

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Metodología de las 5S y su influencia en la Gestión
logística de la empresa A & F Andina SCRL**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: MARIA ELENA CAMPOS MAURICIO

ASESOR:

Mg. o Dr. Cesar Enrique Loli Bonilla

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y DESARROLLO

INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

OCTUBRE, 2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico, a mis hijos que son mi motor para salir adelante, a mis padres y esposo por todo su apoyo durante esta etapa.

Agradecimientos

Agradezco a los profesores que he tenido durante toda la carrera por todas sus enseñanzas.

Resumen

A & F Andina S.C.R.L. es una empresa peruana dedicada al sector económico de desempeño de terminación y acabado de edificios como actividad principal, y otras actividades de mantenimiento, es por ello que el área principal de operaciones involucrada en la problemática de la investigación presente es el área de logística.

La metodología de las 5S tiene origen en Japón, con la finalidad de crear espacios de trabajo y condiciones para “la ejecución de labores de forma organizada, ordenada y limpia... a través de reforzar los buenos hábitos de comportamiento e interacción social, creando un entorno de trabajo eficiente y productivo” (Salazar López, 2019).

El objetivo principal de este trabajo es determinar la influencia de la metodología de las 5S en la Gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL; para ello se establecen como objetivos específicos, determinar la influencia de la fase operativa, la fase de mantenimiento y la fase de mejora continua de la metodología de las 5S en la calidad de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL.

El aporte del presente trabajo será de utilidad para la empresa permitirá determinar la influencia de cada una de las fases de la metodología 5S permitiendo que el espacio de trabajo para la gestión logística sea eficiente y productivo para la empresa. Asimismo, servirá de guía para siguientes investigaciones de similar perspectiva y ámbito.

Palabras clave: Metodología 5S, Gestión Logística, Desempeño, Calidad, Mejora Continua

Abstract

A & F Andina S.C.R.L. is a Peruvian company dedicated to the economic sector of performance of completion and finishing of buildings as its main activity, and other maintenance activities, that is why the main area of operations involved in the problem of the present investigation is the logistics area.

The 5S methodology has its origin in Japan, with the aim of creating work spaces and conditions for “the execution of tasks in an organized, orderly and clean way... by reinforcing good habits of behavior and social interaction, creating an environment efficient and productive work” (Salazar López, 2019).

The main objective of this work is to determine the influence of the 5S methodology in the logistics management of the company A & F Andina SCRL; For this, the specific objectives are to determine the influence of the operational phase, the maintenance phase and the phase of continuous improvement of the 5S methodology on the quality of the logistics management of the company A & F Andina SCRL.

The contribution of this work will be useful for the company, it will allow determining the influence of each of the phases of the 5S methodology, allowing the workspace for logistics management to be efficient and productive for the company. Likewise, it will serve as a guide for subsequent investigations of a similar perspective and scope.

Keywords: 5S Methodology, Logistics Management, Performance, Quality, Continuous Improvement

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos.....	1
1. Problema de la Investigación	2
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	2
1.1.1 Formulación del problema general	2
1.1.2 Problemas específicos.....	2
1.2 Objetivo de la investigación	3
1.2.1 Objetivo general.....	3
1.2.2 Objetivo específicos.....	3
1.3 Justificación e Importancia de la Investigación.....	3
2. Marco Teórico	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.1.1 Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales.....	8
2.2 Bases Teóricas	10
2.3 Definición de Términos Básicos.....	14
2.3.1 Metodología de las 5S.....	14
2.3.2 Gestión logística.....	22
3. Cronograma de actividades	29
4. Recursos y presupuesto	30
5. Referencias Bibliográficas	31
6. Aporte Científico o académico.....	47
7. Recomendaciones.....	48
8. Anexos.....	1

1. Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

A & F Andina S.C.R.L. es una empresa peruana dedicada al sector económico de desempeño de terminación y acabado de edificios como actividad principal, y otras actividades de mantenimiento, es por ello que el área principal de operaciones involucrada en la problemática de la investigación presente es el área de logística.

El principal problema de A&F Andina S.C.R.L. es que al tratarse de una pequeña empresa y contar con poco personal, no tienen la suficiente disponibilidad para llevar adecuadamente la gestión logística de los materiales que requiere la empresa para cumplir eficientemente con los servicios brindados a sus clientes, al no tener un control adecuado de la existencia, estado de almacenamiento y ubicación, de los materiales y mermas, muchas veces se hacen compras innecesarias sobre estoqueándose o dejando echar a perder algunos materiales, incluso retrasando la entrega del servicio brindado, lo que afecta en ocasiones en la calidad del servicio brindado.

1.1.1 Formulación del problema general

- ¿Cuál es la influencia de la metodología de las 5S en la Gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la influencia de la fase operativa de la metodología de las 5S en el desempeño de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL?
- ¿Cuál es la influencia de la fase de mantenimiento de la metodología de las 5S en el desempeño de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL?

- ¿Cuál es la influencia de la fase de mejora continua de la metodología de las 5S en la calidad de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL?

1.2 Objetivo de la investigación

1.2.1 Objetivo general.

- Determinar la influencia de la metodología de las 5S en la Gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL.

1.2.2 Objetivo específicos.

- Determinar la influencia de la fase operativa de la metodología de las 5S en el desempeño de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL.
- Determinar la influencia de la fase de mantenimiento de la metodología de las 5S en el desempeño de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL.
- Determinar la influencia de la fase de mejora continua de la metodología de las 5S en la calidad de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL.

1.3 Justificación e Importancia de la Investigación

El presente trabajo se justifica en la necesidad de adquirir una forma de trabajo que permita mantener un ambiente adecuado para poder cumplir de manera eficiente y productiva con los servicios que brindamos a nuestros clientes, así como lograr el reconocimiento de un trabajo de calidad.

Asimismo, es de importancia pues servirá de ejemplo a otras pequeñas empresas que deseen conocer la influencia del resultado de aplicar la metodología de las 5S en una pequeña empresa.

También, servirá de guía para otros estudiantes que pretendan realiza investigaciones de similar perspectiva y ámbito.

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

Los autores Araya y Labra (2014), en su tesis para optar el grado de magíster “Proceso de adjudicación del Programa Iniciativa Científica Milenio al año 2013: Descripción y análisis” busca explicar el proceso de adjudicación del programa Iniciativa Científica Milenio con el fin de lograr un mejor análisis en dichos procesos de la gestión y su importancia. Su investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo con una encuesta para los integrantes de dicho programa obteniendo como resultado transparencia en la institución con un informe detallado.

En la publicación “Implementación de metodología 5S sostenible en taller de mantenimiento de central termoeléctrica región de Valparaíso” explica la ejecución de la táctica organizativa de las 5S para la empresa AES gener, buscando una conducta optima, estructura impecable y la eliminación completa de los errores laborales. Concluyendo que durante el desarrollo de las etapas exigidas se pudo apreciar un progreso considerable en la calidad laboral (Morales J. R., 2018).

En la investigación “Mejoramiento de la productividad de una cuadrilla de trabajadores de moldajes metálicos en edificación en altura de hormigón armado, mediante la metodología 5s” busca reducir el tiempo en la actividad de adquisición de materiales y un aumento considerable en la calidad de trabajo por parte de los colaboradores de la empresa. La investigación concluyó con resultados favorables ante la problemática establecida, logrando aumentar en la producción general en la compañía y beneficiando a futuro su plan de trabajo. (Bravo, 2017) .

En el trabajo de titulación para la obtención del grado de ingeniera agroindustrial “Aplicación de la metodología 5S en la línea número # 1 de clasificación y empaque de una empresa empacadora de camarón ubicada en Durán” se busca la mejora sanitaria del establecimiento de productos alimenticios, así mismo la implementación de salubridad esencial para la elaboración e importación de los productos además una mejora en la eficacia laboral con el plan metodológico de las 5S aplicado durante un mes entero. La investigación tuvo resultados positivos ante el entrenamiento y capacitación del personal. Por otro lado, se visualizó un incremento del 15% en la producción (Cabrera, 2019).

En la publicación “Diseño de plan para la implementación de la metodología 5S’S en la empresa SIMACO CONTRUCCIONES C.A.” se busca generar un plan efectivo ante la desorganización de la gestión operativa, haciendo uso de las 5S’S, probando así que la factibilidad de la metodología ayudara a la calidad general de la empresa. La conclusión tuvo como diagnostico la eficacia del desarrollo profesional por parte de los encargados en cada especialidad direccionada en la compañía, por lo que la consideración de la implementación de este designio resulto exitosa ante la problemática (Pérez A. M., 2015)

En la investigación para obtener el título de ingeniero de ejecución de mecánica “Implementación del Método de las 5S” Taller de Fabricación de Recubrimiento Aster Chile Ltda.” se busca mantener una gestión vigorosa, donde las habilidades y destrezas de los trabajadores actúen como el factor principal para lograr el objetivo propuesto y reducir las deficiencias que se presentan en el ambiente. Como conclusión, se logró visualizar un rendimiento sobresaliente en comparación al trabajo anterior, el compromiso y dedicación pudo generar mejoras significantes logrando así que la metodología de las 5S proceda a ser un plan perfecto para el sector (Flores F. A., 2014).

En el proyecto de investigación para la obtención de título de ingeniero en gestión de alimentos y bebidas “Estructuración de los procesos técnicos en base a las 5 “S” en la cocina del restaurante cima real, en Salcedo, Cotopaxi” indaga por la implementación de procesos técnicos que ayuden a la mejora del servicio, productividad y calidad en el restaurante “Cima Real” que como toda empresa debe tener en cuenta un plan empresarial, que se ira adecuando y mejorando al paso del tiempo, la eficacia del método de las 5S resulta un propuesta rígida y optima para el proceso de mejoría del establecimiento. La conclusión tuvo respuestas criticas ante las características del lugar, que se solucionan con el seguimiento del procedimiento de las 5S. Así mismo se logra apreciar que el buen desarrollo y organización de los procesos técnicos fortifica la calidad de servicio (Altamirano, 2017) .

En la investigación “Aplicación de la metodología 5S en la empresa exportadora Crismar Ciar Ltda. de la ciudad de Machala” busca la llevar a cabo el método de las 5S para la satisfacción, confianza y seguridad de los trabajadores, muestra que un ambiente de organización, cooperación y motivación hace que los resultados pueden variar de un estado negativo a un estado óptimo. Concluye que esta metodología es afable, esta solución debe emplearse antes del proceso de empaquetado para una productividad impecable, manteniendo los estándares de claridad e importancia (Black, 2019) .

En la tesis para la titulación de maestro en ciencias “Implementación de 5S en un laboratorio en Western Kentucky University” busca elevar el nivel educativo y productivo del laboratorio universitario con la ayuda de las 5S, para tener como resultado la eficacia, rapidez, complejidad de un laboratorio profesional e industrial. Siendo fructuoso para el aprendizaje de los estudiantes. Como conclusión obtuvo resultados gratos y provechosos, la participación de la clase fue esencial para el lugar de trabajo, la experiencia de desarrollar proyectos en un

laboratorio industrial educativo, es de gran ayuda para el futuro de los universitarios (Ebuete, 2018).

En la tesis de magister en administración de empresas con mención en gerencia de la calidad y productividad “Proyecto para la mejora de procesos en la elaboración de cartucheras en la distribuidora V&V” se usa el método de las 5S, al igual que muchas empresas, desempeñan esta solución ante la visualización de una desorganización e incumplimiento del régimen establecido. Este plan ayudo a localizar las irregularidades e inconvenientes surgidos con el fin de hallar una mejora (Vásquez, 2015).

En la publicación “Factores que influyen en la implementación de la herramienta Lean 5S en U.S. Automotive Suppliers” se busca un progreso en las empresas estancadas, que se encuentra en el mercado automotriz, opten por desarrollar un proyecto triunfante con la ayuda del método de las 5S, tomando en cuenta la variabilidad demográfica y otros factores. La conclusión tuvo como resultado que el funcionamiento de las 5S en la ciudad de Kentucky comparadas con Michigan u otras ciudades respecto a las empresas automotrices es más exitoso por la situación demográfica y el importante uso de las 5S que aumenta la organización, flexibilidad y calidad (Kazmierski, 2015)

2.1.2 Nacionales.

El autor Lima (2019), en su tesis para optar el grado de magíster “Diseño e implementación de la Metodología 5S para mejorar la gestión de almacén de la Empresa CFG Investment SAC” busca explicar los problemas y soluciones para mejorar el proceso de gestión implantando la metodología de las 5S: Clasificar, organizar, limpieza, estandarizar y disciplina. Su investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, utilizando como técnica un cuestionario con una muestra poblacional de 200 trabajadores obteniendo como resultado que

en el pretest el 76,52% de los trabajadores indican un nivel bajo respecto a la gestión de almacén y el 23,48% indicaron un nivel medio mientras que en el posttest el 5,30% indico un nivel bajo, el 15,15% un nivel medio y el 79,55% un nivel alto.

El autor Rimachi (2017), en su tesis para optar el grado de magíster “Metodología de las 5S para mejorar el control, clasificación y ubicación y ubicación de materiales en el almacén de tránsito Empresa Miro Vidal y compañía SAC” busca explicar las mejoras orgánica y funcional debido a ello el personal se vio envuelto en problemas por el desorden que se generó el almacenar materiales, herramientas, etc. Lo que se volvió algo crítico. Su investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, utilizando como técnica una encuesta empleada al operario obteniendo como resultado antes de la propuesta un área desordenada, mezcla de ítems, dificultad para ubicarlo, clientes insatisfechos; mientras que después de la propuesta un área ordenada, facilidad de ubicar un ítem, entrega correcta, clientes satisfechos.

El autor Freyre (2017), en su tesis para optar el grado de magister “Relación de la metodología 5S y los procesos operativos del almacén de distribuidoras en lima metropolitana” busca explicar que los trabajadores no tenían conocimiento de los procedimientos operativos, también la falta de capacitación que es un factor que influye negativamente en la productividad, es por ello que se quiere demostrar la metodología de las 5S. Su investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo y cuantitativo, en el cuantitativo la recolección de datos, métodos estadísticos y en el cualitativo mediante entrevistas obteniendo como resultados que el 50% del personal logro mantener sus logros y mejorar su trabajo, el 39% señala que pocas veces logran mantener los logros y solo el 8% manifestó lo contrario.

En la tesis para optar el grado de bachiller “Aplicación de la metodología 5S para la optimización en la gestión del almacén en una empresa importadora de equipos de

laboratorio” busca explicar la aplicación de las 5S a los principales problemas de la empresa Bionet S.A como inconvenientes para entregar los pedidos, la cantidad de pedidos, no había una gestión eficiente en el almacén de la empresa. Su investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo porque se utilizan magnitudes numéricas con una muestra poblacional que suma 5800 unidades y el personal obteniendo como resultado que antes de aplicar esta metodología tenía el 21% y 86% respectivamente mostrando una mejora del 65% (Velasquez & Salazar Valdivia, 2019).

El autor Rufasto (2019), en su tesis para optar el grado de magíster “Matodología de las 5S para incrementar la eficiencia operativa en la empresa confecciones Juanitex-Atusparias” busca explicar un nuevo método que contribuya a disminuir los problemas que se tienen en diferentes áreas de la Empresa Confecciones Juanitex-Atusparias y así incrementar su eficiencia y productividad. Su investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo utilizando como técnica medición numérica y análisis estadísticos con una muestra poblacional de 40 gerentes obteniendo como resultado 76,7% lo considera como muy malo y el 23,3% como malo.

2.2 Bases Teóricas

Según el autor, en su artículo de revisión “Metodologías de mejora continua integrables al sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001” precisa que la metodología de las 5S junto con otras como Six Sigma, SMED, TQM las cuales han tenido un impacto positivo en la mejora de los procesos, de acuerdo con las 5S se señala como la metodología para que los espacios sean más limpios y seguros, estas dividida en cinco pasos (Pava, Ramirez, & Marín Lopez, 2019).

Según el autor, en su artículo de revisión “Revisión de la implementación de *Lean Six Sigma* en Instituciones de Educación Superior” señala que las 5S ayudan a organizar mejor el contenido y a eliminar material que no tenía valor, para la entrega de productos estructurándolos en un mejor formato para la satisfacción del cliente. Lo cual ayudo a organizar mejor el contenido y como podían desarrollar su idea o proceso en el que estaban fallando (Moreno, Silva Leal, & Bocanegra Herrera, 2019).

Según el autor, en su artículo de revisión “Medicina basada en la evidencia y meta-análisis una aproximación conceptual, histórica y metodológica” precisa que las 5S empezaron de manera individual y luego fue construyéndose a partir de diversas síntesis y va ascendiendo según la jerarquía y el modelo que abarcan con pruebas o evidencias para mejorarlo (Rodero, 2011).

Según Rodero (2014), en su artículo de revisión “La búsqueda bibliográfica, pilar fundamental de la Medicina Basada en la Evidencia: evaluación multivariante en las enfermedades nutricionales y metabólicas” precisa que uno de los modelos que toma en cuenta son las 5S ya que se vinculan mejor a la evidencia de los pacientes y sus características individuales y son claves en el aspecto de la gestión en la toma de decisiones.

Según el autor, en su artículo de revisión “Herramienta de las 5s y segregación adecuada de residuos formula de la eficiencia y ambiente seguro” busca explicar que la organización es tener un único y exclusivo lugar para poder encontrarlo con mayor facilidad lo que quiere decir cada cosa en su lugar y un lugar para cada cosa (Bolívar, 2012).

Según el autor, en su artículo de revisión “Redes de Ingeniería” busca explicar el desarrollo de las 5S, en este caso el orden (Seiton), es aquella fase en donde se evalúa y

mejora el flujo o avance del trabajo actual, es el proceso donde los empleados realizan sus funciones para llevar a cabo diferentes actividades (Pelayo, 2016).

Según el autor, en su artículo de revisión “Metodología dinámica para la implementación de 5’s en el área de producción de las organizaciones” busca explicar cómo se realiza el proceso de las 5S, en este caso precisando el tercer paso o tercera S que es limpieza e inspección aquella que identifica y elimina la suciedad de los lugares complicados de limpiar o piezas dañadas, es por ello, que deben aplicar la limpieza a su entorno (Sierra V. P., 2017).

Según los autores, en su artículo de revisión “Implantación del sistema de calidad 5S en un centro integrado público de formación profesional” busca explicar cómo el método de las 5S ayuda a mantener los lugares de trabajo mejor organizados, ordenados, limpios e impulsa una mayor productividad. El seiketsu busca sistematizar y control, es el método que hace visibles las anomalías (Marín, Ruano Casado, Latorre Gómez, & Ballesta, 2013).

Según el autor, en su artículo de revisión “Las 5s-Beneficios de la quinta SHITSUKE/Disciplina” busca explicar cómo se relaciona con las anteriores S y como debe mantenerlas el Shitsuke posee el hábito de implementar procedimientos adecuados para poder obtener los beneficios de las primeras S para poder crear un mejor ambiente de trabajo a través de respeto y normas establecidas (Sierra V. , 2017).

Según los autores, en su artículo de revisión “Tecnologías de la información en la cadena de suministro” busca explicar la utilización de la información y comunicaciones, las TIC’s logísticas que varían según sus características y necesidades sin embargo se presentan obstáculos en la estructuración de procesos. La logística se centra en la gestión de flujo de

materiales y productos entre la empresa y otras personas dependiendo de los elementos logísticos (Espinal & Gómez Montoya, 2008).

Según el autor, en su artículo de revisión “Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación” precisa que el suministro se ha convertido en un medio para que las empresas puedan aumentar su productividad y competencia, la eficiencia se debe considerar como factor indispensable para gestionarlo, es el componente esencial en la cadena de suministro es por ello que también se dedican a mejorarla (Espinal, Gómez Montoya, & Cano Arenas, 2010).

Según los autores, en su artículo de revisión “¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de la salud?” señala que la eficacia es aquel grado en el que cumplen una buena relación de calidad con sus usuarios, se ve reflejada como la expresión del éxito, todas las empresas tratan de constituir la en diferentes de sus sectores (Cisneros, y otros, 2017).

Según los autores, en su artículo de revisión “Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo scor” precisa que se pueden identificar oportunidades de mejoramiento a través de diferentes metodologías, así también se reconocen nuevas posibilidades y oportunidades en el ámbito de la logística integral de una empresa, de una distribución y a la mercancía (Mazo, Gómez Montoya, & Fernández Henao, 2014).

Según el autor, en su artículo de revisión “El papel de las Tic’s en la gestión del efecto látigo de la cadena de abastecimiento internacional” busca explicar las ventajas y desventajas de las nuevas tecnologías como principal factor la comunicación, es por esa razón que hay variedad de tecnologías que son de fácil acceso a los eslabones de la cadena y las integra como suministro (Reyes, 2014).

Según los autores, en el artículo de revisión “Duración de la estancia hospitalaria. Metodologías para su intervención” señala que la demanda de servicios se ve reflejada en la saturación de pacientes y emergencias, es por ello que quieren generar una percepción diferente a sus usuarios y hacerlos acceder con mayor facilidad a los cambios (Ceballos-Acevedo, Velásquez Restrepo, & Jaén Posada, 2014).

Según el autor, en el artículo de revisión “La estrategia y los sistemas integrados de gestión en las organizaciones” precisa que la gestión ayuda a reducir costos y hacer más útil la aplicación de diferentes sistemas, es importante la definición de metas y tener objetivos con precisión, con seguridad de poder realizarlo, por ejemplo, en la precisión de enfoque en el cliente y la determinación que implica (Losada, 2013).

2.3 Definición de Términos Básicos

2.3.1 Metodología de las 5S.

Según el Manual de Implementación de las 5S, explica que es necesario adaptar esta metodología a nivel personal y también en una empresa u organización; es por ello que



explica detalladamente que se debe hacer en cada factor de las 5S y así acceder a mejores oportunidades (Rodríguez, 2006).

Figura 1: Metodología de las 5S

En la imagen se pueden observar las cinco fases de las 5S y lo que se puede aprender desde que se implantan en algún lugar, mejora la metodología y trae consigo muchos beneficios para el entorno de trabajo y su productividad, etc (Tcm, 2019).

2.3.1.1 Fase Operativa de la Metodología de las 5S

Según las 5S Orden y limpieza en el puesto trabajo, la fase operativa es aquella que se basa en los tres primeros factores de las 5S que son la organización, la limpieza y el orden lo cual



permite establecer un lineamiento que debe cumplirse reiteradamente (Sacristán, 2005).

Figura 2: Fase Operativa de las 5S

Como se puede apreciar en dicha imagen, las fases operativas son los tres primeros factores de las 5S que son la organización, orden y limpieza son la base de todo el proceso de la metodología de las 5S (Santander, 2020).

2.3.1.1.1 Seiri – Organización

Señala que es aquel factor de las 5S que ayuda a poder aprovechar todo el potencial que posee en este ejemplo: una empresa, pero si hay cosas que no son necesarias o que salen sobrando las desechan, es decir cosas que no han sido muy utilizadas. Para así poder



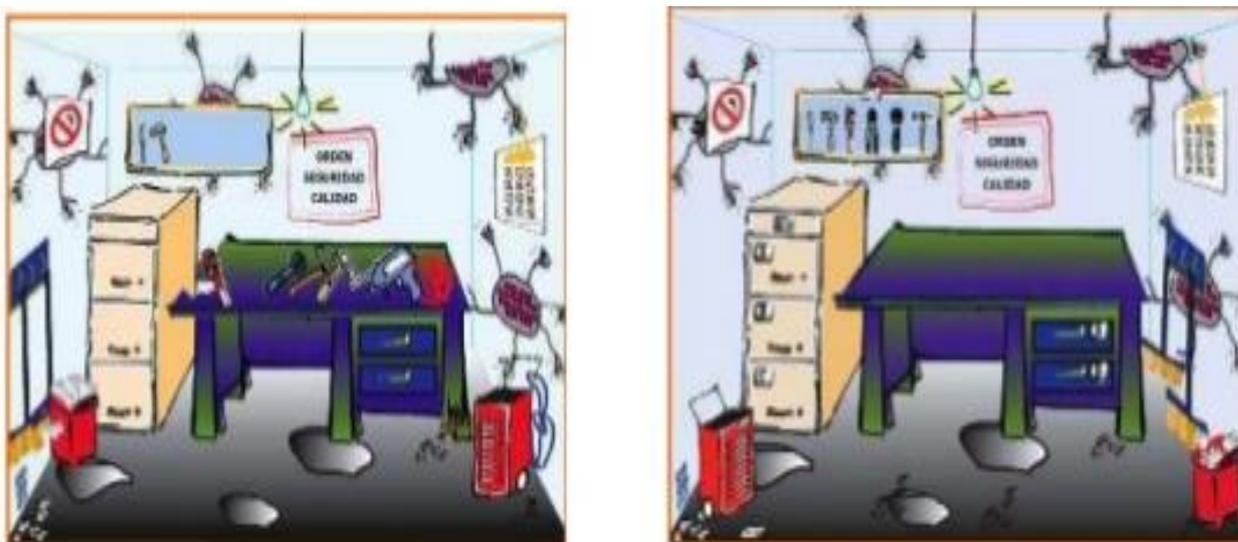
distribuir las de acuerdo a cada puesto de trabajo (Arbós, 2012).

Figura 3: Metodología de las 5s

En la imagen se muestra como una persona tiene todas sus cosas mezcladas y puede haber algunas que ya no sirvan o no estén relacionadas entre sí, es por ello que decide separarlas y así llega al resultado de la última imagen donde logro organizar todo correctamente (Astros, 2015).

2.3.1.1.2 Seiton – Orden

Hace referencia a la forma en la que se acomodan los implementos o materiales de manera que sea más fácil poder identificarlos o encontrarlos sin generar desorden, y en todo



caso si ya no hubiera más disponibles, reponerlos (Miguel, 2007).

Figura 4: Las 5S

En la primera imagen se observa un ambiente desordenado, todo donde no es su lugar. Lo que busca este segundo factor es lograr lo de la segunda imagen, un orden establecido que ayude a poder encontrar mejor las cosas (Osuna, 2017).

2.3.1.1.3 Seiso – Limpieza

Consiste en identificar la suciedad y poder limpiarla del todo, para que su incumplimiento no pueda causar problemas en los instrumentos o máquinas del lugar, es un factor primordial ya que un ambiente limpio también motiva a realizar un buen trabajo



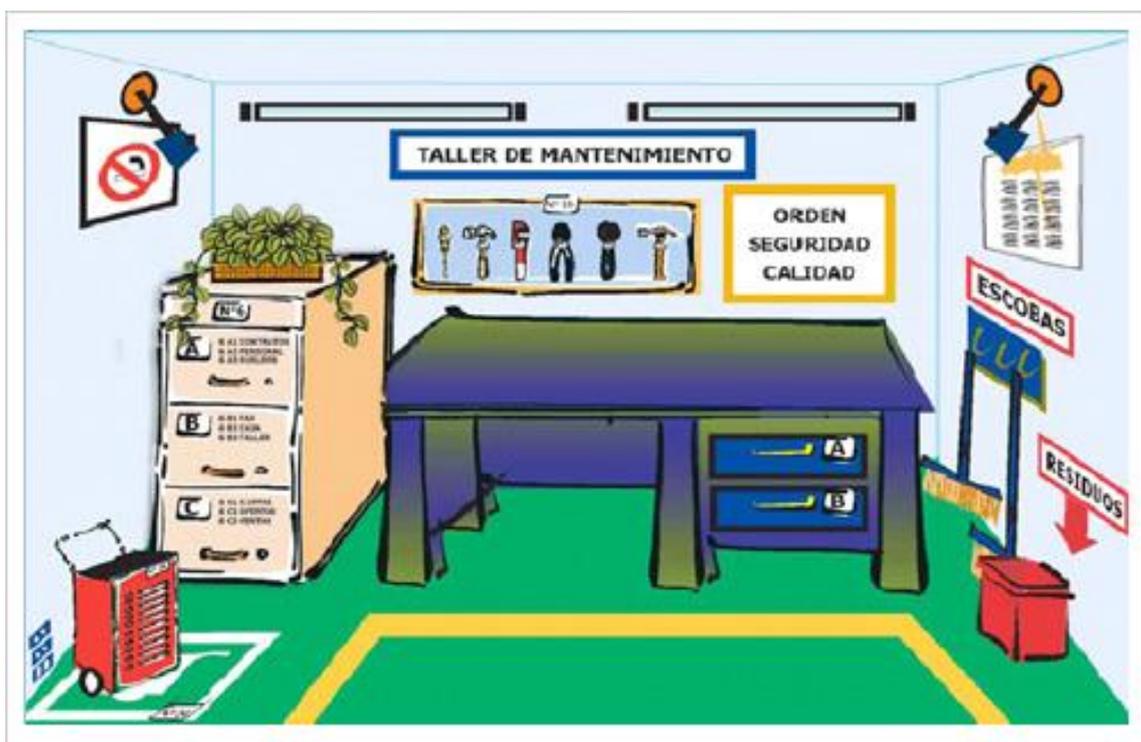
(García, 2019).

Figura 5: Seiso-Limpieza

En la imagen se aprecia el factor Seiso de las 5S que consiste en la limpieza, es una metodología que puede ser utilizada en diferentes ámbitos tal como aparece en la imagen. Esto ayuda a dar un mejor ambiente en el trabajo (José, 2012).

2.3.1.2 Fase de Mantenimiento de la Metodología de las 5S

Es aquella fase donde equilibran los resultados que alcanzaron en la fase anterior, es decir, después de haber tenido esta práctica o experiencia; el equipo de trabajo está preparado para afrontar nuevos retos o problemas que se les presente (Aldavert, Vidal, Lorente, &



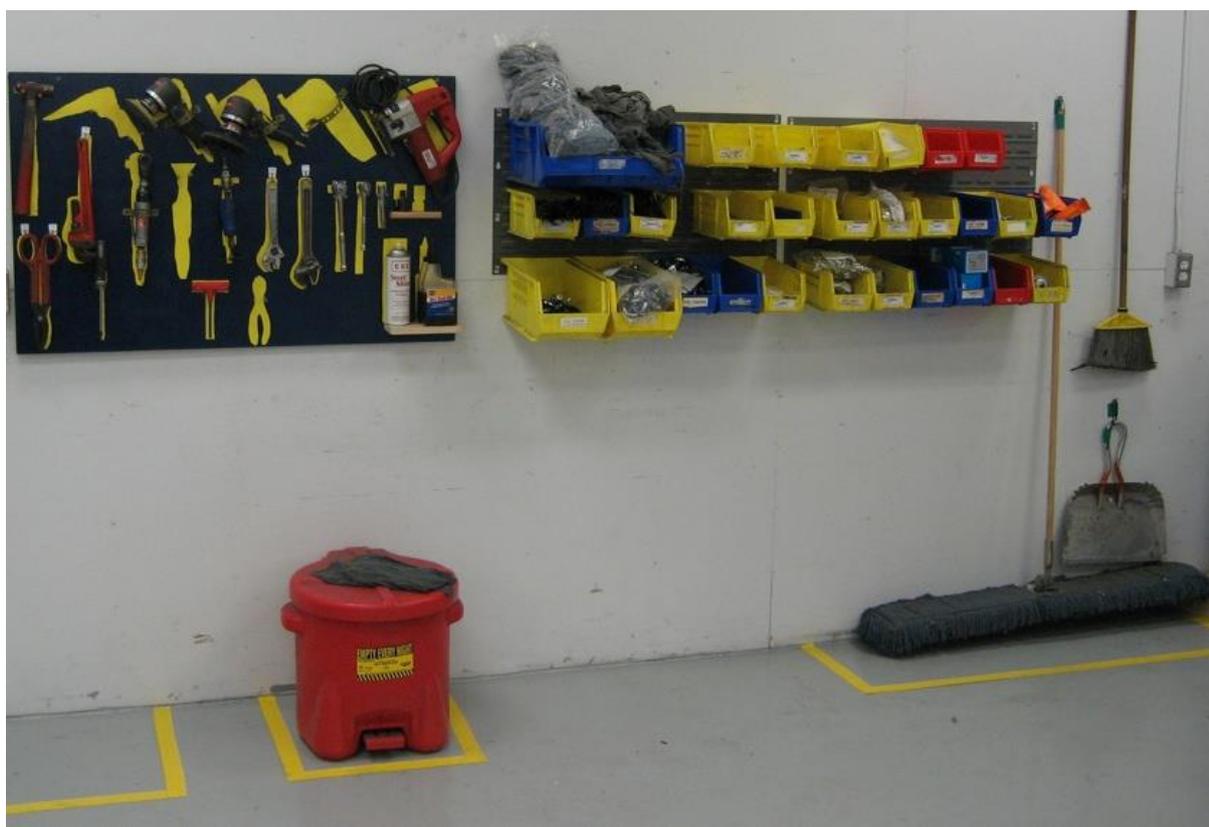
Xavier Aldavert, 2018).

Figura 6: Mantenimiento de las 5S

En la imagen se observa como todo está limpio, organizado y en su lugar lo cual quiere decir que cada cierto tiempo se tiene que mantener igual o mejor para que el funcionamiento de la empresa u organización se pueda dar de buena manera (Zabalza, 2014).

2.3.1.2.1 Seiketsu- Control Visual

El Seiketsu – Control Visual, constituye la cuarta fase de la metodología de las 5S y la misma consiste en ser capaz de diferenciar mediante la visión una situación anormal, y para ello se usarán métodos sencillos de gestión visual, tales como etiquetas, símbolos, etc., de



manera que las situaciones anómalas resalten (Cobos Díaz, 2014).

Figura 7: Seiketsu-Control Visual

En esta imagen se puede observar un espacio de trabajo donde se ha aplicado el Seiketsu- Control Visual, reflejándose en las marcas en el suelo o en los estantes, con el fin de identificar rápidamente cualquier situación anormal (Pro Optim, 2017).

2.3.1.3 Fase de Mejora Continua de la Metodología de las 5S

2.3.1.3.1 Shitsuke- Disciplina y Hábito

Última fase de la metodología de las 5S, donde se intenta lograr la adquisición permanente de todos los hábitos que han sido producto de las fases anteriores. La disciplina se



vuelve entonces la columna para que la metodología de las 5S funcione, ya que, sin disciplina, el resultado de las cuatro primeras fases no sería viables por mucho tiempo (Tous Zamora, Guzmán Parra, Cordero Tous, & Sánchez Teba, 2019).

Figura 8: Shitsuke-Disciplina y hábitos

En la imagen podemos observar el objetivo de la quinta fase de las 5S Shitsuke – Disciplina y hábitos, el cual es mantener de manera continuada los resultados de las fases anteriores (Sosa, 2020).

2.3.2 Gestión logística

La palabra logística en las empresas se relaciona de una directa o indirecta con todas las actividades propias al proceso de aprovisionamiento, fabricación, almacenaje y



distribución de productos (Anaya Tejero, 2015).

Figura 9: Gestión Logística

En la imagen mostrada podemos ver los diferentes procesos que envuelve la gestión logística, tal como el almacenamiento, transporte, distribución, atención al cliente, entre otros (Bextok, 2017).

2.3.2.1 Desempeño de la Gestión logística

2.3.2.1.1 Eficiencia

La eficiencia es la unidad de medida de los resultados de una organización a partir de la relación con sus recursos, dicho de otra manera, la eficiencia es lograr maximizar los resultados que logra la organización haciendo uso de la menor cantidad de recursos, para lo cual la organización debe establecer mecanismos que logren impulsar esta eficiencia



(Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, & Moltalván , 2002).

Figura 10: Eficiencia

En la imagen presentada se puede observar cómo es que funciona la eficiencia en un mecanismo por el cual con el mínimo uso de recursos se puede lograr el cumplimiento de un objetivo (de Anda Valades, 2017).

2.3.2.1.2 Eficacia

Se entiende por eficacia, que es la capacidad de tener una organización favorable ante el proceso de alcanzar un objetivo, ser una persona proactiva ayuda a la ligereza de llevar a cabo un suceso que tendrá un valor fundamental en el proceso de realizar una labor. El desarrollo prolongado de nuevas actividades beneficiara a la producción, dando un servicio de calidad y confianza para afrontar nuevos desafíos y potenciando las habilidades de una manera activa (Rios & Sánchez, 1997).



Figura 11: Eficacia

En la imagen podemos visualizar a un trabajadora realizando varias cosas al mismo tiempo, el tener la capacidad de poder ejecutar acciones simultaneas es importante, la responsabilidad que conlleva ejecutar un proyecto sirve como una motivación para seguir realizando los retos que se establece una persona, además el simplificar las tareas ayuda a la rapidez de finalizar una labor y poder continuar con las siguientes, poniendo en práctica el método que mejor te garantice resultados acogedores (Amiga, 2016).

2.3.2.1.3 Oportunidad

El saber localizar una oportunidad es importante, porque representa una opción beneficiosa para nuestro futuro, no es sencillo tomar decisiones repentinas, se debe evaluar e identificar los aspectos positivos y negativos de la situación. La oportunidad por lo general brinda una transformación total, en la cual el éxito esta prioritario, las condiciones suelen ser



favorables en diferentes aspectos de nuestra vida (Touche, 1991).

Figura 12: Oportunidad

En la imagen se puede ver a una persona tomando una dirección que, hacia adelante, con un maletín en la mano, el cual representa una mejor situación en el ámbito laboral. El tomar una oportunidad es importante porque logras cambiar o mantener un objetivo que a futuro suele ser eficaz y poder desarrollar un sentimiento de satisfacción con decisiones que son positivas para el aprendizaje individual (Porto & Gardey, 2009).

2.3.2.2 Calidad de la Gestión logística

2.3.2.2.1 Accesibilidad

Es la sencillez de poder obtener una cosa, un objetivo, la atención de una persona o el acceso a un determinado establecimiento. En la sociedad el poder ampliar tus horizontes para optar por nuevos caminos, soluciones o actividades, permite la expansión del conocimiento y contemplar nuevos problemas, pero también métodos que aclararán tus dudas respecto a



inconvenientes inusuales en tu recorrido (Usero & Navarra, 2006).

Figura 13: Accesibilidad

En la imagen vemos un método factible ante la desorganización de una corporación, este plan es accesible para la mayoría de personas, que ayudan a realizar una labor elegible y productiva. Utilizar los servicios que nos brindan garantiza mejores resultados y un desenvolvimiento autodidáctico positivo. El método de las 5S es de fácil uso para cualquier empresa que desea mejorar su estructura (consultores, 2019).

2.3.2.2.2 Percepción de los usuarios

Se define por percepción de los usuarios a la capacidad de visualizar una experiencia o necesidad, tomando en cuenta las características que se presentan e interpretando las acciones y comportamientos que se desarrollan. La comunicación tiene una participación importante en el transcurso de percepción. Por último los estímulos visuales cooperan a contemplar las



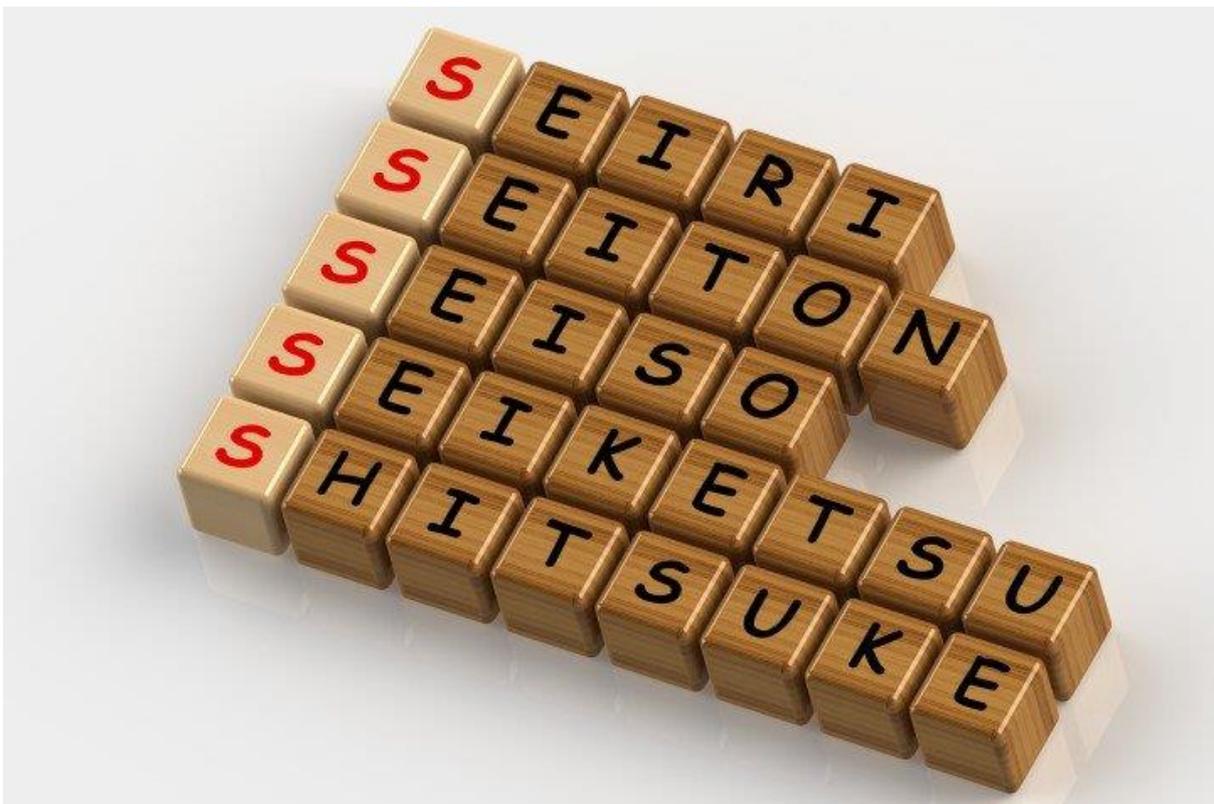
deficiencias y fortalezas que se presentan (Camino, Cueva, & Ayala, 2000).

Figura 14: Percepción de los usuarios

En la imagen se logra captar como la mente es parte importante en la percepción, las personas almacenamos información de todo tipo y de diferentes lugares. Nuestras emociones y comportamientos se activan en base a lo que percibimos y el mensaje que recibimos. Muchas empresas usan publicidad con tal de persuadir al usuario, la mayoría se esfuerzan en que el cliente reciba una percepción positiva del producto (Foromarketing, 2016).

2.3.2.2.3 Precisión

El término precisión da por entender a la exactitud de obtener un resultado deseado, sirve como un método de comprobación y fidelidad de los efectos conseguidos. Es por ello que se usa continuamente en el ámbito científico. Es importante que exista una capacidad de igualdad ante los hechos adquiridos que se presentan, integrando una validez seria, conforme



y relevante (Viedma & Lara, 1996).

Figura 15: Precisión

En la imagen se aprecia los puntos importantes de la metodología de las 5S, se debe elaborar un plan empresarial, todos los colaboradores de la empresa deben tener en cuenta las normas y procesos que se llevaran a cabo por un determinado tiempo, la precisión es importante para tener resultados similares o exactos a los que se tiene previsto hacia un futuro exitoso (Infaimon, 2018).

3. Cronograma de actividades

Actividades	Periodo						Producto/ Resultado
	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
1. Problema de la investigación	X	X					100%
1.1 Descripción de la realidad problemática	X						
1.2 Planteamiento del problema	X						
1.2.1 Problema general	X						
1.2.2 Problemas específicos	X						
1.3 Objetivos de la investigación	X						
1.3.1 Objetivo general	X						
1.3.2 Objetivos específicos	X						
1.4 Justificación e importancia de la investigación	X	X					
2. Marco teórico		X	X	X	X	X	100%
2.1 Antecedentes		X	X				
2.1.1 Internacionales		X	X				
2.1.2 Nacionales		X	X				
2.2 Bases teóricas				X			
2.3 Definición de términos				X			
3. Conclusiones					X		100%

4. Recomendaciones					X		100%
5. Aporte científico o socio cultural de la investigación					X	X	100%

4. Recursos y presupuesto

Partida presupuestal	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	1, 2, 3, 4, 5	2	S/. 960.00	S/. 1,920.00
Bienes y servicios	1, 2, 3, 4, 5	2	S/. 300.00	S/. 600.00
Útiles de escritorio	1, 2, 3, 4, 5	4	S/. 40.00	S/. 160.00
Mobiliario y equipos	1, 2, 3, 4, 5	1	S/. 1,850.00	S/. 1,850.00
Pasajes y viáticos	2, 5	4	S/. 20.00	S/. 80.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	2	2	S/. 100.00	S/. 200.00
Servicios a terceros	3, 4	1	S/. 500.00	S/. 500.00
Otros	1, 2, 3, 4, 5	2	S/. 250.00	S/. 500.00
			Total	S/. 5,810.00

5. Referencias Bibliográficas

- Aldavert, J., Vidal, E., Lorente, J. J., & Xavier Aldavert. (2018). *5S para la mejora continua: La base del Lean*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KEzcDwAAQBAJ&pg=PA8&dq=fase+de+mantenimiento+de+las+5s&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjy8Hh1v3rAhWjxVkkHSN8B0gQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=fase%20de%20mantenimiento%20de%20las%205s&f=false>
- Alonso, j., & Grande , I. (2004). *Comportamiento del Consumidor. Decisiones y Estrategias*. edición, Madrid, ESIC.
- Altamirano, S. A. (2017). “Estructuración de los procesos técnicos en base a las 5 “S” en la cocina del restaurante cima real, en Salcedo, Cotopaxi. Ambato, Ecuador: Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6532/1/PIUAESC023-2017.pdf>
- Álvarez Blanco, L., & Martínez-González, R. (2016). Cooperación entre las Familias y los Centros Escolares como Medida Preventiva del Fracaso y del Riesgo de Abandono Escolar. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*.
- Amiga, C. (13 de febrero de 2016). las seis variables de la eficacia laboral. Obtenido de <https://culturaamiga.wordpress.com/2016/02/13/las-seis-variables-de-la-eficacia-laboral/>
- Anaya Tejero, J. J. (2015). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa*. (ESIC, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FLCMCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=>

gesti%C3%B3n+logistica+definicion&hl=es-
419&sa=X&ved=2ahUKEwiVzJ6nyP3rAhX1IbkGHUXaCLcQ6AEwAHoECAYQA
g#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20logistica%20definicion&f=false

Arboleda Bonnet, T., & Villar Stein, F. (2016). Efectos del cambio de liderazgo en el estado emocional organizacional y las percepciones de los padres de familia en un colegio privado de Bogotá. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/13889/u729690.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arbós, L. C. (2012). *Organización de la producción y dirección de operaciones: Sistemas actuales*. Google Books. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=6jNY9FcLGcoC&pg=PA138&dq=Seiri+%E2%80%93+Organizaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiKya7ovf3rAhVs1lkKHSFsAPwQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=Seiri%20%E2%80%93%20Organizaci%C3%B3n&f=false>

Arévalo Piedra, J. L. (2018). IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO COOPERATIVO PARA UN EFICAZ DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES “MERCURIO LOS OLIVOS” LTDA. Lima, Perú: Repositorio Universidad Nacional Federico Villareal. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3055/UNFV_AR%c3%89VALO_PIEDRA_JORGE_LUIS_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Astros, I. J. (2015). Curso de implementación metodología de las 5'S. *Monografías*. Argentina: Google Chrome. Obtenido de

<https://www.monografias.com/trabajos99/curso-implementacion-metodologia-5-s/curso-implementacion-metodologia-5-s.shtml>

Bass, B., & Avolio, B. (1994). Improving organizational effectiveness through transformational leadership. USA: Publications, Thousand Oaks, USA.

BATTE PINEDA, H. S. (2019). DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE. Bogota, Colombia: Repositorio Institucional universidad católica de colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24533/1/DISE%c3%91O%20DE%20ESTRATEGIAS%20PARA%20MEJORAR%20LA%20EFECTIVIDAD%20DE%20SOLICITUDES%20DE%20UN%20MICROCR%c3%89DITO%20FINANCIERO%20EN.pdf>

Bextok. (2017). Claves de la gestión logística. Obtenido de <https://blog.bextok.com/claves-gestion-logistica/>

Black, E. W. (26 de agosto de 2019). Aplicación de la metodología 5S en la empresa exportadora Crismar Ciar Ltda. de la ciudad de Machala. Machala, Ecuador: Repositorio de la Universidad Técnica de Machala. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14617/1/E-9934_RIOS%20TINOCO%20MICHELL%20LISSETH.pdf

Blackwell, R., Miniard, P., & Engel, J. (2002). Comportamiento del Consumidor. edición, Thomson.

- Bolívar, U. d. (2012). Presentación 5S Segregación adecuada de residuos. *Scribd*. Google Chrome. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/56409048/Presentacion-5S-Segregacion-Adecuada-de-Residuos>
- Bravo, A. A. (Julio de 2017). Mejoramiento de la productividad de una cuadrilla de trabajadores de moldajes metálicos en edificación en altura de hormigón armado, mediante la metodología 5s. Santiago de Chile, Chile: Repositorio de la Universidad Andrés Bello. Obtenido de http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/4599/a120174_Canales_A_Mejoramiento_de_la_productividad_de_2017_tesis.pdf?sequence=1
- Cabrera, A. M. (19 de marzo de 2019). Aplicación de la metodología 5S en la línea número # 1 de clasificación y empaque de una empresa empacadora de camarón ubicada en Durán. Guayaquil, Ecuador: Repositorio de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12535/1/T-UCSG-PRE-TEC-CIA-47.pdf>
- Camino, J. R., Cueva, R. A., & Ayala, V. M. (2000). *Conducta del consumidor: estrategias y tácticas aplicadas al marketing*. Madrid, España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7PHK3WfpWPEC&pg=PA69&dq=percepci%C3%B3n+del+consumidor+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiux62Sv3rAhVBCrkGHcOsBA0Q6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=percepci%C3%B3n%20del%20consumidor%20definicion&f=false>
- Ceballos-Acevedo, T. M., Velásquez Restrepo, P. A., & Jaén Posada, J. S. (2014). Duración de la estancia hospitalaria. *Scielo*. Google Chrome. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n27/v13n27a17.pdf>

Cisneros, B. E., Chávez Rivera, M. E., Herrera Cabrera, D. F., Torres Fernández, J. P., Gallo

Mendoza, J. G., & Armijos Robles, L. A. (2017). ¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud? *Scielo*. Ecuador: Google Chrome. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300017

Cobos Díaz, M. (2014). *Gestión de calidad y prevención de riesgos laborales y*

medioambientales. QUIT0209. IC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=Iij9AwAAQBAJ&pg=PT116&dq=seiketsu+control+visual&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjYnq38pv3rAhX_JLkGHSZ-A8kQ6AEwAXoECAUQA#v=onepage&q=seiketsu%20control%20visual&f=false

consultores, P. (2019). ¿Cómo implementar la metodología 5s? Obtenido de

<https://procemconsultores.com/metodologia-5s/>

Córdoba, J. (2009). Del marketing transaccional Marketing relacional. Entramado -

Universidad.

Crisol Moya, E., & Romero López, M. (2020). El liderazgo inclusivo como estrategia para

evitar el abandono escolar: opinión de las familias. Murcia, España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Obtenido de

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=c967af68-15a2-445f-bc8c-770864c35caf%40sdc-v-sessmgr02>

de Anda Valades, L. (21 de abril de 2017). 5 acciones continuas para mejorar (acción+) la

eficiencia de los organismos operadores de agua. Madrid, España. Obtenido de

<https://www.iagua.es/blogs/luis-anda-valades/5-areas-oportunidad-mejorar-eficiencia-organismos-operadores-agua>

- Díaz, Y., Andrade, J., & Ramírez, E. (2019). Liderazgo Transformacional y Responsabilidad Social en Asociaciones de Mujeres Cafeteras en el Sur de Colombia. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana, Neiva, Colombia.
- Ebuetse, M. A. (mayo de 2018). Implementacion de las 5S en un laboratorio en Western Kentucky University. Western Kentucky University's Repository. Obtenido de <https://digitalcommons.wku.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3076&context=theses>
- Escudero Vilchez, j. E. (2019). MARKETING RELACIONAL Y LA FIDELIZACION DE LOS CLIENTES EN LA CONSULTORA SILFERSYSTEM SAC, LIMA 2019. Lambayeque, Perú: repositorio de la Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5972/Escudero%20V%20c3%adlchez%20%20Javier%20Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinal, A. A., Gómez Montoya, R. A., & Cano Arenas, J. A. (2010). GESTIÓN DE ALMACENES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACION. *Redalyc*. Colombia: Google Chrome. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf>
- Espinal, A. C., & Gómez Montoya, R. A. (2008). Tecnologías de la información en la cadena de suministro. *Redalyc*. Colombia: Google Chrome. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/496/49611942004.pdf>
- Flores, F. A. (2014). Implementación del Método de las 5S” Taller de Fabricación de Recubrimiento Aster Chile Ltda. Chile: Repositorio de la Universidad del Bío-Bío. Obtenido de http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/882/1/Ramirez_Flores_Freddy%20Andres.pdf

Foromarketing. (17 de abril de 2016). La percepción del cliente y un buen posicionamiento de mercado, claves para la venta. Obtenido de <https://www.foromarketing.com/las-percepciones-del-cliente/>

García García, M. D. (2020). Liderazgo carismático y su influencia en la satisfacción laboral docente. Santa Elena, Ecuador: Repositorio Dialnet.unirioja.es/. Obtenido de <file:///C:/Users/WIN7/Downloads/Dialnet-LiderazgoCarismaticoYSuInfluenciaEnLaSatisfaccionL-7398410.pdf>

Garcia, J. E. (2019). *REPORTE TECNICO INGENIERIA*. Google Books. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ohqmDwAAQBAJ&pg=PA25&dq=Seiso+%E2%80%93Limpieza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwIj7rvMyf3rAhVO0FkKHeCEBNkQ6AEwA3oECAIQAg#v=onepage&q=Seiso%20%E2%80%93Limpieza&f=false>

Guerra Hernández, H. (2015). Servicio al Cliente con un Enfoque de Liderazgo. México, D.F.: Repositorio Institucional de la UNAM. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2016/enero/0740006/0740006.pdf>

Infaimon. (2018). Metodología 5S, sus secretos y ventajas. Obtenido de <https://blog.infaimon.com/metodologia-5s-sus-secretos-y-ventajas/>

JIMENEZ VILCHEZ, M. A. (2018). CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA FIDELIZACION DEL CLIENTE DE LOS SUPERMERCADOS DEL VALLE JEQUETEPEQUE, 2017. Lima, Perú: Repositorio Institucional Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11826/Jim%20c3%a9nez%20Vilchez%20Manuel%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- José, S. (2012). Estrategia para la Calidad. *SlideShare*. Google Chrome. Obtenido de <https://es.slideshare.net/YESID03/seiso-13598579>
- Kazmierski, R. R. (10 de mayo de 2015). Factores que influyen en la implementación de la herramienta Lean 5S en U.S. Automotive Suppliers. Ypsilanti, Michigan, Estados Unidos: Eastern Michigan University's Repository. Obtenido de <https://commons.emich.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=2000&context=theses>
- Keller, K., & Kotler, P. (2009). Dirección de Marketing. Mexico DF, Mexico: Pearson Education, 2009.
- LARRAZÁBAL QUINTERO, A. (2016). LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE COMO FACTOR SUSTENTABLE DE CRECIMIENTO EN LA INDUSTRIA QUÍMICA. MÉXICO, Mexico: REPOSITORIO UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2016/noviembre/0753384/0753384.pdf>
- Losada, F. T. (2013). La estrategia y los sistemas integrados de gestión en las organizaciones. *Dialnet*. Google Chrome. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaEstrategiaYLosSistemasIntegradosDeGestionEnLasOr-6726225.pdf
- Lusthaus, C., Adrien, M.-H., Anderson, G., Carden, F., & Moltalván , G. P. (2002). *Evaluación organizacional : marco para mejorar el desempeño*. Washington, DC, Estados Unidos de América: IDRC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Ex47GKcteH0C&pg=PA123&dq=eficiencia+definicion&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwjg3ZvTzP3rAhUED7kGHazVBQUQ6AEwA3oECAAQ
Ag#v=onepage&q=eficiencia%20definicion&f=false

Marín, A. F., Ruano Casado, L., Latorre Gómez, E., & Ballesta, L. (2013). Implantación del Sistema de Calidad 5S en un centro integrado público de formación profesional.

Redalyc. España: Google Chrome. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/2170/217029557011.pdf>

Mazo, A. Z., Gómez Montoya, R., & Fernández Henao, S. (2014). Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo scor. *Oaji Net*. Colombia: Google

Chrome. Obtenido de <http://oaji.net/articles/2016/3167-1472232109.pdf>

Miguel, P. A. (2007). *Calidad*. Google Books. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=M4KKceSe3f4C&pg=PA154&dq=Seiton+%E2%80%93+Orden&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiA5NDZxf3rAhUspFkKHeJHDacQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=Seiton%20%E2%80%93%20Orden&f=false>

Morales, J. R. (diciembre de 2018). Implementación de metodología 5S sostenible en taller de mantenimiento de central termoeléctrica región de Valparaíso. Chile: Repositorio de la Universidad Tecnica Federico Santa Maria. Obtenido de

<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/47288/3560900260948UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno, D. R., Silva Leal, J., & Bocanegra Herrera, C. (2019). Revisión de la

implementación de Lean Six Sigma en Instituciones de Educación Superior. *Scielo*.

Google Chrome. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400652&script=sci_arttext

- Osuna, A. (2017). Material 5S. *SlideShare*. Google Chrome. Obtenido de <https://www.slideshare.net/aosuna/material-5-ss>
- Ottar, S. (2007). Repurchase loyalty: The role of involvement and satisfaction. *Psychology & Marketing*. Vol.24, N.º 4; pp. 2007-07-08.
- Pava, C., Ramirez, J., & Marín Lopez, W. (2019). Metodologías de mejora continua integrables al sistema de gestión de calidad. *Repository USC*. Google Chrome. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/1311/1/METODOLOG%C3%8DAS%20DE%20MEJORA.pdf>
- Pelayo, C. (2016). Redes de Ingeniería. *Universidad Distrital Francisco José de Caldas*. Google Chrome. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/11456-Texto%20del%20art%C3%ADculo-53817-1-10-20170113.pdf>
- Peña Escobar, S., Ramírez Reyes, G., & Osorio Gómez, J. (2015). Evaluación de una estrategia de fidelización de clientes con dinámica de sistemas. Medellín, Colombia: *Revista Ingenierías Universidad de Medellín* .
- Pérez, A. M. (Junio de 2015). Diseño de plan para la implementación de la metodología 5S'S en la empresa SIMACO CONTRUCCIONES C.A. Caracas, Venezuela: Repositorio de la Universidad Católica Andres Bello. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT5250.pdf>
- Pisconte Cuya, M. B. (2015). LIDERAZGO Y PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA CONTINUA EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS. CASO: ARIANA PUBLICIDAD SAC. Lima, Peru: Repositorio

Institucional UNMSM. Obtenido de

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4380>

Porto, J. P., & Gardey, A. (2009). *Definición de oportunidad*. Obtenido de

<https://definicion.de/oportunidad/>

Pro Optim. (25 de Julio de 2017). Las 5s – Beneficios de la cuarta – SEIKETSU /

Estandarización. Barcelona, España. Obtenido de <https://blog.pro-optim.com/las-5s/las-5s-beneficios-de-la-cuarta-seiketsu-estandarizacion/>

Ramos Valeriano, D. E. (2019). “La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Agencia Primavera-Banco de Crédito del Perú –Trujillo - Año 2017.”. Trujillo, Perú: Repositorio de Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12881/Ramos%20Valeriano%20Daniel%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyes, R. A. (2014). EL PAPEL DE LAS TIC’S EN LA GESTIÓN DEL EFECTO LÁTIGO DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO INTERNACIONAL. *Core*. Google Chrome. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/143448216.pdf>

Rios, M. F., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Diaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PA55&dq=eficacia+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiepuuItP3rAhX4GrkGHUEMBq8Q6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=eficacia%20definicion&f=false

Rodero, H. M. (2011). *MEDICINA BASADA EN LA EVIDENCIA Y META-ANALISIS*. *Gredos Usal*. Google Chrome. Obtenido de

https://gedos.usal.es/bitstream/handle/10366/123467/TFM_MAADM_Martin_Rodero_Helena.pdf;jsessionid=37549B925E7D22F8254C28E82CDFAF28?sequence=4

Rodríguez del Bosque Rodríguez, I., Herrero Crespo, Á., & García de los Salmones Sánchez, M. (2009). La influencia de la propensión a innovar del gestor en la implantación de programas de fidelización de clientes en el pequeño comercio. Santander, España: Universidad de Cantabria. Obtenido de

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=43b0dde1-3d22-4701-b58d-f63edb99ce09%40sessionmgr103>

Rodríguez Rojas, Y. L. (2019). LA INFLUENCIA DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS ORGANIZACIONES. Bogota, Colombia. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31994/MateusCamargoJuanSebastian2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodriguez Vivi, D. (2016). Fidelidad del consumidor hacia las marcas propias en los canales de distribución. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia.

Rodríguez, H. V. (2006). *Manual de Implementación de las 5S*. Google Books. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8UskOoIXVhcC&pg=PT57&dq=metodologia+de+las+5s&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwipg8Sbpv3rAhUwxVkKHXJjBIUQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=metodologia%20de%20las%205s&f=false>

Sacristán, F. R. (2005). *Las 5S. Orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Google Books.

Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=NJtWepnesqAC&pg=PA21&dq=Fase+Operativa+de+las+5S&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjdmMfVrP3rAhUOpFkKHdCNDqkQ6>

AEwAHoECAAQAq#v=onpage&q=Fase%20Operativa%20de%20las%205S&f=fals
e

SAGASTUY GUZMAN, G. E., & RINCON OLAYA, E. (2015). DIAGNOSTICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA POST-VENTA DE LA COMPAÑÍA SEVEN CONSTRUCCIONES SAS. Bogota, Colombia: Repositorio institucional universidad Católica de colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2962/4/-DIAGNOSTICO%20PARA%20%20MEJORAR%20LA%20CALIDAD-.pdf>

Salazar López, B. (29 de octubre de 2019). *Metodología de las 5S*. Obtenido de Ingeniería Industrial Online.com: [https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-y-control-de-calidad/metodologia-de-las-5s/#:~:text=ese%20\(s\).-Objetivos%20espec%C3%ADficos%20de%20la%20metodolog%C3%ADa%205S,o%20desperdicios%20de%20la%20organizaci%C3%B3n](https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-y-control-de-calidad/metodologia-de-las-5s/#:~:text=ese%20(s).-Objetivos%20espec%C3%ADficos%20de%20la%20metodolog%C3%ADa%205S,o%20desperdicios%20de%20la%20organizaci%C3%B3n).

Santander, C. I. (2020). Sistema de calidad 5'S. *Departamento de Calidad e Innovación*. Google Chrome. Obtenido de https://cifpn1.com/calidad/?page_id=4

Sierra, V. (2017). Las 5s – Beneficios de la quinta – SHITSUKE / Disciplina. *ProOptim*. Google Chrome. Obtenido de <https://blog.pro-optim.com/las-5s/las-5s-beneficios-de-la-quinta-shitsuke-disciplina/>

Sierra, V. P. (Diciembre de 2017). Metodología dinámica para la implementación de 5's en el área de producción de las organizaciones. *Redalyc*. Colombia: Google Chrome. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939009.pdf>

Sosa, D. (30 de Abril de 2020). ¿Qué es en verdad la disciplina? Lo que sabemos con precisión es que no todos somos iguales y para aplicar la disciplina debemos tenerlo muy en cuenta. Santo Domingo, República Dominicana. Obtenido de <https://www.diariolibre.com/estilos/blogs/economia-personal/que-es-en-verdad-la-disciplina-IL18574826>

Tcm. (2019). Metodología 5S. *TCMetrologia*. España: Google Chrome. Obtenido de <https://www.tcmetrologia.com/cursos/implantacion-5s>

Touche, D. y. (1991). *Identificación de oportunidades de alto potencial para las empresas agroindustriales de América Latina el Caribe en el mercado de América del Norte*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8jJjAAAAIAAJ&pg=PA43&dq=que+es+oportunidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwit7tfJzP3rAhWyGbkGHbELCdMQ6AEwAXoECAAQA#v=onepage&q=que%20es%20oportunidad&f=false>

Tous Zamora, D., Guzmán Parra, V. F., Cordero Tous, M., & Sánchez Teba, E. M. (2019). *Sistemas de Producción: Análisis de las actividades primarias de la cadena de valor*. ESIC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qj64DwAAQBAJ&pg=PA212&dq=Shitsuke+%3D+Disciplina+y+h%C3%A1bito&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjCwIGmuf3rAhWFB9QKHQRSAZcQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=Shitsuke%20%3D%20Disciplina%20y%20h%C3%A1bito&f=false>

TRONCOSO CORTEZ, I. A. (2016). ESTUDIO DEL EFECTO DE UN PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN EN EL COMPORTAMIENTO DE COMPRA DE SUS CLIENTES.

SANTIAGO DE CHILE, CHILE: REPOSITORIO ACADÉMICO DE LA

UNIVERSIDAD DE CHILE. Obtenido de

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/141236/Estudio-del-efecto-de-un-programa-de-fidelizacion-en-el-comportamiento-de-compra-de-sus-clientes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Usero, J. Á., & Navarra, P. L. (2006). *La accesibilidad de los contenidos web*. Barcelona,

España: UOC. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=5hOIl_gHpFYC&pg=PA9&dq=accesibilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjs5ZiGxf3rAhVjHLkGHQ2uBbgQ6AEwAHoECAIQA#v=onepage&q=accesibilidad&f=false

Vásquez, Y. E. (2015). Proyecto para la mejora de procesos en la elaboración de cartucheras

en la distribuidora V&V. Quito, Ecuador: Repositorio de la Pontificia Universidad

Católica del Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8008/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velasquez, C. E., & Salazar Valdivia, S. (2019). APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

5'S PARA LA OPTIMIACION EN LA GESTION DEL ALMACEN EN UNA

EMPRESA IMPORTADORA DE EQUIPOS DE LABORATORIO. *Repositorio*

URP. Perú: Google Chrome. Obtenido de

http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2749/IND-T030_72084597_T%20%20%20SALAZAR%20VALDIVIA%20SANTIAGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Viedma, C. A., & Lara, A. J. (1996). *Evaluación de programas sociales*. Madrid: Diaz de

Santos. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=enjNOPIAOqsC&pg=PA28&dq=precisi%C3%B3n+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjkiYiJ0f3rAhX8IbkGHb_ZDTMQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=precisi%C3%B3n%20concepto&f=false

Zabalza, E. V. (2014). Metodología 5S. *Talentix*. Google Chrome. Obtenido de

https://www.talentix.es/formacion/Curso.php?Cod_Accion=620

6. Aporte Científico o académico

El presente trabajo de investigación se orientará en la sub línea de investigación de gestión de la innovación, dentro de la línea de investigación de planeamiento estratégico y desarrollo, constituye un aporte a la teoría pues posibilita la revelación de las relaciones de influencia de la metodología de las 5S en la gestión logística de una pequeña empresa como lo es A & F Andina SCRL.

Asimismo se considera un aporte práctico pues se corroborará la teoría al llevarlo a la práctica constituyendo la transformación deseada para la empresa en un ambiente de trabajo eficiente y productivo, posibilitando la aplicación inmediata de cada una de las fases de la metodología de las 5S.

7. Recomendaciones

Se recomienda sensibilizar a la Gerencia de A & F Andina SCRL, respecto a la aplicación de la metodología de las 5S y su influencia en la gestión logística, para convertir el ambiente de trabajo actual en uno eficaz y productivo.

Se recomienda aplicar la fase de mantenimiento o estandarización, control visual en el ambiente de trabajo a fin de mejorar los indicadores de eficiencia, eficacia y oportunidad del desempeño en la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL.

Se recomienda aplicar la fase operativa de organización, orden y limpieza del ambiente de trabajo a fin de mejorar los indicadores de eficiencia, eficacia y oportunidad del desempeño en la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL.

Se recomienda aplicar la fase de mejora continua de disciplina y hábito en los trabajadores a fin de mejorar los indicadores de accesibilidad y precisión del servicio brindado, así como de la percepción de calidad en la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL.

8. Anexos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Metodología de las 5S y su influencia en la Gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL”.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DIMENSIONES
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es la influencia de la metodología de las 5S en la Gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la influencia de la fase operativa de la metodología de las 5S en el desempeño de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL? • ¿Cuál es la influencia de la fase de mantenimiento de la metodología de las 5S en el desempeño de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL? • ¿Cuál es la influencia de la fase de mejora continua de 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la influencia de la metodología de las 5S en la Gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la influencia de la fase operativa de la metodología de las 5S en el desempeño de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL. • Determinar la influencia de la fase de mantenimiento de la metodología de las 5S en el desempeño de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL. • Determinar la influencia de la fase de mejora continua de la metodología de las 5S 	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La metodología de las 5S influye positivamente en la Gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fase operativa de la metodología de las 5S influye en el desempeño de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL. • La fase de mantenimiento de la metodología de las 5S influye en el desempeño de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL. • La fase de mejora continua de la metodología de las 5S 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X-1):</p> <p>Metodología de las 5S</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seiri - Organización • Seiton – Orden • Seiso – Limpieza • Seiketsu- Control Visual • Shitsuke- Disciplina y Hábito <p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y-2):</p> <p>Gestión logística</p>	<p>DIMENSIONES DE LA METODOLOGÍA DE LAS 5S:</p> <p>Fase Operativa</p> <p>Fase de Mantenimiento</p> <p>Fase de Mejora Continua</p> <p>DIMENSIONES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Calidad

<p>la metodología de las 5S en la calidad de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL?</p>	<p>en la calidad de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL</p>	<p>influye en la calidad de la gestión logística de la empresa A & F Andina SCRL.</p>	<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none">• Eficiencia• Eficacia• Oportunidad• Accesibilidad• Percepción de los usuarios• Precisión	
--	--	---	---	--