



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“DIAGNÓSTICO 5S DE LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE
NOR DIESEL S.R.L. – TRUJILLO, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Br. Argomedo Pflücker, Wendy Stefany
Br. Müller Pucahuaranga, Sandra Melissa

Asesor:

Ms. Hurtado Rojas, Roger

Trujillo – Perú

2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres **Argomedo Pflücker Wendy Stefany y Müller Pucahuaranga Sandra Melissa**, denominada:

**“DIAGNÓSTICO 5S DE LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE NOR DIESEL S.R.L. –
TRUJILLO, 2016”**

Ms. Roger Hurtado Rojas
ASESOR

Econ. María Eugenia Alfaro Sánchez
JURADO
PRESIDENTE

Dr. Henry Elder Ventura Aguilar
JURADO

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas
JURADO

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios y principalmente a mis padres Hildo y Elva por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo a través del tiempo, los cuales han sido mi soporte, velado por mi bienestar y mi educación.

Este trabajo ha sido posible gracias al apoyo de ellos.

Wendy Stefany Argomedo Pflücker

Dedico todo el esfuerzo realizado y puesto en esta tesis, en primer lugar, a mis padres José Antonio y Consuelo, que siempre me apoyaron de manera incondicional en los ámbitos tanto moral como económico para poder llegar a ser una buena profesional.

A mis hermanos y demás familia en general por el soporte y apoyo brindado día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Sandra Melissa Müller Pucahuaranga

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mis padres Hildo y Elva por ser los pilares y guías a lo largo de mi vida, por enseñarme a valorar las cosas y principalmente por velar por mi bienestar y educación, porque sin ellos no sería lo que actualmente soy. También agradezco a mi hermano Kevin, por apoyarme y brindarme su apoyo incondicional. Además a la Universidad Privada del Norte por brindarme una educación de calidad con docentes altamente calificados en cada uno de los cursos cursados en mi vida universitaria. Y por último, pero no menos importante, a la empresa Nor Diesel S.R.L por brindarnos las facilidades de realizar nuestro trabajo de investigación en sus instalaciones.

A todos ustedes, muchas gracias.

Wendy Stefany Argomede Pflücker.

Quiero expresar mi infinito agradecimiento a mis padres, hermanos, familia en general, amigos y profesores; por permitirme, a través de su constante aliento y certeros consejos, haber llegado hasta esta importante instancia de mi vida, la cual ha requerido de más esfuerzo y voluntad que nunca. De la misma manera, vaya mi agradecimiento especial al Prof. Roger Hurtado Rojas, que ha sabido guiarnos a través del arduo sendero recorrido. Finalmente, pero no menos importante, todo mi profundo agradecimiento a la empresa Nor Diesel S.R.L. por abrirnos sus puertas y brindarnos su apoyo.

A todos ustedes, muchas gracias.

Sandra Melissa Müller Pucahuaranga

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Limitaciones	17
1.5. Objetivos	17
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases Teóricas	22
2.3. Hipótesis	32
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	33
3.1. Operacionalización de variables	33
3.2. Diseño de investigación.	33
3.3. Unidad de estudio.	35
3.4. Población.	35
3.5. Muestra.	35
3.6. Técnicas de recolección de datos y análisis de datos.....	35
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.	40
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	42
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	58
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 “MALA DISTRIBUCIÓN DE ARTÍCULOS EN NOR DIESEL - PERIODO: ENERO-JUNIO, 2016”.....	12
TABLA N° 2 “DEMORA EN DESPACHOS-NOR DIESEL (MOTORES DE INY.)- PERIODO: ENERO-JUNIO, 2016”.....	13
TABLA N° 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE	32
TABLA N° 4. ESQUEMA DE DISEÑO TRANSVERSAL.....	33
TABLA N° 5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 “ELEMENTOS DE UN SISTEMA LOGÍSTICO”	11
FIGURA N° 2 “DIAGRAMA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE – NOR DIESEL S.R.L.”	15
FIGURA N° 3 “EJEMPLO DE TARJETA ROJA”	25
FIGURA N° 4 “CRITERIOS PARA ORDENAR”	27
FIGURA N° 5 “ESQUEMA DEL NIVEL DESCRIPTIVO”	34
FIGURA N° 6 “ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH”	36
FIGURA N° 7 “FORMATO DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE DIAGNÓSTICO 5S”	37
FIGURA N° 8 “PROCESAMIENTO DE DATOS EN SPSS VERSIÓN 21”	40
FIGURA N° 9 “PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE TABLAS DE FRECUENCIAS”	41
FIGURA N° 10 “DESECHO DE COSAS INNECESARIAS”	42
FIGURA N° 11 “ORDEN EN EL ALMACÉN DE ACUERDO A CRITERIOS DE AGRUPACIÓN”	43
FIGURA N° 12 “ORDEN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DEL ALMACÉN DE ACUERDO A CRITERIOS DEFINIDOS”	44
FIGURA N° 13 “ALMACÉN SUCIO Y DESORDENADO”	45
FIGURA N° 14 “LIMPIEZA EN ZONA DEL ALMACÉN”	46
FIGURA N° 15 “SUPERVISIÓN DE LIMPIEZA EN ZONA DEL ALMACÉN”	47
FIGURA N° 16 “COLABORADORES MUESTRAN ACTITUD HACIA LA LIMPIEZA”	48
FIGURA N° 17 “SE MANTIENEN LAS BUENAS PRÁCTICAS”	49
FIGURA N° 18 “SE BRINDA ENTRENAMIENTO A COLABORADORES ACERCA DE LABORAR ORDENADA Y ASEADAMENTE”	50
FIGURA N° 19 “ASIGNACIÓN DE TRABAJOS Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICOS A COLABORADORES”	51
FIGURA N° 20 “EXISTENCIA DE ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO DE COLABORADORES” ...	52
FIGURA N° 21 “RESPETO A SÍ MISMOS Y ENTRE COLABORADORES”	53
FIGURA N° 22 “RESPETO A LAS NORMAS Y ESTÁNDARES ESTABLECIDOS”	54
FIGURA N° 23 “INTERÉS DE COLABORADORES POR LA EMPRESA”	55

FIGURA N° 24 “RESPECTO Y CUIDADO POR PARTE DE COLABORADORES DE RECURSOS DE LA EMPRESA”	56
FIGURA N° 25 “COMPROMISO DE LOS COLABORADORES CON MANTENIMIENTO DE RESULTADOS OBTENIDOS”	57
FIGURA N° 26 “FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTO. METODÓLOGO”	74
FIGURA N° 27 “FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTO. ESTADÍSTICO”	75
FIGURA N° 28 “FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTO. EXPERTO EN TEMA”	76
FIGURA N° 29 “FORMATO DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE DIAGNÓSTICO 5S”	77
FIGURA N° 30 “EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL ÁREA DEL ALMACÉN”	81
FIGURA N° 31 “VIDEO: ENTREVISTA A ADMINITRADOR DE NOR DIESEL S.R.L.”	83

RESUMEN

La presente investigación está enfocada en la realización de un diagnóstico 5S con el objetivo de sentar las bases para que, con la posterior aplicación del método, se pueda llegar a mejorar la gestión del almacén de la empresa Nor Diesel S.R.L. de la ciudad de Trujillo y, de esa manera mantener un nivel óptimo en todos los procesos realizados, en el control de las entradas y salidas del almacén y el control de la limpieza y orden; e ir incrementando, con el transcurso del tiempo, el compromiso de todos los colaboradores con un proceso de mejora continua del almacén y de la empresa en general, que se deriva de la implementación de las 5S.

Mantener una adecuada gestión del almacén es vital y básico para toda organización; de ahí que sea tan importante mantener un buen nivel en el control del mismo pues es beneficioso tanto para los colaboradores vinculados al almacén como para la empresa. Por ello, es importante mantener un compromiso constante de cada una de las partes de la empresa con el proceso de la elaboración del diagnóstico 5S, para que éste pueda ser exitosamente planteado y, de esa manera la empresa pueda notar sus puntos débiles en la gestión del almacén y así poder aplicar con posterioridad las 5S satisfactoriamente, con pleno conocimiento de lo que les hace falta y lo que deben hacer para implementarlo.

Para determinar la situación actual del almacén de la empresa Nor Diesel S.R.L. se efectuó un diagnóstico basado en la realización de encuestas dirigidas a los colaboradores relacionados con el almacén, para poder determinar con mayor exactitud las carencias o dificultades que aquejan al área.

Con este diagnóstico 5S, se facilitará la posterior implementación del Programa de Mejora Continua 5S ya que éste estará correctamente adaptado a la situación diagnosticada de la empresa, se podrá lograr mejorar la gestión del almacén, suprimiendo los malos hábitos y generando conductas beneficiosas para con el mantenimiento de la mejora continua en el área y en la empresa.

ABSTRACT

This investigation is focused on the proposal of implementation of Continuous Improvement Program 5S in order to improve the management of Nor Diesel Company's warehouse in the city of Trujillo and, in that way, keep an optimum level in all the processes, the control of inputs and outputs of the warehouse and the control of cleaning and order; and increase, with the pass of the time, the commitment of all of the workers with a continuous improvement process of the warehouse and the company, derived from the implementation of 5S.

Keep an appropriate warehouse's management is vital and basic for all the organizations; that is why is so important keep a good level of control of it because it's beneficial to warehouse's workers and to the company. That is why is so important keep a constant commitment from all the parts of the company with the process of making the diagnosis 5S, so that it can be successfully raised and thus the company can note their weaknesses in warehouse's management and to apply 5S successfully after that, with full knowledge of what they need and what they must do to implement it.

To determine the current status of Nor Diesel Company's warehouse, was made a diagnostic based on the surveys aimed to warehouse workers, to determine more exactly the shortcomings or difficulties that attain the area.

With this diagnosis 5S, the subsequent implementation of Continuous Improvement Program 5S will be provided as it is properly adapted to the diagnosed situation of the company can be achieved to improve warehouse's management, eliminating bad habits and creating beneficial behaviors with maintaining continuous improvement in the area and the company.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, teniendo en cuenta la globalización que se viene dando con cada vez más fuerza, el hecho de que los mercados son más amplios y el crecimiento continuo del comercio mundial; las actividades logísticas van tomando un papel mucho más importante dentro de las empresas, ya sean productoras, comercializadoras, entre otras.

Todo este trueque de productos y servicios a nivel mundial implica un mayor recorrido y manipulación; en contraposición a lo que se estilaba antes, cuando las empresas se limitaban al mercado local. Por ello, definitivamente, las empresas grandes con extensión internacional requieren de los servicios brindados por operadores logísticos que les puedan asegurar el adecuado almacenamiento y distribución de sus productos.

FIGURA N° 1. ELEMENTOS DE UN SISTEMA LOGÍSTICO.

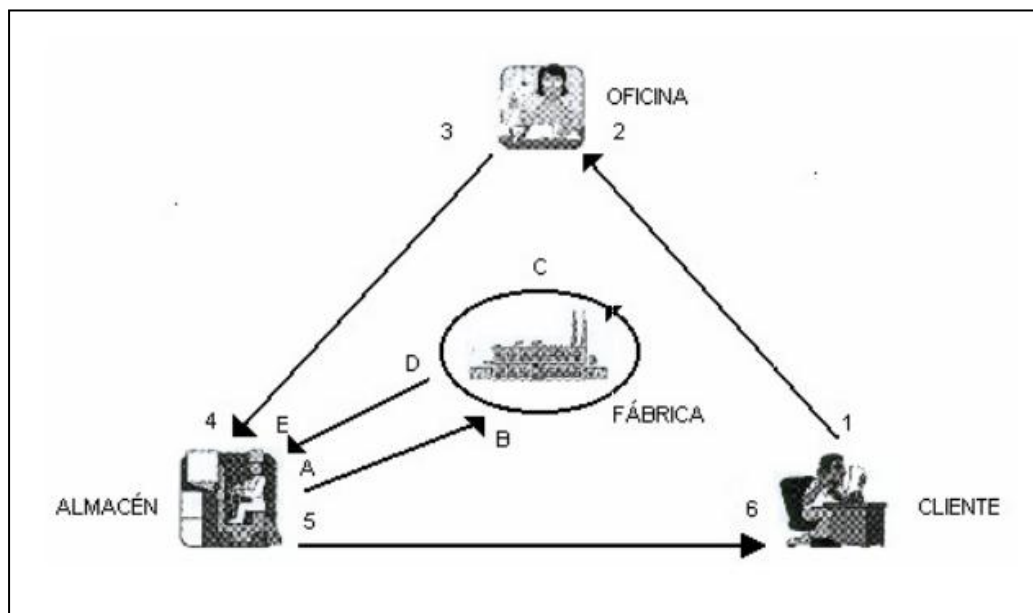


Figura N°1: Elementos de un sistema logístico.

Fuente: Mejoras en la Gestión de Almacén en una Empresa del Ramo Ferretero (Jiménez, F.) (2012)

De ahí es que viene la gran importancia de los almacenes en las empresas y, por ende, de una adecuada gestión de los mismos, manteniendo el orden, limpieza, control, espacio adecuado, entre otros aspectos relevantes para el correcto abastecimiento de las empresas y para que éstas puedan cubrir la respectiva demanda.

“La principal razón de ser por la cual surgen los almacenes es, justamente, la de tratar de corregir esos posibles desajustes que podrían darse entre la producción y el consumo, o minimizar los costos de transporte. En cualquiera de los casos, la razón principal se reduce a adecuarse inmediatamente al comportamiento del abastecimiento y de la demanda de los clientes.” (INGENIERÍA EOXOS S.A., 2008)

Es por ello, que “la gestión de almacén es uno de los aspectos esenciales del sector comercial, igual o más importante que las instalaciones y la calidad de los productos y servicios de una empresa.” (Frazelle, 2002)

Por lo tanto, se debe tener en cuenta que los almacenes necesitan, en ciertas ocasiones, de una atención básica pero especial a la vez; una atención que permita que todo vaya por buen camino dentro de todos los procesos del negocio que dependen de esa área.

Sin embargo, en la empresa Nor Diesel S.R.L. de Trujillo – Perú, existen deficiencias en el almacén con respecto a: abastecimiento de algunos repuestos que son un poco más grandes de los que usualmente tienen en el precario almacén con el que cuentan, no cuentan con un espacio especialmente acondicionado para hacer las veces de almacén, no existe ningún control de las salidas y entradas del almacén, no hay ningún encargado del control del almacén por lo que cualquier persona puede entrar y tomar lo que quiera sin ningún tipo de restricción; es decir, no se cuenta con ningún tipo de control, orden ni se han dado la oportunidad de implementar las instalaciones necesarias.

**TABLA N° 1. MALA DISTRIBUCIÓN DE ARTÍCULOS EN NOR DIESEL -
PERIODO: ENERO-JUNIO, 2016.**

Insumos/Piezas/Repuestos	Cantidad	Zona empaquetaduras	Zona pistones	Zona bulones (tornillos, bulones, pernos, etc.)	Zona bujías de encendido	Oficina colindante al almacén	Otras zonas
Empaquetaduras	690	516	126	0	0	48	0
Pistones	636	0	636	0	0	0	0
Bulones	3000	0	0	2742	0	156	102
Bujías de encendido	510	0	0	0	510	0	0

Elaboración Propia.

Fuente: Nor Diesel S.R.L.

Todo ello, al final, desemboca en algunos problemas tanto internos como externos a la empresa como pérdidas en el almacén (sin saber la causa: por hurto o, solo, por extravío); demoras para encontrar lo que se necesita en el momento, dentro del almacén; pérdida de clientes, por no poder contar con lo que solicitan en el mismo momento y por eso mandan pedir a Lima solo cuando lo requieren, creando así un problema de abastecimiento.

A ese último problema se suma, incluso, el crecimiento en el mercado que hace que una gran parte de las empresas del rubro sí se encuentren correctamente abastecidas, pero Nor Diesel S.R.L., por diversos problemas internos, no ha podido hasta ahora afrontarlo como se debería; mientras que, su única “garantía” es un almacén virtual de Lima con el que cuenta la empresa Bosch, de quienes son distribuidores oficiales y actualizados, quienes antes tardaban un día en el envío, pero ahora tardan un día extra por problemas que han tenido ellos también como empresa.

**TABLA N° 2. DEMORA EN DESPACHOS-NOR DIESEL (MOTORES DE INY.)-
PERIODO: ENERO-JUNIO, 2016.**

Clientes por mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Producto estrella Motor de inyección	11	8	16	12	13	9
Clientes perdidos por demoras	5	1	3	4	3	2
Clientes perdidos por demoras (%)	45.5%	12.5%	18.75%	33.3%	23.1%	22.2%

Elaboración Propia.

Fuente: Nor Diesel S.R.L.

Por ello, es conveniente, iniciar un proceso de cambio para que se pueda llegar a obtener mejoras en todos los procesos mencionados que están yendo por mal camino; para lo cual, comenzar con un correcto diagnóstico de las 5S, herramienta propuesta por Masaaki Imai, consultor de gestión de calidad, con la que se podría lograr un buen punto de partida para lograr comprender la base de los errores que se están cometiendo en Nor Diesel.

FIGURA N° 2. DIAGRAMA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE – NOR DIESEL S.R.L.

























ACTIVIDAD					DIAGRAMA DE PROCESO ACTUAL		OBSERVACIONES
N°	Oper.	Trans.	Ins.	Alm.	Tiempo (min.)	Distancia (mts.)	
1					7	3	Se recibe solicitud del cliente
2					1	-	Revisión de Vehículo
3					0.25	7	Se suben las escaleras hacia el almacén que esta ubicado en la segunda planta
4					4	-	Se busca en el almacén las herramientas necesarias para atender la solicitud del cliente
5					0.25	7	Se bajan las escaleras hacia el primer piso
6					-	-	Se procede a arreglar el vehículo
	2	2	1	1	12.5	17	

Figura N° 2: Diagrama del proceso de atención al cliente – Nor Diesel S.R.L.

Elaboración Propia.

Fuente: Nor Diesel S.R.L.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el diagnóstico 5S en la gestión del almacén de Nor Diesel S.R.L. – Trujillo, 2016?

1.2.1. Problemas específicos.

1.2.1.1. ¿Cuál es la situación actual del almacén de la empresa Nor Diesel S.R.L. – Trujillo, 2016?

1.2.1.2. ¿Cuáles son las actividades 5S a aplicar en el almacén de Nor Diesel S.R.L. – Trujillo, 2016?

1.3. Justificación

El presente estudio permitirá contrastar las teorías concernientes a la metodología 5S en la gestión del almacén de la empresa Nor Diesel S.R.L. que, según Masaaki Imai, fundador del Kaizen Institute y responsable de traer “Kaizen” al pensamiento occidental, logrará que se realice una completa mejora en la gestión del almacén con la ayuda de gran autodisciplina y compromiso con la empresa y su desarrollo positivo continuo, por parte de los trabajadores vinculados con el almacén; además del proceso de mejora continua 5S, creado e implementado exitosamente por Toyota hace muchos años en su proceso de producción.

Con un diagnóstico 5S de la gestión del almacén de Nor Diesel S.R.L., se podrá brindar a la empresa un punto de partida con conocimiento de sus puntos débiles para que pueda optimizar su almacén y las operaciones dentro de éste; de la misma manera, conseguirán reducir tiempos e implementar un sistema de control de entradas y salidas del almacén que tenga un supervisor a cargo. Mientras que, como consecuencia externa a la empresa, conseguirán que los clientes encuentren lo que necesitan justo en el momento que lo requieren; por lo que se irán más satisfechos y no serán desleales.

El presente estudio servirá de apoyo para futuras investigaciones relacionadas con el Proceso de Mejora Continua 5S. Ampliará el concepto y conocimiento en general que se tiene de la gestión de almacén y las 5S y acercará mucho más esta

metodología a estudiantes y futuros estudiantes que deseen indagar más acerca del tema, sus implicaciones y, sobre todo su gran importancia dentro de una empresa.

Cumplir con el requisito que exige la Universidad Privada del Norte para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

1.4. Limitaciones

No se pudo aplicar las encuestas a todo el grupo de 10 colaboradores en un mismo momento y lugar, se tuvo que separar en dos días y a cada uno de los que se encontraban disponibles en el momento.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Elaborar un diagnóstico 5S de la gestión del almacén de Nor Diesel S.R.L. – Trujillo, 2016.

1.5.2. Objetivos Específicos

1.5.2.1. Definir la situación actual del almacén de Nor Diesel S.R.L. – Trujillo, 2016.

1.5.2.2. Determinar las actividades 5S a aplicar en el almacén de Nor Diesel S.R.L. – Trujillo, 2016.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En la presente investigación se revisaron antecedentes que hablan acerca de la utilidad del proceso de mejora continua 5S para la optimización de los procesos llevados a cabo dentro de las organizaciones, sobre todo su gran aporte hacia todo lo que es la gestión de almacenes y cómo es que hace que se obtengan mejores resultados con su implementación. Luego de haber indagado, revisado y analizado en las bibliotecas de la Universidad Privada del Norte, Pontífice Universidad Católica del Perú y repositorios de bibliotecas virtuales, etc., hemos encontrado algunos estudios que tienen relación con nuestro objeto de investigación, como los siguientes:

El primer antecedente revisado lleva el título de: “Implementación de la metodología 5S en el área de carpintería de la Universidad San Buenaventura (Gómez Gómez, 2012) escrita por Beatriz Liliana Gómez Gómez, tesista de la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Buenaventura.

Esta investigación tuvo como objetivo implementar la metodología 5S y todas sus implicancias: Seiri (Seleccionar), Seiton (Organizar), Seiso (Limpieza), Seiketsu (Estandarizar), Shitsuke (Disciplina), en el área de carpintería de la Universidad San Buenaventura para que pudiera tener un mejor desempeño total y logre destacarse de las demás áreas.

En esta tesis, se buscó eliminar cualquier imperfección, desperdicio o error que hubiera en el área y maximizar la autodisciplina de los trabajadores, de igual manera, su convicción de servicio para con la empresa, su limpieza y orden.

El segundo antecedente revisado lleva el título de: “Diseño E Implementación De Un Programa De 5s En Industrias Metalmeccánicas San Judas Ltda.” (Benavides Colón & Castro Pájaro, 2010) escrito por Karen Benavides Colón y Paulina Castro Pájaro, tesistas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena.

Esta investigación tuvo como objetivo principal el diseñar e implementar un programa de 5s en el área de producción de la empresa Industrias Metalmeccánicas San Judas Ltda., debido a que actualmente se han detectado carencia de estándares de limpieza, seguridad en el puesto de trabajo, y desmotivación en los operarios. Su desarrollo inicia con la medición del área de trabajo antes de la implementación de las 5'S, a continuación se evalúa paso a paso cada acción realizada, y luego de esto se vuelve a medir el área para poder así proceder a realizar una comparación entre los estados del sitio de trabajo (antes y después de las 5S), con el fin de verificar que alcance ha tenido el proyecto con respecto a los indicadores propuestos, los cuales son tomados de acuerdo a las necesidades requeridas por la gerencia de la empresa. Por último, se sacan conclusiones evaluando la experiencia y objetivos alcanzados del trabajo, y se plantean recomendaciones para que sean tomadas en cuenta por la empresa para su posterior ejecución.

Por otro lado, este antecedente llega a la conclusión que la puesta en marcha de una metodología como lo es las 5S permite que en cualquier área en la que se aplique se obtenga una mejora inmediata de algunos aspectos como el orden, la limpieza del sitio de trabajo y la estandarización de sus procesos, y si la metodología cumple una ejecución de manera precisa de todos los pasos se podrá obtener una mejora global del lugar.

El tercer antecedente revisado lleva el título de: “Las 5 “S” Una Herramienta Para Mejorar La Calidad, En La Oficina Tributaria De Quetzaltenango, De La Superintendencia De Administración Tributaria En La Región Occidente” (González López, 2013) escrita por Juan Carlos González López, tesista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango (Guatemala).

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo implementar la herramienta 5 “S” y evaluar el efecto en la calidad de servicio en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente.

Este programa consistió en capacitar e implementar los siguientes elementos: clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina, por lo que se utilizaron algunos métodos para su aplicación como: programa de organización, programa de orden, programa de limpieza.

Así también se realizó una toma de fotografías de cómo se encontraba cada una de las áreas de trabajo para comparar por medio de la observación el antes y después del mismo experimento.

Con ello se concluyó que al implementar la 5 “S” se mejoró la calidad del servicio en los indicadores establecidos como: tiempo del trámite, información proporcionada, limpieza, orden y otros. Además de generar una disminución en los tiempos para la entrega de informes lo que ocasiono que el cliente interno se sienta satisfecho.

El cuarto antecedente revisado lleva el título de: “Implementación De 5S Como Una Metodología De Mejora En Una Empresa De Elaboración De Pinturas” (Guachisaca Guerrero & Salazar Rodríguez, 2009) escrita por Carlos Andrés Guachisaca Guerrero y Martha Betania Salazar Rodríguez, tesis de la Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil.

El presente informe tuvo como objetivo principal implantar el sistema 5S dentro de las dos áreas más críticas de la empresa, con el fin de lograr un ambiente de trabajo productivo, seguro u confortable, que permita elaborar productos y brindar servicios de capacidad y en el tiempo establecido por el cliente. Lo que concluye que esta metodología es el punto de partida para la aplicación de métodos que le permita a la empresa mantener su competitividad en el mercado.

El quinto antecedente revisado lleva el título de: “Implementación de la herramienta de calidad de las 5 “s” en la empresa “Confecciones Ruvinni” ubicada en Zacualtipán, HGO.” (ZERÓN, 2010) escrita por Selene Ibarra Zerón, tesis de la Universidad Tecnológica de la Sierra Hidalguense (Zacualtipán de Ángeles).

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo implementar la herramienta llamada 5 “S” en todas las áreas de la empresa para obtener una mejor organización y calidad dentro de ella, basándose en diferentes fotografías que se tomaron incluyendo áreas administrativas y producción.

Con las fotografías obtenidas se realizaron cursos para capacitar a los trabajadores, con el único propósito de motivarlos a realizar su trabajo con el debido cuidado y la obligación de hacerlo con excelencia.

Con este estudio se llegó a la conclusión de que es muy importante que cada miembro que pertenece a una empresa deba estar dispuesto a mejorar sus niveles de calidad así como su organización y trabajo en equipo. Para la empresa fue de gran importancia haberse implementado la herramienta de calidad de las 5”S” en cada una de las áreas por parte de todas, ya que se obtuvieron grandes resultados y esto ayudó a disminuir las pérdidas de tiempo y a incrementar la calidad en el producto gracias a los cuidados que se pusieron a través de las enseñanzas impartidas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Diagnóstico 5S

Las cinco "S" son el fundamento del modelo de productividad industrial creado en Japón y hoy aplicado en empresas occidentales. No es que las 5S sean características exclusivas de la cultura japonesa. Todos los japoneses practicamos las cinco "S" en nuestra vida personal y en numerosas oportunidades no lo notamos.

La aplicación de las 5S's trae consigo muchos beneficios no solo para la organización sino para los empleados que participan activamente de esta, para esto hay que generar un compromiso entre los involucrados para así garantizar el éxito de su aplicación y un mejoramiento continuo. Al utilizar la técnica de las 5S en la empresa, nos estamos refiriendo a la implementación de las mismas para mantener los puestos de trabajo y el resto de ámbitos de una empresa limpios, ordenados y solamente con lo necesario. Además, se estandariza lo que se hace con los operarios, personal técnico, administrativo y directivos y se promueve la disciplina y nuevos métodos de trabajo que permiten mejorar notablemente los resultados productivos en la organización (Vargas Rodríguez, 2004)

Las 5 S's son cinco palabras provenientes de Japón las cuales empiezan con la letra "S" las 3 primeras S están orientadas a las cosas; como las condiciones de trabajo y en general al entorno laboral y La 4ª y 5ª S están orientadas a uno mismo como persona.

2.2.1.1. Seiri: Clasificar.

2.2.1.2. Seiton: Organizar.

2.2.1.3. Seiso: Limpiar.

2.2.1.4. Seiketsu: Estandarizar.

2.2.1.5. Shitsuke: Disciplina.

Al interior de las organizaciones se crean diferentes ambientes de trabajo en los cuales mantener un equilibrio ambiente-trabajador permite obtener ventajas, las cuales se ven reflejadas en reducción de tiempo, mejor rendimiento de los trabajadores y disminución de pérdidas monetarias. Es así como nace la idea de las 5S's en búsqueda de éste equilibrio, una metodología japonesa la cual busca una mejora continua dentro de las organizaciones; obteniendo así procesos con cero accidentes, cero defectos, cero demoras y cero desperdicios.

2.2.1.1 SEIRI (SORT – CLASIFICAR)

Significa que debemos diferenciar entre los elementos necesarios y los innecesarios, y descartar estos últimos. Una mirada minuciosa revela que sólo necesitamos un pequeño número de objetos, ya que muchos de ellos no los utilizaremos nunca o solo serán necesarios en un futuro lejano. Herramientas inservibles, máquinas obsoletas, piezas rotas sobrantes, recipientes vacíos y rotos, bancales de madera, materias primas, productos discontinuados y defectuosos, contenedores, estantes, tarimas, revistas, libros y catálogos obsoletos, basura, artículos que no se requieren en el proceso, oficinas y construcciones inservibles, entre muchos otros. Es aconsejable retirar los elementos que no utilizaremos en los próximos treinta días, pues generan gastos innecesarios de gestión, de personal, de transporte, de falta de espacio. Con base en el conocimiento del proceso, debemos clasificar los elementos y agruparlos según un común denominador: su utilidad para desarrollar el trabajo, y cuál es el tiempo de uso. (Masaaki, 1989)

Para eliminar lo innecesario nos enfrentamos a dos grandes obstáculos: el apego a las cosas y el temor que muchas personas sienten cuando corren el riesgo de perderlas. Deshacerse de lo innecesario es el secreto de una buena organización. Sin embargo, es mucho más complicado de lo que parece, ya que no tenemos un método que nos permita liberarnos de lo que no necesitamos; consideramos que el tiempo para discernir si algo es o no necesario es

tiempo perdido; a lo innecesario le asociamos un valor sentimental y por ello nos resistimos a tirarlo.

Para eliminar los objetos innecesarios, se pone en práctica una campaña de grandes etiquetas rojas, que debemos colocar sobre todos los elementos que retiraremos del sector que hemos delimitado. Ante la menor duda, debemos colocar una tarjeta roja, con un espíritu crítico y de acuerdo con estándares preestablecidos. Seguramente, al final de la campaña el área estará cubierta con centenares de etiquetas. La tarjeta roja indica que los elementos deben ser trasladados a un depósito lejano implementado para tal fin, o bien, si son materiales en proceso, deberán devolverse al proceso precedente que originó este excedente.

Las tarjetas rojas deben contener los datos (Masaaki, 1998) Nombre del elemento innecesario

- Cantidad
- Porqué creemos que es innecesario
- Área de procedencia del elemento innecesario
- Posibles causas de su permanencia en el sitio
- Plan de acción sugerido para su eliminación.

FIGURA N° 3. EJEMPLO DE TARJETA ROJA

Tarjeta Roja		
NOMBRE DEL ARTICULO		FOLIO N° 0001
CATEGORIA	1. Maquinaria 2. Accesorios y herramientas 3. Instrumental de Medición 4. Materia Prima 5. Refacción	6. Inventario en Proceso 7. Producto Terminado 8. Equipo de Oficina 9. Librería y papelería 10. Limpieza o pesticidas
FECHA	LOCALIZACIÓN	TIPO DE COORDENADA
CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR \$
RAZON	1. No se necesitan 2. Defectuoso 3. No se necesita pronto 4. Material de desperdicio 5. Uso desconocido	6. Contaminante 7. Otro
Consideraciones especiales de almacenaje		
<input type="checkbox"/> Ventilación especial <input type="checkbox"/> En camas de _____ cajas <input type="checkbox"/> Frágil <input type="checkbox"/> Máxima altura _____ <input type="checkbox"/> Explosivo <input type="checkbox"/> Ambiente a _____ °C		
ELABORADA POR	Departamento o sección	
FORMA DE DESECHO	1. Tirar 2. Vender 3. Otros 4. Mover áreas de tarjetas rojas 5. Mover otro almacén 6. Regresar proveedor int o ext	Desecho completo Firma autorizada(s)
FECHA DE DESECHO	Firma de autorización	FECHA DE DESPACHO
Vender o tirar		
Nombre:	Fecha:	FOLIO N° 0001 Tarjeta R MINI-PLANTA

Figura N° 3: Ejemplo de Tarjeta Roja

Fuente: Kaizen: La clave de la ventaja competitiva japonesa (Masaaki, I.) (1989)

- Selección:

Hace referencia al acto de elegir, seleccionar una cosa, objeto o individuo entre un conjunto de elementos o individuos similares. La selección puede darse en diferentes ámbitos de la vida y normalmente el término es utilizado en los ámbitos científico-biológicos para hacer referencia al proceso de selección natural que supone que algunas especies son seleccionadas naturalmente para sobrevivir en el medio específico en el que surgen.

La noción de selección puede implicar siempre una decisión más o menos justa ya que el proceso de selección de una persona, de un organismo o de un objeto puede estar basada en criterios objetivos o subjetivos dependiendo de cada caso.

2.2.1.2 SEITON (STRAIGHTEN – ORGANIZAR)

Esta fase consiste en poner los objetos que se hayan determinado como necesarios en un orden, de acuerdo a los criterios de seguridad, eficacia, frecuencia de uso y calidad asignándoles un lugar, color, señal, código o etiqueta para así encontrarlos fácilmente a la hora de ser utilizados y llevarlos a su lugar de origen después de su uso, además es importante la identificación del área en que se van a ubicar estos materiales en la planta. Para organizar los materiales se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones: (Unidad Politéc. para el Desa. y la Compet. Empres., 2013)

- Seguridad: Que no se puedan caer, que no se puedan mover, que no estorben. Minimizar accidentes y actos inseguros. Calidad: Que no se oxiden, que no se golpeen, que no se puedan mezclar, que no se deterioren. Conociendo lo que se tiene y para qué se usa.
- Eficacia: Minimizar el tiempo perdido, como en su búsqueda.

Para implementar esta S se recomienda hacer uso de un diagrama de secuencia y otro de la frecuencia de uso de los materiales, como se puede observar en la siguiente figura:

FIGURA N° 4. CRITERIOS PARA ORDENAR



Figura N° 4: Criterios para ordenar

Fuente: Kaizen: La clave de la ventaja competitiva japonesa (Masaaki, I.) (1989)

La implementación de esta S facilita encontrar los documentos u objetos de trabajo, identificar algún faltante y dar una mejor apariencia al lugar de trabajo.

- Orden:

El orden implica colocar las cosas en el lugar que les corresponde con la misión de organizarlas y ganar en cuanto a su sencilla localización, es decir, cuanto más ordenado tengamos un espacio mucho más simple será encontrar en él las cosas.

No basta más que con atravesar una situación de desorganización total como para entender que no hay nada más ideal que vivir con cierto orden.

2.2.1.3 SEISO (SCRUB – LIMPIEZA)

Refiere a mantener limpio y aseado el lugar de trabajo, los equipos y las áreas de uso común; durante la práctica de Seiso se puede identificar diferentes defectos en las máquinas o daños que con el polvo y la suciedad no son visibles, por lo cual al ser reconocidos previamente pueden evitar problemas y accidentes. (Masaaki, 1989)

Esto se puede desarrollar mediante unos simples pasos los cuales son:

- No generar suciedad y eliminar cualquier elemento que la cause.
- Tener buena actitud a la hora de realizar la inspección o la limpieza; es una de las claves del éxito en la consecución de ésta S. Se crea conciencia desde un comienzo.
- Diseñar un plan de limpieza, dónde se especifique las actividades que se deben desarrollar, paso a paso, y el encargado periódicamente.
- Comprobar periódica y constantemente que sí se esté llevando a cabo las limpiezas por los encargados.

Todos estos puntos ayudarán a mejorar las condiciones en las que objetos tales como una máquina interactúa con el lugar, su vida útil y todo lo relacionado a las condiciones seguras; garantizando una mejor interacción entre empleado y medio ambiente de trabajo, espacio y movilidad, comodidad y orden.

- Aseo:
Significa limpiar suelos y mantener las cosas en orden, además de identificar las fuentes de suciedad e inspeccionar el equipo durante el proceso de limpieza con el fin de identificar problemas de escapes, averías o fallas.

2.2.1.4 SEIKETSU (SYSTEMATIZE – SISTEMATIZAR)

Es la metodología que nos permite mantener los logros alcanzados con la aplicación de las tres primeras "S". Si no existe un proceso para conservar los logros, es posible que el lugar de trabajo nuevamente llegue a tener elementos innecesarios y se pierda la limpieza alcanzada con nuestras acciones. "Nosotros" debemos preparar estándares para nosotros". Cuando los estándares son impuestos, estos no se cumplen satisfactoriamente, en comparación con aquellos que desarrollamos gracias a un proceso de formación previo. (Masaaki, 1998)

Seiketsu o estandarización pretende:

- Mantener el estado de limpieza alcanzado con las tres primeras S
- Enseñar al operario a realizar normas con el apoyo de la dirección y un adecuado entrenamiento.
- Las normas deben contener los elementos necesarios para realizar el trabajo de limpieza, tiempo empleado, medidas de seguridad a tener en cuenta y procedimiento a seguir en caso de identificar algo anormal.
- En lo posible se deben emplear fotografías de cómo se debe mantener el equipo y las zonas de cuidado.
- El empleo de los estándares se debe auditar para verificar su cumplimiento.
- Las normas de limpieza, lubricación y ajustes son la base del mantenimiento autónomo.

Para la implementación de Seiketsu se necesita:

- **Regulación.** La cual consiste en el establecimiento de normas, reglas o leyes dentro de un determinado ámbito. El objetivo de este procedimiento es mantener un orden, llevar un control y garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad.
- **Mantenimiento.** Es un servicio que agrupa una serie de actividades cuya ejecución permite alcanzar un mayor grado de confiabilidad en los equipos, máquinas, construcciones civiles, instalaciones.

Objetivos del Mantenimiento

- Evitar, reducir, y en su caso, reparar, las fallas sobre los bienes precitados.
- Disminuir la gravedad de las fallas que no se lleguen a evitar.
- Evitar detenciones inútiles o para de máquinas.
- Evitar accidentes.
- Evitar incidentes y aumentar la seguridad para las personas.
- Conservar los bienes productivos en condiciones seguras y preestablecidas de operación.
- Balancear el costo de mantenimiento con el correspondiente al lucro cesante.
- Alcanzar o prolongar la vida útil de los bienes.

El mantenimiento adecuado, tiende a prolongar la vida útil de los bienes, a obtener un rendimiento aceptable de los mismos durante más tiempo y a reducir el número de fallas.

2.2.1.5 SHITSUKE (STANDARIZE – ESTANDARIZAR)

Etapa clave ya que hay que lograr el compromiso de los trabajadores para que todo lo alcanzado hasta ahora no sea botado a la basura ya que como dicen: “lo difícil no es llegar, sino mantenerse” es por esto que la alta gerencia debe realizar un seguimiento continuo y motivarlos para continuar con las 5S’s hasta adoptarlo como una filosofía de vida.

Una de las metas de la implementación, que se ve reflejada en ésta S es el hacer evolucionar la metodología en una filosofía propia de la empresa, que sea constante en el tiempo y sea respetada por todas las áreas implicadas. En esta parte se busca trascender el tiempo, generar disciplina, y todo esto llevará poco a poco a que el desarrollo de la metodología sea mucho más fácil, más práctico, más interesante y que interrelacione por sí mismo a los empleados; que sean ellos quienes se interesen en los beneficios y aportes que la metodología proporciona. (Rey Sacristán, 2005)

Shitsuke implica un desarrollo de la cultura del autocontrol dentro de la empresa:

- Respetar las normas y estándares establecidos para conservar el sitio de trabajo impecable.
- Realizar un control personal y respetar las normas que regulan el funcionamiento de una organización.
- Promover el hábito de autocontrolar o reflexionar sobre el nivel de cumplimiento de las normas establecidas.
- Comprender la importancia del respeto por los demás y por las normas en las que el trabajador seguramente ha participado directa o indirectamente en su elaboración.
- Mejorar el respeto de su propio ser y de los demás.

Gracias a la aplicación de Shitsuke:

- Se crea una cultura de sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos de la empresa.
- Se siguen los estándares establecidos y existe una mayor sensibilización y respeto entre las personas.
- La moral en el trabajo se incrementa.

Para su implementación se necesita:

- Disposición. Es la habilidad y aptitud que presenta una persona para realizar una determinada actividad o tarea.
- Compromiso. Es la capacidad que tiene una persona para tomar conciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado anteriormente. Cuando una persona se compromete, quiere decir que está tomando un cierto grado de responsabilidad sobre algo en específico. Un compromiso es una obligación que debe cumplirse por la persona que lo tiene y lo tomó. Un compromiso puede ser visto como el objetivo de una o más personas a realizar. Éstas van desarrollando actos o acciones para poder concretarlo. Ser una persona que cumple con sus compromisos es considerado como un valor y una virtud, ya que esto suele asegurar el éxito en los proyectos futuros y la plenitud.
- Seguimiento. Es la observación y vigilancia pormenorizada y profunda que se lleva a cabo sobre un tema o sobre una persona.

2.3. Hipótesis

Debido a que la presente es una investigación descriptiva, no se ha planteado hipótesis.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

TABLA N° 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Diagnóstico 5S	El diagnóstico 5S es la parte inicial para poder sentar las bases para comenzar con la aplicación de un Programa de Mejora Continua 5S que es una herramienta, originada en Japón, que desarrolla una nueva manera de realizar las tareas en una organización; dado que cada "S" tiene un significado importante para la creación de un lugar limpio y seguro donde trabajar.	Seiri (Clasificar)	Selección
		Seiton (Organizar)	Orden
		Seiso (Limpieza)	Aseo
		Seiketsu (Estandarizar)	Regulación
			Mantenimiento
		Shitsuke (Disciplina)	Disposición
			Compromiso
Seguimiento			

Elaboración Propia.

Fuente: Universidad Privada del Norte.

3.2. Diseño de investigación.

No Experimental: En este tipo de investigaciones, el investigador solo se sustrae a contemplar los fenómenos en su estado natural para luego analizarlos, sin manipular directamente las variables.

- Descriptivo: Transversal.

Tiene como objetivo indagar la incidencia o los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o, generalmente más variables, y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente

descriptivos que cuando establecen hipótesis, éstas también son descriptivas. (Hurtado León & Toro Garrido, 2007)

Diseño Transversal:

TABLA N° 4. ESQUEMA DE DISEÑO TRANSVERSAL

Estudio	T1
M	O

Fuente: Metodología Integral Innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos (Caballero, A.) (2013)

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

FIGURA N° 5. ESQUEMA DEL NIVEL DESCRIPTIVO.

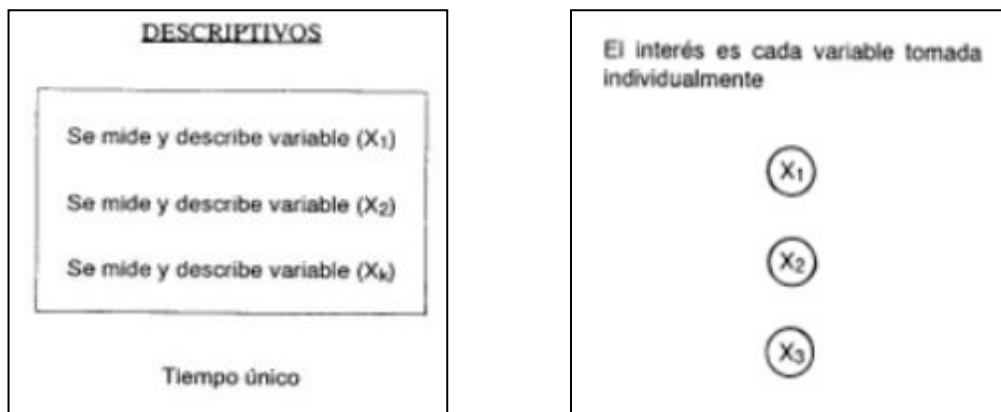


Figura N° 5. Esquema del Nivel Descriptivo.

Fuente: Metodología Integral Innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos (Caballero, A.) (2013)

3.3. Unidad de estudio.

Procesos del almacén de la empresa Nor Diesel S.R.L.

3.4. Población.

Todos los trabajadores y procesos relacionados al almacén de la empresa Nor Diesel S.R.L.

3.5. Muestra.

Todos los trabajadores y procesos relacionados al almacén de la empresa Nor Diesel S.R.L.

3.6. Técnicas de recolección de datos y análisis de datos.

Para corroborar la efectividad de los instrumentos elaborados, se realizó su validación en base a la opinión de tres expertos (metodólogo, estadístico y experto en el tema del Programa de Mejora continua 5S).

Posteriormente a dicho proceso, se consolidó la validación obteniendo un puntaje final de 79.33 puntos, siendo mayor a los 75 puntos mínimos estipulados.

TABLA N° 5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

N° de pregunta	N° de expertos			Σ	%
	1	2	3		
1	100	80	100	280	93.33
2	80	60	80	220	73.33
3	80	80	100	260	86.67
4	100	40	100	240	80.00
5	80	80	100	260	86.67
6	80	40	60	180	60.00
7	80	60	60	200	66.67
8	100	80	80	260	86.67
9	80	80	100	260	86.67
10	80	60	80	220	73.33
Total					793.33
Puntaje final:				Total/ N° de preguntas	79.33

Elaboración Propia.

De la misma manera, se realizó la prueba piloto, aplicándose en una muestra de 3 trabajadores; con la finalidad de corroborar la confiabilidad y validez de la encuesta, a través del coeficiente de alfa de Cronbach, el cual posee valores de 0 a 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 significa confiabilidad total. Después de la aplicación y la posterior determinación del coeficiente de alfa de Cronbach, se obtuvo el valor de 0.725, el cual es mayor que 0.50 y se acerca más a 1, lo que significa que el instrumento es confiable.

FIGURA N° 6. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH.



Figura N° 6. Análisis de Confiabilidad: Alfa de Cronbach.


Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de prueba piloto aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

Para la variable diagnóstico 5S se usó un cuestionario de 16 preguntas en Escala de Likert, con la finalidad de validarla. La encuesta fue aplicada a los trabajadores que tienen relación con el almacén de la empresa previo permiso del gerente y fue realizada en 2 días a 10 trabajadores de la empresa Nor Diesel.

FIGURA N° 7. FORMATO DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE DIAGNOSTICO 5S.



DIAGNÓSTICO 5S DE LA GESTIÓN DEL
ALMACÉN DE NOR DIESEL S.R.L. –
TRUJILLO, 2016

N° de encuesta: _____

ENCUESTA DE OPINIÓN
TRABAJADORES

Buenos días/tardes/noches. Somos estudiantes de la Universidad Privada del Norte y estamos realizando un estudio de investigación para nuestra tesis en la que se buscará hacer un diagnóstico 5S de la gestión del almacén de la empresa para la que labora.

Entiéndase por 5S: Filosofía japonesa que significa mejoramiento continuo que involucra a todas las personas (tanto gerentes como trabajadores) y ocasiona un gasto relativamente pequeño.

El objetivo principal de este estudio es elaborar un diagnóstico 5S de la gestión del almacén de Nor Diesel S.R.L. de la ciudad de Trujillo.

Los resultados de este estudio solo se mostrarán en forma agregada (cuadros). Su información individual está protegida y será tratada de forma estrictamente confidencial. La encuesta es anónima y responder no le tomará más allá de 5 minutos. Agradecemos su colaboración, ya que conocer su opinión es un aporte valioso para esta investigación.

1. Edad: _____ a) 18-27 b) 28-37 c) 37 a más

2. Sexo: _____ a) Femenino b) Masculino

Responda las siguientes afirmaciones de acuerdo a su percepción con respecto al proceso logístico de la empresa. Indique su grado de desacuerdo o de acuerdo en una escala de 1 a 5. Siendo:

1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo

Marque con una X.

Argomedo Pflücker, Wendy; Müller Pucahuaranga, Sandra
pág. 1

Afirmaciones	TD	D	AD	A	TA
Selección	1	2	3	4	5
1) Se desechan las herramientas, equipos y objetos en general que ya no se necesitan, de la zona del almacén.					
2) Se ordena la zona del almacén y sus elementos de acuerdo a ciertos criterios de agrupación, pedidos recepcionados son llevados inmediatamente al almacén.					
Orden					
3) Todas las herramientas, equipos y objetos, en general, dentro del almacén, se encuentran debidamente ordenados mediante criterios definidos.					
Aseo					
4) La zona del almacén luce sucia y desordenada.					
5) Se lleva a cabo la debida limpieza en la zona del almacén.					
6) Se supervisa la limpieza del almacén.					
7) Los colaboradores muestran actitud hacia la limpieza.					
Mantenimiento					
8) Se mantienen las buenas prácticas que existan, en la organización.					
9) Se brinda entrenamiento a los colaboradores para llevar a cabo ordenada y aseadamente sus labores.					
10) Se asignan trabajos y responsabilidades específicos a cada colaborador.					
Regulación					
11) Existen estándares que rigen el desempeño de los trabajadores.					
Disposición					
12) Los colaboradores se respetan y respetan a los demás.					
13) Los colaboradores respetan las normas y estándares establecidos.					
Compromiso					

Argomedo Pflucker, Wendy Stefany; Müller Puchuaranga, Sandra

Pág. 3

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE		DIAGNÓSTICO 5S DE LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE NOR DIESEL S.R.L. – TRUJILLO, 2016				
14) Los colaboradores se interesan por la empresa.						
15) Los colaboradores respetan y cuidan los recursos de la empresa.						
Seguimiento						
16) Los colaboradores se comprometen con el mantenimiento de los resultados que se obtienen.						

Argomedo Pflücker, Wendy; Müller Pucahuaranga, Sandra

pág. 3

Figura N° 7. Formato De Encuesta Para La Variable Diagnostico 5s.
Elaboración Propia.

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.

Los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas fueron tabulados y procesados mediante el software estadístico informático SPSS; que, a través de su opción Analizar – Estadísticos descriptivos – Frecuencias, nos permitió fácilmente determinar las frecuencias y porcentajes de cada una de las preguntas del cuestionario, arrojando la respectiva tabla de frecuencias para cada una de ellas.

FIGURA N° 8. PROCESAMIENTO DE DATOS EN SPSS VERSIÓN 21.

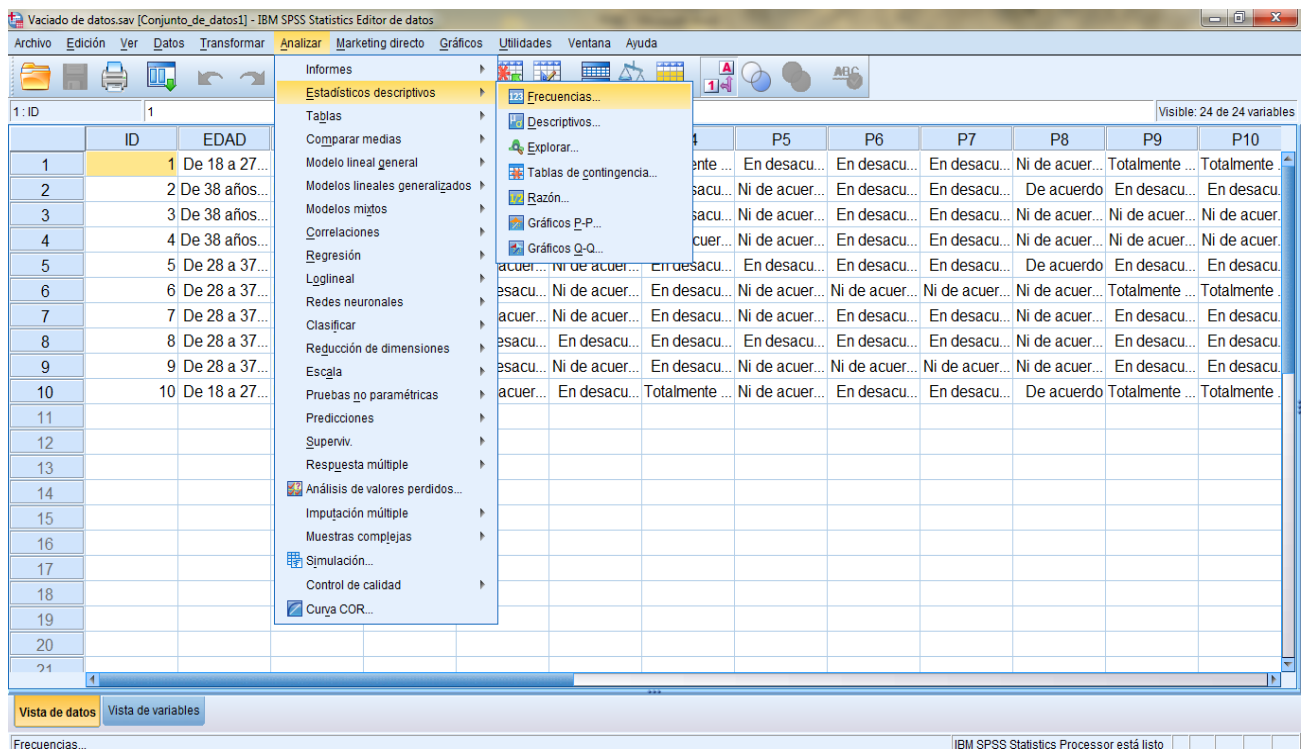


Figura N° 8. Procesamiento de datos en SPSS versión 21.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

FIGURA N° 8. PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE TABLAS DE FRECUENCIA EN SPSS VERSIÓN 21.

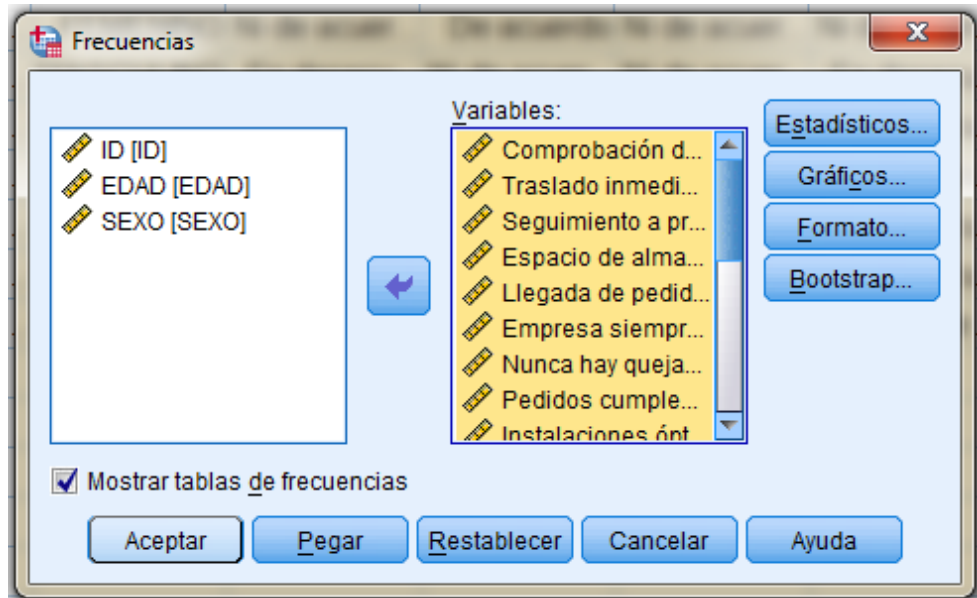


Figura N° 8. Procedimiento para la Obtención de Tablas De Frecuencia en SPSS versión 21.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

Todo ello permitió trasladar los resultados al programa Microsoft Excel para poder hacer los respectivos gráficos por cada tabla de frecuencia de cada una de las 16 preguntas con las que cuenta el cuestionario.

Finalmente, se trasladó tanto las tablas de frecuencia como los gráficos al programa Microsoft Word para poder pasar a la respectiva explicación y detalle de cada uno de los gráficos.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. VARIABLE. DIAGNÓSTICO 5S.

Pregunta 1. Se desechan las herramientas, equipos y objetos en general que ya no se necesitan, de la zona del almacén

FIGURA N° 10. DESECHO DE COSAS INNECESARIAS

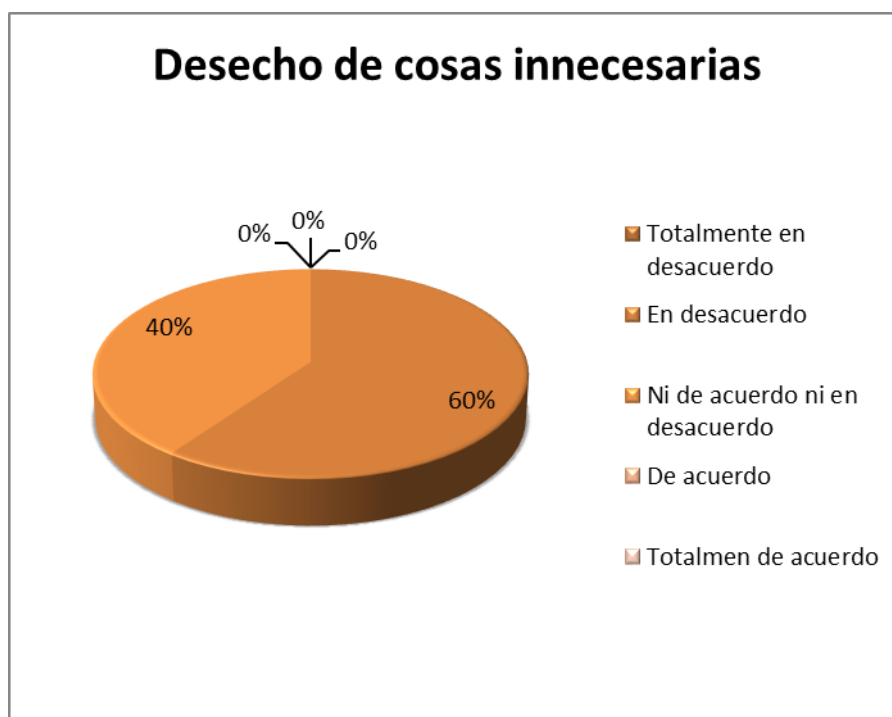


Figura N°10: Posición de trabajadores acerca de la aplicación actual del desecho de cosas innecesarias en la empresa Nor Diesel S.R.L.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

Como se puede observar en la figura N° 10, del total de colaboradores, existe un imponente 60% que se encuentra totalmente en desacuerdo y un nada despreciable 40% que se encuentra de acuerdo con la afirmación a la que se hace referencia en esta primera pregunta; lo que significa que la mayoría piensa que no se realiza un desecho ni siquiera periódico de herramientas, equipos u objetos en general que ya no son requeridos en la empresa, en la zona del almacén y solo se encuentran estorbando.

Pregunta 2. Se ordena la zona del almacén y sus elementos de acuerdo a ciertos criterios de agrupación. Pedidos recepcionados son llevados inmediatamente al almacén.

FIGURA N° 11. ORDEN EN EL ALMACÉN DE ACUERDO A CRITERIOS DE AGRUPACIÓN

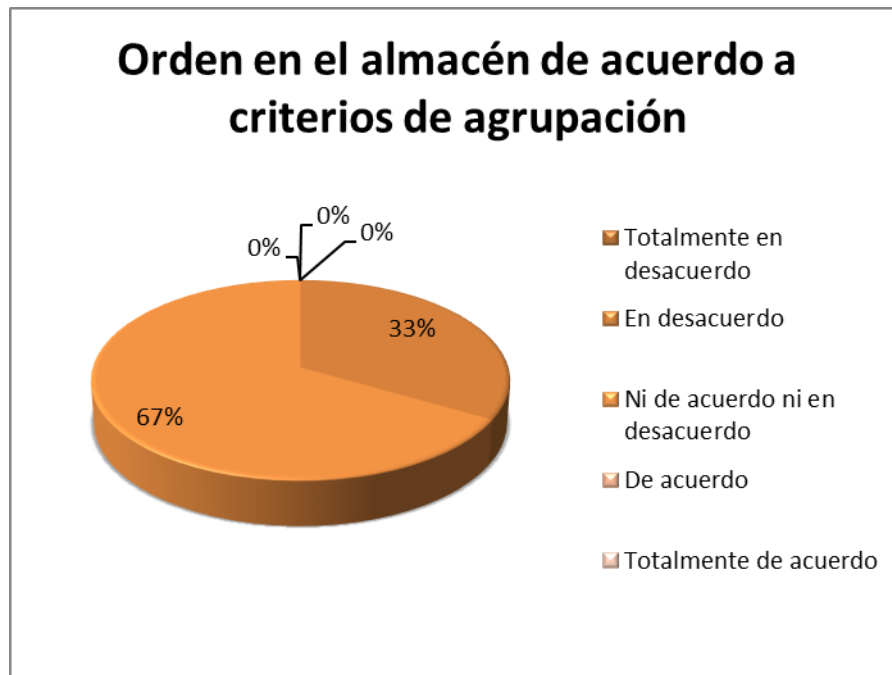


Figura N°11: Posición de trabajadores acerca de la aplicación actual de orden en el almacén de acuerdo a criterios de agrupación

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

En la figura N° 11 mostrada en la parte superior se puede observar que, el 67% de los colaboradores de la empresa Nor Diesel S.R.L. está en desacuerdo con el hecho de que exista orden en el almacén de acuerdo a criterios estipulados de agrupación y, un 33% apoyan la misma opinión pero expresando que se encuentran totalmente en desacuerdo.

Pregunta 3. Todas las herramientas, equipos y objetos, en general, dentro del almacén, se encuentran debidamente ordenados mediante criterios definidos.

FIGURA N° 12: ORDEN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DEL ALMACÉN DE ACUERDO A CRITERIOS DEFINIDOS

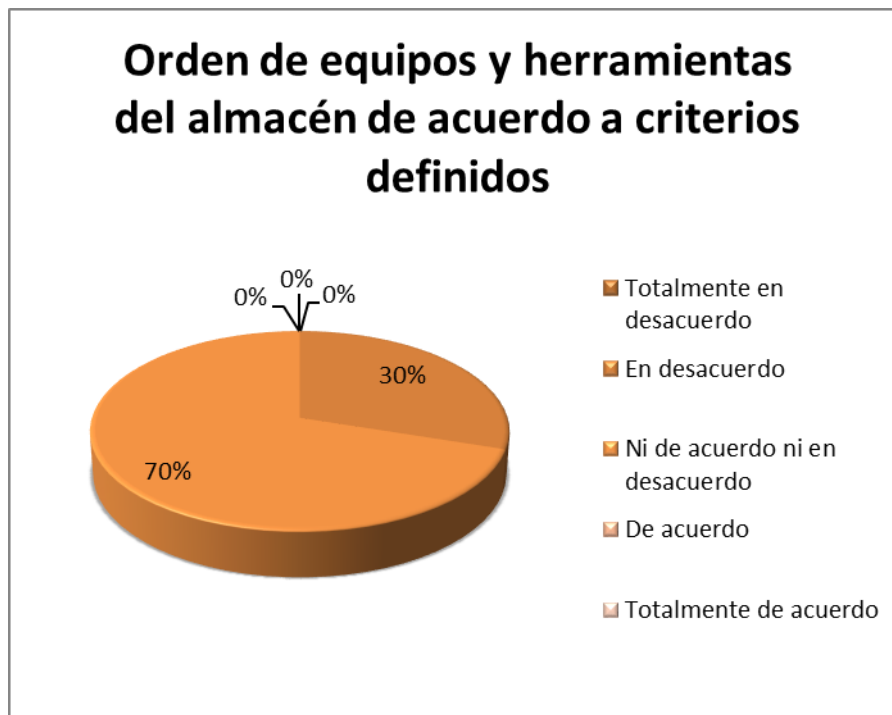


Figura N°12: Posición de trabajadores acerca de la aplicación actual de orden de equipos y herramientas del almacén de acuerdo a criterios definidos.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

Como se observa en la figura N° 12, un 70% de colaboradores está en desacuerdo y un 30% está totalmente en desacuerdo con que, actualmente dentro del almacén se ordenen los equipos y herramientas de acuerdo a criterios ya definidos.

Pregunta 4. La zona del almacén luce sucia y desordenada

FIGURA N° 13. ALMACÉN SUCIO Y DESORDENADO

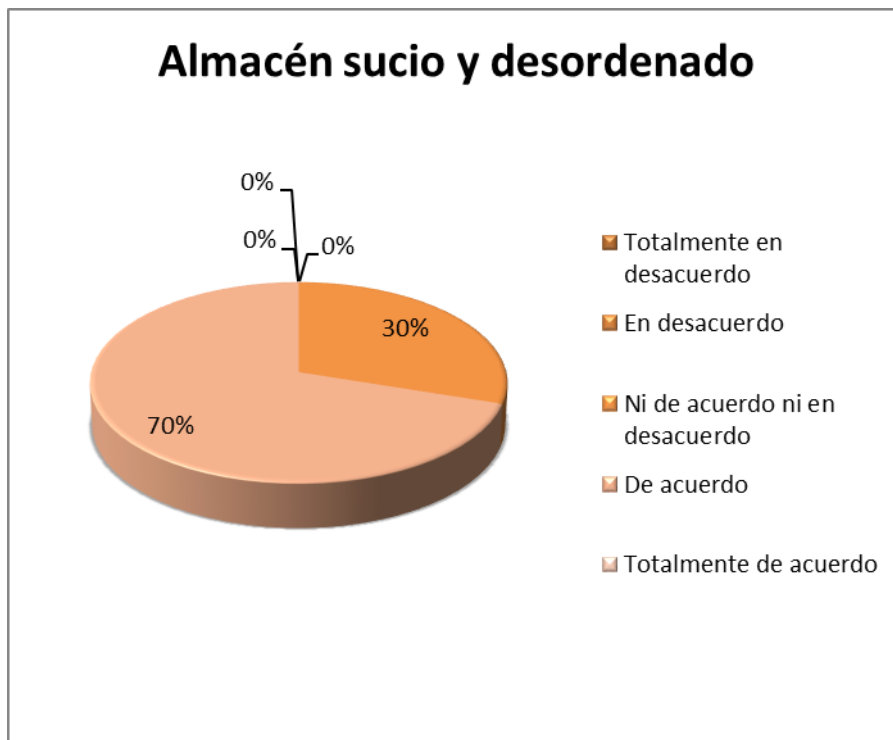


Figura N°13: Posición de trabajadores acerca de poseer un almacén sucio y desordenado.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

En la figura N° 13 se puede observar que existe un 70% de colaboradores que se encuentran de acuerdo con la premisa que afirma que la zona del almacén luce sucia y desordenada; sin embargo, por otro lado, existe un mínimo 30% que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación.

Pregunta 5. Se lleva a cabo la debida limpieza en la zona del almacén.

FIGURA N° 14. LIMPIEZA EN ZONA DEL ALMACÉN

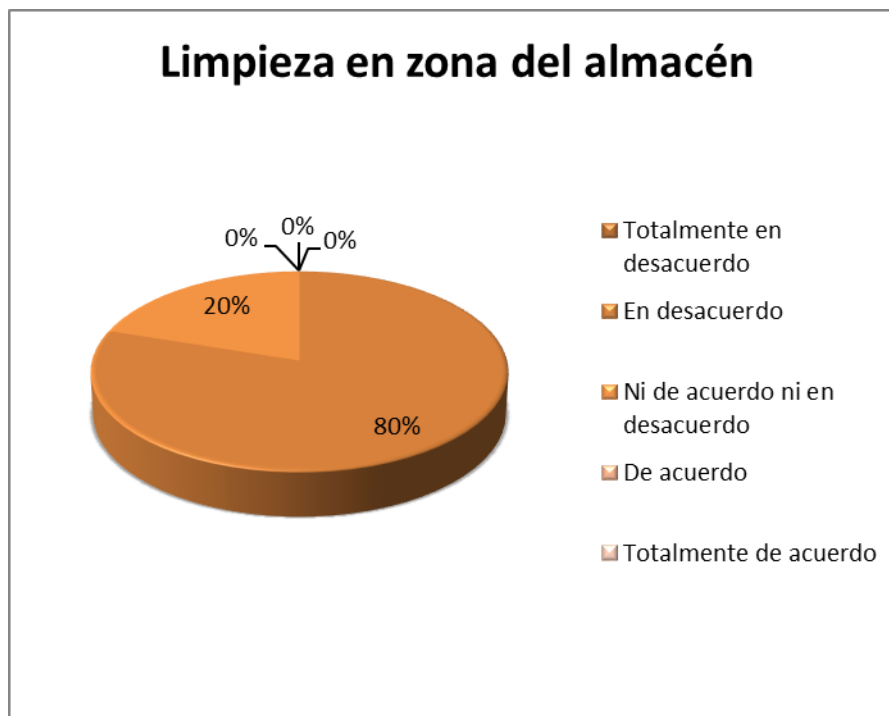


Figura N°14: Posición de trabajadores acerca de la aplicación actual de limpieza en la zona del almacén.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

En la figura N° 14, se puede observar que la mayoría de colaboradores, con un 80%, demostró que está totalmente en desacuerdo cuando fueron consultados acerca de si se realiza limpieza en la zona del almacén y un mínimo 20% opina lo mismo diciendo que están en desacuerdo.

Pregunta 6. Se supervisa la limpieza del almacén.

FIGURA N° 15. SUPERVISIÓN DE LIMPIEZA EN ZONA DEL ALMACÉN

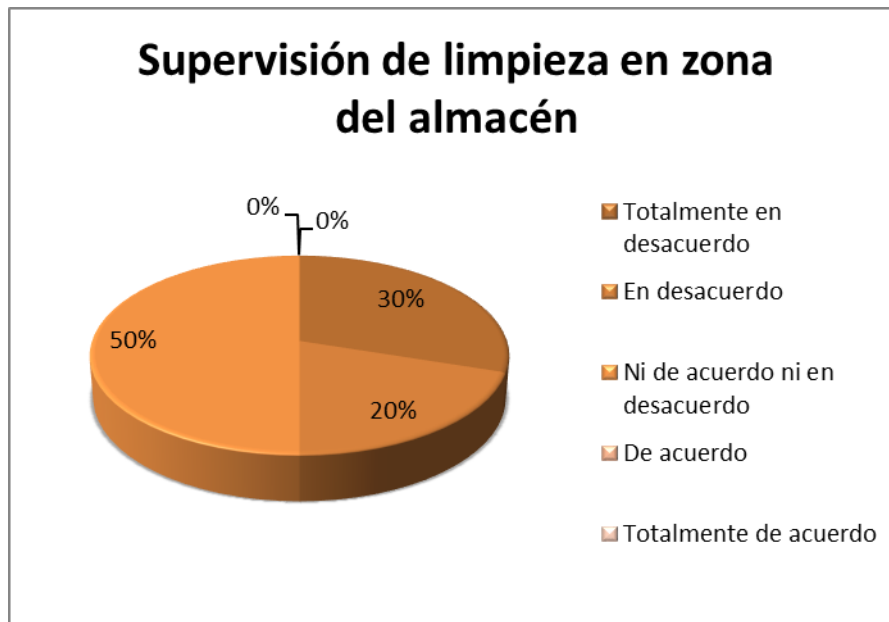


Figura N°15: Posición de trabajadores acerca de la aplicación actual de supervisión de limpieza en zona de almacén.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

Como se puede observar en la figura N° 15 que se encuentra en la parte superior, la mayoría de colaboradores (50%) se encontró ni de acuerdo ni en desacuerdo cuando fueron consultados acerca de si se realizaba supervisión a la limpieza de la zona del almacén; mientras que un 30% se encontraba totalmente en desacuerdo y un 20% se encontraba en desacuerdo con la afirmación realizada.

Pregunta 7. Los colaboradores muestran actitud hacia la limpieza.

FIGURA N° 16. COLABORADORES MUESTRAN ACTITUD HACIA LA LIMPIEZA

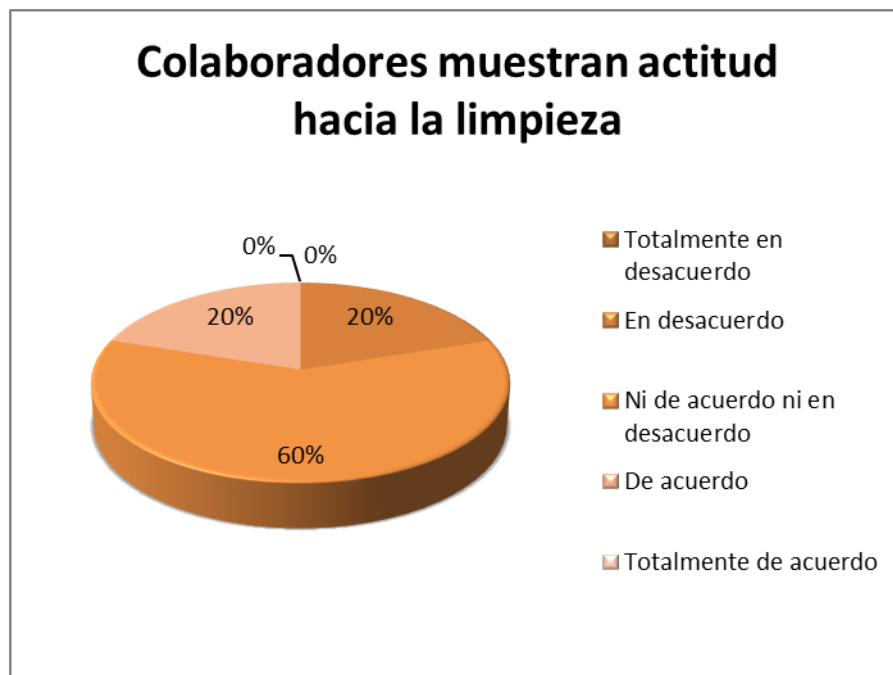


Figura N°16: Posición de trabajadores acerca de su actitud mostrada hacia la limpieza.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

Se observa en la figura N° 16 que, la mayoría de colaboradores de la empresa Nor Diesel S.R.L. se encuentra en desacuerdo con la premisa que afirma que ellos muestran actitudes hacia la limpieza con un sincero (60%) y un 20% asegura que se encuentra totalmente en desacuerdo con ello; sin embargo, otro 20% se encuentra de acuerdo con la afirmación.

Pregunta 8. Se mantienen las buenas prácticas que existan, en la organización.

FIGURA N° 17. SE MANTIENEN LAS BUENAS PRÁCTICAS

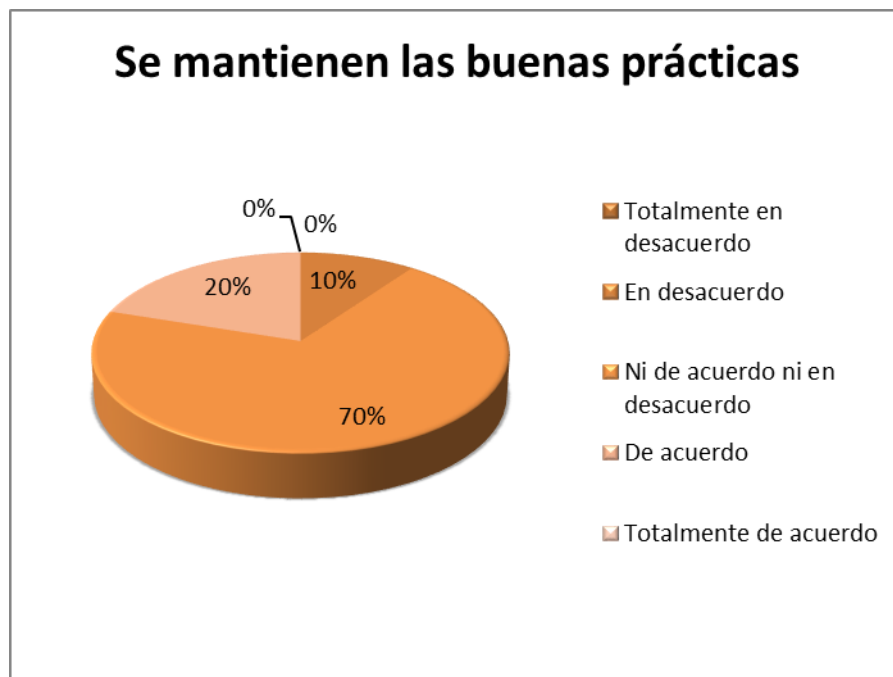


Figura N°17: Posición de trabajadores acerca del mantenimiento de las buenas prácticas.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

Se observa en la figura N° 17 que, un gran 70% se encuentra en desacuerdo con que se mantienen las buenas prácticas que existieran en la organización; mientras que un 20% sí está de acuerdo con dicha afirmación y un pequeño pero nada despreciable 10% se encuentra en total desacuerdo.

Pregunta 9. Se brinda entrenamiento a los colaboradores para llevar a cabo ordenada y aseadamente sus labores.

FIGURA N° 18. SE BRINDA ENTRENAMIENTO A COLABORADORES ACERCA DE LABORAR ORDENADA Y ASEADAMENTE

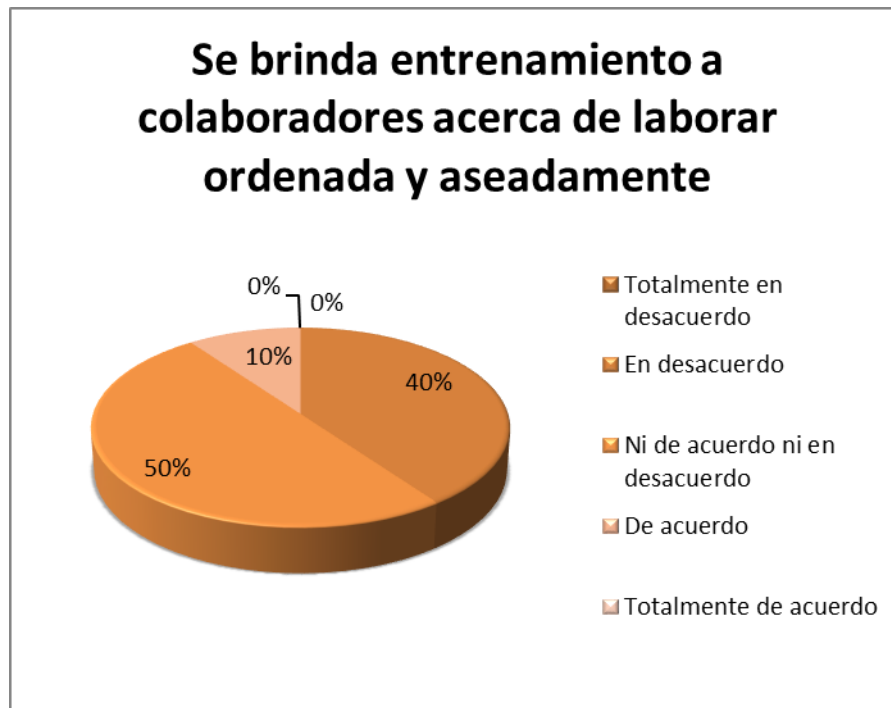


Figura N°18: Posición de trabajadores acerca de la aplicación actual de entrenamiento a colaboradores acerca de laborar ordenada y aseadamente.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

Como se puede observar en la figura N° 18, el 50% de los colaboradores consultados se encuentra en desacuerdo con la premisa que afirma que se les brinda entrenamiento acerca de laborar ordenada y aseadamente; mientras tanto el 40% de ellos apoya la misma opinión encontrándose totalmente en desacuerdo; sin embargo, un 10% sí está de acuerdo con la afirmación.

Pregunta 10. Se asignan trabajos y responsabilidades específicos a cada colaborador.

FIGURA N° 19. ASIGNACIÓN DE TRABAJOS Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICOS A COLABORADORES



Figura N°19: Posición de trabajadores acerca de la asignación de trabajos y responsabilidades específicos a colaboradores.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

La figura N° 19 nos muestra que el 60% de los colaboradores consultados se encuentra de acuerdo con la afirmación que dice que se les asigna trabajos y responsabilidades específicos a cada uno de ellos; mientras que, por otro lado, un 40% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación.

Pregunta 11. Existen estándares que rigen el desempeño de los trabajadores.

FIGURA N° 20. EXISTENCIA DE ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO DE COLABORADORES



Figura N°20: Posición de trabajadores acerca de la existencia de estándares de desempeño de colaboradores.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

La figura N°20 en la parte superior muestra a un imponente 80% de colaboradores que expresaron que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con el hecho de que existen estándares que rigen su desempeño; pero, por otro lado, el 20% de ellos asegura que se encuentra en desacuerdo con que lo afirmado se esté dando.

Pregunta 12. Los colaboradores se respetan y respetan a los demás.

FIGURA N° 21. RESPETO A SÍ MISMOS Y ENTRE COLABORADORES



Figura N°21: Posición de trabajadores acerca de la existencia de respeto a sí mismos y entre colaboradores.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

En la figura N° 21 se puede observar un 50% que se encuentra de acuerdo con la afirmación que dice que los colaboradores se respetan y respetan a los demás; sin embargo, también con 50% existe otro grupo de colaboradores que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con ello.

Pregunta 13. Los colaboradores respetan las normas y estándares establecidos.

FIGURA N° 22. RESPETO A LAS NORMAS Y ESTÁNDARES ESTABLECIDOS



Figura N°22: Posición de trabajadores acerca de la existencia de respeto a las normas y estándares establecidos.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

La figura N° 22 nos muestra un gran porcentaje de colaboradores (80%) que se encuentran en desacuerdo con la premisa que afirma que se respetan las normas y estándares establecidos en la empresa, un 10% se encuentra totalmente de acuerdo con lo dicho; pero, otro 10% se encuentra, efectivamente, de acuerdo con la afirmación.

Pregunta 14. Los colaboradores se interesan por la empresa.

FIGURA N° 23. INTERÉS DE COLABORADORES POR LA EMPRESA



Figura N°23: Posición de trabajadores acerca de la existencia de interés por parte de ellos hacia la empresa.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

La gran mayoría de los colaboradores de la empresa Nor Diesel S.R.L. (80%) aseguran estar de acuerdo con la premisa que afirma que se interesan por la empresa, como se puede observar en la figura N° 23; sin embargo, un 20% de ellos se encuentra en desacuerdo con la afirmación, pues no opinan que sea así realmente.

Pregunta 15. Los colaboradores respetan y cuidan los recursos de la empresa.

FIGURA N° 24. RESPETO Y CUIDADO POR PARTE DE COLABORADORES DE RECURSOS DE LA EMPRESA



Figura N°24: Posición de trabajadores acerca de existencia de respeto y cuidado por parte de ellos hacia los recursos de la empresa.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

En la figura N° 24 se puede observar que la mayoría de colaboradores, con 60%, se encuentra en desacuerdo con la premisa que afirma que hay respeto y cuidado de recursos de la empresa por parte de todos; por otro lado, un 40% sí se encuentra de acuerdo con lo anteriormente mencionado.

Pregunta 16. Los colaboradores se comprometen con el mantenimiento de los resultados que se obtienen

FIGURA N° 25. COMPROMISO DE COLABORADORES CON MANTENIMIENTO DE RESULTADOS OBTENIDOS



Figura N°25: Posición de trabajadores acerca de la existencia de compromiso por parte de ellos para con el mantenimiento de resultados obtenidos.

Elaboración Propia.

Fuente: Base de Datos de encuesta aplicada.

Datos procesados con SPSS versión 21

Como se puede observar en la figura N° 25, el 60% de los encuestados se encuentra de acuerdo con la premisa que afirma que se comprometen con el mantenimiento de los resultados que se obtienen; mientras que, un 40%, en contraste, se encuentra en desacuerdo con lo afirmado.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Todas las empresas deben tomar en cuenta cada una de sus áreas de manera individual además de que, de por sí, ya son un conjunto que conforma la organización. Esto, debido a que a cada una de ellas, se les debe tener especial atención y cuidado; pues, son los pilares de los que depende la empresa en conjunto. Específicamente, el almacén es un área que, a veces, es muy dejada de lado en lo que a importancia se refiere debido a que la mayoría de personas no entiende la esencia de su existir y de su valor si es que se le pone esmero a la realización óptima de las actividades dentro de éste; así como también, si es que se le descuida, puede traer consigo diversos problemas tanto internos como externos, tales como quedarse sin stock en los peores momentos, hurtos o pérdidas dentro del almacén por falta de control, no brindarle al cliente lo que requiere en el momento en que lo requiere, entre muchos otros inconvenientes y complicaciones derivados de ello.

El proceso organizacional de almacenamiento no puede ser tomado a la ligera por las organizaciones, pues consiste en algo sumamente básico como es tomar las medidas necesarias para la custodia de stock y evitar su deterioro (Gutiérrez, 2003); por lo que, se debe empezar a tomar mayor conciencia acerca de la relevancia que tiene tanto el hecho de optimizarlo como de descuidarlo.

Por ello, se mostró todo lo compilado en la presente investigación a través del trabajo de campo realizado, en el que se aplicó el instrumento elaborado para dicho fin: la encuesta acerca de la variable (Diagnóstico 5S) a todos los colaboradores de la empresa Nor Diesel S.R.L. que se encuentran relacionados con el almacén y sus funciones. De esa manera, se pudo contrastar todo lo recopilado con la teoría necesaria para el correcto desarrollo de la presente.

Todos los resultados presentados en la presente investigación, tienen como fin principal demostrar que, efectivamente, si se implementara, en un futuro, un Programa de Mejora continua 5S cambiaría para mejor la gestión del almacén de la empresa Nor Diesel S.R.L., tomando en cuenta las deficiencias encontradas y señaladas por los mismos colaboradores.

De la misma manera, gracias a los datos recopilados en el campo, se pudo saber que un 60% de los colaboradores reconocían que, ciertamente, sí se les asignaba trabajos y

responsabilidades específicos con respecto al almacén; sin embargo, ese nada despreciable 40% restante, se encontraba indeciso al respecto de la afirmación sobre la que se les cuestionó, dado que sí reconocían que se les había dado órdenes al momento del inicio de sus labores en la empresa, pero no se realizaba lo mismo periódicamente, que es lo que ellos consideran que debería hacerse pues los tiempos van cambiando y las condiciones tanto internas como externas en las que se encuentra la empresa también no son los mismos desde el momento en que ingresaron a laborar ahí.

Entonces, sí se han dado instrucciones a los colaboradores pero generales y solo al momento de iniciar sus labores en la empresa (cuando fueron contratados), más no se realiza de manera periódica y orientada a ciertos logros u objetivos que se deberían de mantener vigentes siempre para motivar un buen desempeño de los colaboradores y así, a través de eso, optimizar las operaciones del almacén.

Nuestra investigación tiene como coincidencia con el trabajo realizado en Bogotá por Liliana Gómez Gómez, (2012) tesis para optar el título profesional de ingeniero, pues la implementación de la metodología 5S va a generar que a la empresa tenga un mejor desempeño total a parte de lograr que las demás áreas realicen sus funciones sin complicaciones. Además en la tesis realizada por Karen Benavides Colón y Paulina Castro Pájaro, (2010) para optar el título de Administrador Industrial, se hace hincapié en que la puesta en marcha de una metodología como lo es las 5S permite que en cualquier área en la que se aplique se obtenga una mejora inmediata de algunos aspectos como el orden, la limpieza del sitio de trabajo y la estandarización de sus procesos, y si la metodología cumple una ejecución de manera precisa de todos los pasos se podrá obtener una mejora global del lugar. Por consiguiente, la implementación de un programa de mejora continua va a generar que el almacén mejore los procesos de manejo de materiales dentro de la empresa evitando la ruptura de stock además de que permitirá aumentar la satisfacción de los clientes, como Freddy Gabriel Jiménez (2012) lo señala en su tesis la cual desarrolló para obtener el título de ingeniero de Producción.

También, desde un inicio se logró recopilar datos, pruebas y todo tipo de información que nos mostrara la situación actual de la empresa Nor Diesel S.R.L. y evidenciara si, efectivamente, contaba con problemas y deficiencias en la gestión de su almacén; además, en varios de los capítulos de la presente investigación, se hizo referencia a las actividades del Programa de Mejora Continua 5S que se debían aplicar de manera general a una empresa o área, del mismo modo, la presente investigación brinda las

bases necesarias para que más adelante se haga lo propio, adaptado específicamente a la realidad de la empresa en cuestión, Nor Diesel S.R.L.; con todo ello, se puede concluir que se logró alcanzar igualmente ambos objetivos específicos con los que cuenta este documento.

En ese sentido, el diagnóstico realizado en pro del inicio de una mejora continua para concretar la solución al problema general planteado en la presente investigación, radica en el seguimiento persistente y constante de cada una de las 5S y tomarlas como los mandamientos que se deberían seguir día tras día para obtener resultados que beneficien a todas las personas relacionadas con el almacén y a la empresa en conjunto.

En primer lugar, deberían empezar cumpliendo Seiri (Clasificar), a través de las siguientes acciones:

- 1) Separar las cosas que realmente sirven de las que ya no sirven dentro del almacén.
- 2) Mantener solo lo necesario y eliminar lo excesivo que haga que el almacén se vea innecesariamente cargado.
- 3) Clasificar lo que es necesario de lo innecesario para el trabajo rutinario, separar los elementos empleados siguiendo un orden como de acuerdo a su naturaleza, uso, seguridad y/o frecuencia de utilización, con el objeto de agilizar los trabajos.
- 4) Mantener organizadas las herramientas más usadas en sitios donde los cambios se puedan realizar en el menor tiempo posible, así se podrá disminuir los tiempos en los procesos que las incluyan.
- 5) Eliminar elementos que puedan afectar los muebles y el inventario o que puedan conducir a averías o deterioros (polvo, humedad, etc).

Después de cumplir con todo lo requerido por Seiton (Organizar) en el almacén, se sigue con Seiton, que indica lo siguiente:

- 1) Disponer de un sitio especialmente adecuado para cada elemento utilizado o cada pieza del inventario guardada (sobre todo las que sean las más requeridas) para poder facilitar su acceso, alcance y retorno al mismo lugar; de la misma manera, disponer de sitios para ubicar los elementos que son empleados con poca frecuencia.

- 2) Señalizar el almacén indicando en qué lugar se encuentra cada cosa de acuerdo al criterio que sea más conveniente y entendible para todos los que lo manipulen.

Luego de contar ya con una clasificación de todo lo que sirve y lo que no y generar, posteriormente, un orden en el almacén dentro del cual todos se puedan guiar y puedan comprender con facilidad, se procederá con Seiso (Limpieza):

- 1) Integrar la limpieza como parte del trabajo diario, para ello brindar charlas concientizando acerca de la importancia que tiene mantener una adecuada limpieza en el centro de trabajo y los beneficios tanto físicos como emocionales que conllevaría realizarla.
- 2) Asumir el concepto de limpieza como una actividad de mantenimiento autónomo, tomando en cuenta para ello que, prácticamente, ésta es una inspección de nuestro lugar de trabajo, nuestras herramientas y todo con lo que se trabaja diariamente.
- 3) En la medida de lo posible, no hacer distinciones entre un colaborador de limpieza y los mecánicos (cada uno debe ser consciente, independientemente de si la empresa cuenta o no con el servicio de apoyo en la limpieza, de mantenerla en su lugar de trabajo).
- 4) Todos los colaboradores que estén en constante interacción con el almacén deben limpiar los utensilios y herramientas al terminar de usarlas y antes de guardarlas.
- 5) Todas las mesas, armarios y muebles en general que pertenezcan al almacén deben estar limpios y en condiciones óptimas de uso.
- 6) No debe tirarse nada al suelo ni dejar que ello suceda.
- 7) Algunos pasos que se podrían seguir para implementar (o empezar a implementar) de manera óptima una cultura de limpieza en el almacén o la organización en general son:
 - Paso 1 – Campaña o jornada de limpieza. En ésta, todos los elementos considerados innecesarios son eliminados y se limpia todo (equipo, pasillos, armarios, estantes, etc.). Todo ello, sería un buen inicio y preparación para la posterior práctica de la limpieza permanente. Esta jornada o campaña de limpieza ayudaría a obtener un cierto estándar de la forma como deben estar los equipos de manera permanente y, al

mismo tiempo, crea la motivación y sensibilización para iniciar el trabajo de mantenimiento de la limpieza y poder progresar a etapas superiores de Seiso.

- Paso 2 – Planificar el mantenimiento de la limpieza. El encargado del área del almacén debe asignar un contenido de trabajo de limpieza que debe ser repartido de acuerdo al número de cosas que haya en el área para limpiar y todas esas responsabilidades deberán estar registradas en un gráfico público para que todos puedan observarlo, recordarlo y mantenerlo.
- Paso 3 – Preparar un manual de limpieza. Para poder estandarizar y mantener a un cierto nivel de calidad los procesos de limpieza será imprescindible un manual en el que se deberá incluir: Propósitos de la limpieza, fotografía o gráfico del equipo donde se indique la asignación de zonas o partes del almacén, mapa de seguridad del equipo indicando los posibles riesgos que se podrían encontrar al momento de realizar la limpieza, fotografía del equipo humano que interviene en el cuidado de cada sección repartida, elementos de limpieza y de seguridad necesarios, diagrama de flujo a seguir, estándares para procedimientos de limpieza (puede contener fotografías que sirvan de referencia sobre el estado en que debe quedar el equipo).
- Paso 4 – Preparar elementos para la limpieza. Aquí se debe aplicar Seiton (Organización/Orden) a los elementos de limpieza, almacenándolos en lugares que los hagan fáciles de encontrar y de devolver; de la misma manera, el personal debe estar entrenado acerca del empleo y uso de dichos elementos desde el punto de vista de la seguridad y conservación óptima de éstos.
- Paso 5 – Implantación de la limpieza. Se debe insistir en que la limpieza es un evento importante para aprender de cada equipo, mueble, herramienta, etc. e identificar a través de la inspección, las posibles mejoras o reparaciones que éstos puedan requerir. Toda esa información debe guardarse en fichas de observación o listas para su posterior análisis y planificación de las acciones correctivas, de darse el caso. Con esta técnica, se podrá mantener actualizado al personal sobre cualquier cambio o mejora en los métodos de limpieza.

Pasando a Seiketsu (Estandarizar), luego de que ya se encuentren Seiri, Seiton y Seiso en completa implementación y armonía se debe:

- 1) Mantener el estado de limpieza que se haya logrado alcanzar con las tres primeras S.
- 2) Enseñar a los colaboradores a realizar normas, con el apoyo de la dirección y un adecuado entrenamiento (de acuerdo a lo que ellos observen pues, de alguna manera, son los ojos de la administración de la empresa).
- 3) Las normas deben contener los elementos necesarios para realizar el trabajo de limpieza, el tiempo empleado, medidas de seguridad a tener en cuenta y procedimientos a seguir en caso de identificar algo anormal.
- 4) En la medida de lo posible, se deben emplear fotografías de cómo se debe mantener los equipos y las zonas de mayor cuidado del almacén.
- 5) La implementación de los estándares se debe auditar para verificar su cumplimiento.
- 6) Las normas de limpieza, lubricación y ajustes son la base de todo el proceso de las 5S; por lo tanto, se deberá tener en cuenta dos pasos para su mejor ejecución y logro:
 - Paso 1 – Asignar trabajos y responsabilidades. Cada colaborador relacionado con el almacén debe conocer exactamente cuáles son sus responsabilidades sobre lo que tiene que hacer, cuándo, dónde y cómo hacerlo.
 - Paso 2 – Integrar las acciones Seiri, Seiton y Seiso en los trabajos de rutina. Y no solo en los del almacén, pues el mantenimiento de las condiciones debe ser una parte natural de los trabajos regulares de cada día de la empresa (hacer que la limpieza no se sienta como algo forzado). En caso de ser necesaria mayor información por parte de los colaboradores, hacer referencia al manual de limpieza preparado para implementar Seiso.

Finalmente, se implementa Shitsuke (Disciplinar), que dicta lo siguiente:

- 1) Respetar las normas y estándares establecidos para conservar el almacén impecable (Seiketsu).
- 2) Realizar un control personal y respetar las normas que regulan el funcionamiento básico de la organización (manuales y reglamentos de la administración).
- 3) Promover el hábito de autocontrolar o reflexionar acerca del nivel de cumplimiento de las normas establecidas.
- 4) Comprender y fomentar la importancia del respeto por los demás y por las normas en las que el trabajador, probablemente, ha participado de manera directa o indirecta en su elaboración.
- 5) Mejorar el respeto de su propio ser y de los demás, como principio básico.

Siguiendo todo ello se podrá llegar a concretar una solución efectiva para la mejora y optimización de la gestión del almacén y de éste propiamente dicho, logrando también una armonía de esta área con el resto de la organización.

CONCLUSIONES

- 1) La recolección de datos, evidencias y demás información compilada al inicio de la investigación sirvió para la elaboración del análisis de la situación actual del almacén, lo que nos permitió conocer sus puntos débiles y el hecho de que se le estaba gestionando mal en muchos aspectos (necesitaba de un mejor espacio y más acondicionado con las características que debería tener un almacén; además de necesitar procedimientos de control de salidas y entradas, de limpieza y de orden).
- 2) Los colaboradores de la empresa Nor Diesel S.R.L. se encuentran totalmente desorientados en lo concerniente a las actividades del almacén pues no han sido inducidos a darle la importancia necesaria; además, en su mayoría, no perciben un buen funcionamiento de los procesos del almacén.
- 3) De acuerdo al diagnóstico de las 5S, se ha determinado las siguientes actividades, donde se debe mejorar: SEIRI: No existe clasificación de los productos en el almacén, SEITON: No existe una adecuada organización de los productos para facilitar su ubicación, SEISO: El almacén no se encuentra adecuadamente ordenado y limpio, SEIKETSU: La empresa no cuenta con asignaciones de trabajo o responsabilidades definidas y SHITSUKE: No existe una cultura que fomente el respeto a las normas o procedimientos establecidos.

RECOMENDACIONES

- 1) Implementar el Programa de Mejora Continua 5S adaptado a la realidad actual de la empresa y su almacén, de acuerdo al estudio realizado, para poder lograr tener y mantener las instalaciones de éste último en condiciones óptimas.
- 2) Con respecto a Seiri (Clasificar), se debe separar las cosas que entorpecen, imposibilitan o ralentizan el trabajo que se realice en el sistema de almacén.
- 3) Con respecto a Seiton (Organizar), dentro del almacén, se debe mantener debidamente ordenado todos los elementos que sí son necesarios (según la clasificación en Seiri) y brindarles el lugar correcto en el almacén cuidando los requerimientos de guardado y mantenimiento que puedan tener; de la misma manera, organizarlos de acuerdo a ciertos criterios que resulten de mayor importancia para la empresa que otros.
- 4) Con respecto a Seiso (Limpieza), se debe mantener un área de trabajo limpia y ordenada, pues ésto permitirá a los trabajadores poder realizar de forma más eficiente sus funciones sin producir retrasos en el momento de brindar el servicio y pudiendo identificar con anterioridad si alguna pieza, herramienta o mueble dentro del almacén necesita de un ajuste, mayor profundidad en la limpieza o arreglo.
- 5) Con respecto a Seiketsu (Estandarizar), la empresa debería brindar asignaciones de trabajo y responsabilidades (bajo vigencia de normas previamente establecidas en un Reglamento Interno de Trabajo) de manera periódica y orientada a ciertos logros u objetivos que se deberían de mantener vigentes para la motivación el buen desempeño de los trabajadores y colaboradores y de esta manera garantizar la mejora de la empresa.
- 6) Con respecto a Shitsuke (Disciplinar), se recomienda a la empresa que respete y fomente el respeto hacia las normas creadas en el proceso de Seiketsu o estandarización mediante el pegado de carteles alrededor de las instalaciones de la empresa que motiven la participación activa de todos los trabajadores en el proceso y, de la misma manera, controlar que, efectivamente, se estén cumpliendo; sin dejar de lado el compromiso voluntario que cada colaborador debe tener para con el almacén y la empresa.

REFERENCIAS

- Ballou, R. H. (1991). *Logística Empresarial, Control y Planificación*. España: Díaz de Santos.
- Barradas Linares, G. E. (2008). *El Kaizen como estrategia gerencial para el mejoramiento de la calidad en el proceso productivo de Destilerías Unidas S.A.* Barquisimeto, Venezuela: Coordinación de Posgrado - Especialización en Gerencia Empresarial del Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- Benavides Colón, K., & Castro Pájaro, P. (2010). *Diseño e implementación de un programa de 5S en industrias metalmecánicas San Judas Ltda.* Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Ferrín Gutiérrez, A. (2003). *Gestión de stocks*. España: Fundación Confemetal.
- Frazelle, E. H. (2002). *World-Class Warehousing and Material Handling*. Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Gómez Gómez, B. L. (2012). *Implementación de la metodología 5S en el área de carpintería de la Universidad San Buenaventura*. Medellín: Facultad de Ingeniería de la Universidad San Buenaventura.
- González López, J. C. (2013). *Las 5S una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltemango, de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente*. Quetzaltemango: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Guachisaca Guerrero, C. A., & Salazar Rodríguez, M. B. (2009). *Implementación de 5S como una metodología de mejora en una empresa de elaboración de pinturas*. Guayaquil, Ecuador: Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Hurtado León, I., & Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. Caracas: CEC.
- INGENIERÍA EOXOS S.A. (28 de Noviembre de 2008). *Las Tres Palancas del Ahorro: Un análisis de la dificultad de gestionar el ahorro en los almacenes, en particular en los grandes Centros de Distribución CDIS*. Madrid, España.

- Jiménez Candeloro, F. G. (2012). *"Mejora en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero"*. Decanato de estudios profesionales coordinación de ingeniería de producción y organización empresarial. Sartenejas: Universidad Simón Bolívar.
- López Fernández, R. (2010). *Logística Comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Masaaki, I. (1989). *Kaizen: La clave de la ventaja competitiva japonesa*. México D.F., México: Compañía Editorial Continental.
- Masaaki, I. (1998). *Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo (GEMBA)*. Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw - Hill Interamericana.
- Morales Barrenechea, M., & Moreno de la Rosa, K. (2004). *Sistema de gestión de almacén para productos terminados*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Moreno Calderón, E. J. (2009). *Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Párraga Melgarejo, J. L. (2012). *Factores determinantes en la gestión del almacén de productos. Caso Trapiche Buena Ventura 2012*. Tarma, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Rey Sacristán, F. (2005). *Las 5S. Orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Unidad Politéc. para el Desa. y la Compet. Empres. (2013). *Metodología de las 5S*. México D.F., México: Instituto Politécnico Nacional.
- Vargas Rodríguez, H. (2004). *Manual de Implementación Programa 5S*. Corporación Autónoma Regional de Santander.

ANEXOS

ANEXO N° 1. Matriz de Operacionalización de Variables.

DIAGNÓSTICO 5S EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE NOR DIESEL S.R.L. – TRUJILLO, 2016							
ARGOMEDO PFLÜCKER, WENDY STEFANY; MULLER PUCAHUARANGA, SANDRA MELISSA							
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES (CONTINUACIÓN 1)							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ESCALA
¿Cuál es el diagnóstico 5S en la gestión del almacén de Nor Diesel S.R.L. – Trujillo, 2016?	Elaborar un diagnóstico 5S de la gestión del almacén de Nor Diesel S.R.L. – Trujillo, 2016.	-	Diagnóstico 5S	Seiso (Limpieza)	Aseo	La zona del almacén luce sucia y desordenada. Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo () De acuerdo..... () Totalmente de acuerdo..... ()	Ordinal
						Se lleva a cabo la debida limpieza en la zona del almacén. Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo () De acuerdo..... () Totalmente de acuerdo..... ()	Ordinal
						Se supervisa la limpieza del almacén. Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo () De acuerdo..... () Totalmente de acuerdo..... ()	Ordinal
						Los colaboradores muestran actitud hacia la limpieza. Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo () De acuerdo..... () Totalmente de acuerdo..... ()	Ordinal

DIAGNÓSTICO 5S EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE NOR DIESEL S.R.L. – TRUJILLO, 2016

ARGOMEDO PFLÜCKER, WENDY STEFANY; MULLER PUCAHUARANGA, SANDRA MELISSA

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES (CONTINUACIÓN 2)

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ESCALA
					Regulación	Existen estándares que rigen el desempeño de los trabajadores Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo..... () Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... () De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()	Ordinal
				Seiketsu (Estandarizar)		Se mantienen las buenas prácticas que existan, en la organización. Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo..... () Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... () De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()	Ordinal
					Mantenimiento	Se brinda entrenamiento a los colaboradores para llevar a cabo ordenada y aseadamente sus labores. Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo..... () Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... () De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()	Ordinal
						Se asignan trabajos y responsabilidades específicos a cada colaborador Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo..... () Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... () De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()	Ordinal

DIAGNÓSTICO 5S EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE NOR DIESEL S.R.L. – TRUJILLO, 2016

ARGOMEDO PFLÜCKER, WENDY STEFANY; MULLER PUCAHUARANGA, SANDRA MELISSA

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES (CONTINUACIÓN 3)

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ESCALA
				Shitsuke (Disciplina)	Disposición	Los colaboradores se respetan y respetan a los demás. Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo.....() Ni de acuerdo ni en desacuerdo.....() De acuerdo.....() Totalmente de acuerdo ()	Ordinal
						Los colaboradores respetan las normas y estándares establecidos. Totalmente en desacuerdo() En desacuerdo.....() Ni de acuerdo ni en desacuerdo.....() De acuerdo.....() Totalmente de acuerdo ()	Ordinal
					Compromiso	Los colaboradores se interesan por la empresa.. Totalmente en desacuerdo() En desacuerdo.....() Ni de acuerdo ni en desacuerdo.....() De acuerdo.....() Totalmente de acuerdo ()	Ordinal
						Los colaboradores respetan y cuidan los recursos de la empresa. Totalmente en desacuerdo() En desacuerdo.....() Ni de acuerdo ni en desacuerdo.....() De acuerdo.....() Totalmente de acuerdo ()	Ordinal

DIAGNÓSTICO 5S EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE NOR DIESEL S.R.L. – TRUJILLO, 2016

ARGOMEDO PFLÜCKER, WENDY STEFANY; MULLER PUCAHUARANGA, SANDRA MELISSA

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES (CONTINUACIÓN 4)

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ESCALA
					Seguimiento	Los colaboradores se comprometen con el mantenimiento de los resultados que se obtienen. Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo..... () Ni de acuerdo ni en desacuerdo () De acuerdo () Totalmente de acuerdo..... ()	Ordinal

ANEXO N° 2. Validación de expertos.

FIGURA N° 26. FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTO. METODOLOGO

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
FACULTAD DE NEGOCIOS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTO

Apellidos y nombres del experto		Título/Grado			
MULLER SOLÓN JOSÉ ANTONIO		Ph. D. ()	Dr. ()	Ma. (X)	Lic. ()
Título de la Investigación		Tipo de Instrumento			
Diagnóstico 5S de la gestión del almacén de Nor Diesel S.R.L. – Trujillo, 2016		Encuesta			
El instrumento de medición pertenece a la variable:					

I. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS
 Determine si el instrumento en general reúne los indicadores mencionados y evalúe su viabilidad valorando con una "X" en el casillero pertinente.
 Valoración: 5.Excelente; 4.Muy buena; 3.Buena; 2.Regular; 1.Mala; 0.Deficiente.

Nº	Indicador	Definición	5	4	3	2	1	0
1	Título	El instrumento guarda coherencia con el título de la investigación	X					
2	Redacción	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X				
3	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, variables e indicadores		X				
4	Organización	El instrumento presenta el diseño y contenido adecuado	X					
5	Objetivo	El instrumento facilitará el logro de los objetivos de la investigación		X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		X				
7	Orden	Las preguntas e reactivos han sido redactados utilizando la técnica de lo general a lo particular		X				
8	Alcance	Las preguntas están redactadas de acuerdo al marco de referencia del cuestionario: lenguaje, nivel de información, etc.	X					
9	Extensión	El número de preguntas es suficiente y está en relación a las variables e indicadores de la hipótesis		X				
10	Análisis	El instrumento facilitará el análisis y procesamiento de datos		X				
Total			3	7				

Coefficiente de valoración porcentual:

II. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Considerar las sugerencias en el 17mo Catálogo y Codificación

14/07/2015
Fecha

COMPUNER CONSULTING S.A.S. INGENIERÍA Y CONSULTORÍA S.A.S.
Firma del experto:
 José Antonio Muller Solón
 GERENTE GENERAL

FIGURA N° 27. FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTO. ESTADÍSTICO

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
FACULTAD DE NEGOCIOS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTO

Apellidos y nombres del experto		Título/grado			
Asón Guzmán, Irving Javier		Ph.D. ()	Dr. ()	Mg. (X)	Lic. ()
Título de la investigación		Tipo de instrumento			
Diagnóstico 5S de la gestión del almacén de Nor Diesel S.R.L. – Trujillo, 2016		Encuesta			
El instrumento de medición pertenece a la variable: Cualitativa ordinal (Escala de Likert)					

I. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS
 Determine si el instrumento en general reúne los indicadores mencionados y evalúe su viabilidad valorando con una "X" en el casillero pertinente.
 Valoración: 5.Escolenta; 4.Muy bueno; 3.Buena; 2.Regular; 1.Malo; 0.Deficiente.

Nº	Indicador	Definición	5	4	3	2	1	0
1	Título	El instrumento guarda coherencia con el título de la investigación		X				
2	Redacción	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades						
3	Cohesión	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, variables e indicadores						
4	Organización	El instrumento presenta el diseño y contenido				X		
5	Objetivo	El instrumento facilitará el logro de los objetivos de la investigación				X		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para confirmar la veracidad de las respuestas				X		
7	Orden	Las preguntas e ítems tienen un orden lógico de la teoría de lo general a lo particular			X			
8	Alcance	Las preguntas abarcan aspectos de acuerdo al objeto de estudio de la investigación: lenguaje, nivel de información, etc.		X				
9	Estimación	El número de preguntas es suficiente y está en relación a las variables e indicadores de la hipótesis		X				
10	Análisis	El instrumento facilitará el análisis y procesamiento de datos			X			
Total				20	8	4		

Coefficiente de valoración porcentual: 66.6%

II. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Mejorar la distribución del formato, el instrumento da cabida a errores de llenado lo que llevaría a generar sesgos amplios en los indicadores.
 Para facilitar el procesamiento y análisis de los resultados, el instrumento debe ser creado en formato de tabla para una rápida y precisa exportación a formato de base de datos.

13/09/2016
Fecha



Firma del experto

FIGURA N° 28. FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTO. EXPERTO EN TEMA

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
FACULTAD DE NEGOCIOS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTO

Apellidos y nombres del experto		Título/grado			
Arguedo Argomedo María Ysabel		Ph. D. ()	Dr. ()	Ms. ()	Lic. (X)
Título de la investigación		Tipo de instrumento			
Diagnóstico 5S de la gestión del almacén de Nor Diesel S.R.L. – Trujillo, 2016		Encuesta			
El instrumento de medición pertenece a la variable:					

I. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS
 Detérmine si el instrumento en general reúne los indicadores mencionados y evalúe su viabilidad valorando con una "X" en el casillero pertinente.
 Valoración: 5.Excelente; 4.Muy bueno; 3.Bueno; 2.Regular; 1.Malo; 0.Deficiente.

Nº	Indicador	Definición	5	4	3	2	1	0
1	Título	El instrumento guarda coherencia con el título de la investigación	X					
2	Redacción	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X				
3	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, variables e indicadores	X					
4	Organización	El instrumento presenta el diseño y contenido adecuado	X					
5	Objetivo	El instrumento facilitará el logro de los objetivos de la investigación	X					
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X			
7	Orden	Las preguntas o reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular			X			
8	Alcance	Las preguntas están redactadas de acuerdo al marco de referencia del escudeteo: lenguaje, nivel de información, etc.		X				
9	Extensión	El número de preguntas es suficiente y está en relación a las variables e indicadores de la hipótesis	X					
10	Análisis	El instrumento facilitará el análisis y procesamiento de datos		X				
Total			25	12	6			

+ 3, 5, 20, 15

Coefficiente de valoración porcentual

II. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Consideración de sugerencias en el ítem de Categorías y Codificación


10/09/2015
Fecha

ANG ANG

Firma del experto

ANEXO N° 3. Formato de encuesta para la variable. Diagnóstico 5S.

FIGURA N° 29. FORMATO DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE DIAGNOSTICO 5S.

 UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

DIAGNÓSTICO 5S DE LA GESTIÓN DEL
ALMACÉN DE NOR DIESEL S.R.L. –
TRUJILLO, 2016

N° de encuesta

ENCUESTA DE OPINIÓN
TRABAJADORES

Buenos días/tardes/noches. Somos estudiantes de la Universidad Privada del Norte y estamos realizando un estudio de investigación para nuestra tesis en la que se buscará hacer un diagnóstico 5S de la gestión del almacén de la empresa para la que labora.

Entiéndase por 5S: Filosofía japonesa que significa mejoramiento continuo que involucra a todas las personas (tanto gerentes como trabajadores) y ocasiona un gasto relativamente pequeño.

El objetivo principal de este estudio es elaborar un diagnóstico 5S de la gestión del almacén de Nor Diesel S.R.L. de la ciudad de Trujillo.

Los resultados de este estudio sólo se mostrarán en forma agregada (cuadros). Su información individual está protegida y será tratada de forma estrictamente confidencial. La encuesta es anónima y responder no le tomará más allá de 5 minutos. Agradecemos su colaboración, ya que conocer su opinión es un aporte valioso para esta investigación.

1. Edad: a) 18-27 b) 28-37 c) 37 a más

2. Sexo: a) Femenino b) Masculino

Responda las siguientes afirmaciones de acuerdo a su percepción con respecto al proceso logístico de la empresa. Indique su grado de desacuerdo o de acuerdo en una escala de 1 a 5. Escala:

1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo

Marque con una X.

Argomedo Pflücker, Wendy; Müller Pucahuaranga, Sandra pág. 1

Afirmaciones	TD	D	A/D	A	TA
Selección	1	2	3	4	5
1) Se desechan las herramientas, equipos y objetos en general que ya no se necesitan, de la zona del almacén.					
2) Se ordena la zona del almacén y sus elementos de acuerdo a ciertos criterios de agrupación. pedidos recepcionados son llevados inmediatamente al almacén.					
Orden					
3) Todas las herramientas, equipos y objetos, en general, dentro del almacén, se encuentran debidamente ordenados mediante criterios definidos.					
Aseo					
4) La zona del almacén luce sucia y desordenada.					
5) Se lleva a cabo la debida limpieza en la zona del almacén.					
6) Se supervisa la limpieza del almacén.					
7) Los colaboradores muestran actitud hacia la limpieza.					
Mantenimiento					
8) Se mantienen las buenas prácticas que existan, en la organización.					
9) Se brinda entrenamiento a los colaboradores para llevar a cabo ordenada y aseedamente sus labores.					
10) Se asignan trabajos y responsabilidades específicos a cada colaborador.					
Regulación					
11) Existen estándares que rigen el desempeño de los trabajadores.					
Disponición					
12) Los colaboradores se respetan y respetan a los demás.					
13) Los colaboradores respetan las normas y estándares establecidos.					
Compromiso					

14) Los colaboradores se interesan por la empresa.					
15) Los colaboradores respetan y cuidan los recursos de la empresa.					
Seguimiento					
16) Los colaboradores se comprometen con el mantenimiento de los resultados que se obtienen.					

ANEXO N° 4. Desarrollo.

La presente investigación fue planteada como un diagnóstico de las necesidades de la gestión del almacén de la empresa Nor Diesel S.R.L. en función a la metodología 5S y, en base a ello, plantear recomendaciones iniciales de mejora por cada S para el almacén de la empresa, dedicada a brindar soluciones al mantenimiento y problemas de los sistemas de inyección Diesel de sus clientes.

Primero, se indagó y profundizó sobre el tema de almacén para, posteriormente, ir buscando conceptos que ayudaran en la optimización de éste, llegando así al Programa de Mejora Continua 5S, utilizado ya anteriormente por la empresa Toyota en la mejora del área de producción.

Luego se preparó y redactó el contexto de la realidad problemática, mediante el cual se trata de brindar un panorama que va desde lo general a lo particular que permitiese entender mejor el fin de la presente investigación. De la mano, iba también la redacción del problema (y problemas específicos) y de los objetivos tanto el general como los específicos. Además de agregar a todo ello la justificación teórica, práctica, valorativa y académica de la investigación para acabar de darle forma y encaminar la idea.

Posteriormente, se realizó la búsqueda de antecedentes, que nos ayudan a fijar y consolidar las bases de la investigación con documentos previos que tenían similares objetivos y conclusiones.

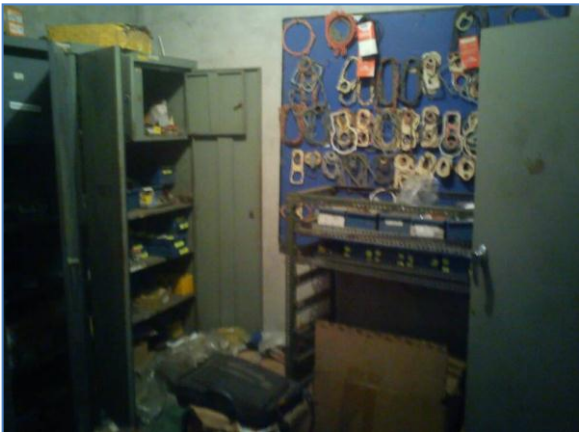
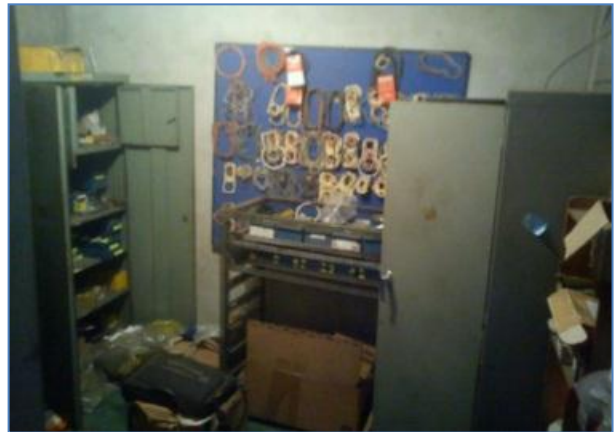
Después de ello, se prosiguió con las bases teóricas, donde radica todo el conocimiento fundamental que se debe tener para poder trabajar la investigación con un buen sustento.

Luego de ello, se prosiguió con la hipótesis, parte en la cual se especificó que no corresponde elaborarla dado la naturaleza descriptiva de la presente investigación.

Finalmente, se mostraron los métodos e instrumentos con los que se procedió en el estudio: Una encuesta dirigida a los trabajadores afines al almacén de la empresa Nor Diesel. Con la aplicación de la cual se obtuvo los resultados que se mostraron en la investigación.

ANEXO N° 5. Evidencias para la realidad problemática. Evidencias fotográficas del almacén.

FIGURA N° 30. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL ÁREA DE ALMACÉN





ANEXO N° 5. Evidencias para la realidad problemática.

Video: Entrevista a administrador de Nor Diesel S.R.L., Ing. Víctor Lázaro Bocanegra

**FIGURA N° 31. VIDEO: ENTREVISTA A ADMINISTRADOR DE NOR DIESEL S.R.L.,
ING. VÍCTOR LÁZARO BOCANEGRA**

