

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**PROPUESTA DE LA METODOLOGIA 5S COMO
HERRAMIENTA DE GESTION EN EL DESARROLLO DE LA
HABILIDAD ORGANIZACIONAL EN LA DISTRIBUIDORA
BARBERÍA Y PELUQUERÍA C.A. UBICADA EN CIUDAD
BOLÍVAR, ESTADO BOLÍVAR**

**TRABAJO FINAL DE GRADO
PRESENTADO POR EL
BACHILLER VANESA DEL
CARMEN GÁMEZ M PARA
OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

CIUDAD BOLÍVAR, OCTUBRE DEL 2022



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA**

ACTA DE APROBACIÓN

Este Trabajo de Grado, titulado, **PROPUESTA DE LA METODOLOGIA 5S COMO HERRAMIENTA DE GESTION EN EL DESARROLLO DE LA HABILIDAD ORGANIZACIONAL EN LA DISTRIBUIDORA BARBERÍA Y PELUQUERÍA C.A. UBICADA EN CIUDAD BOLÍVAR, ESTADO BOLÍVAR.**, presentado por el bachiller **VANESA DEL CARMEN GÁMEZ M** , cédula de identidad N° **V- 24.542.633** como requisito para optar al título de **INGENIERO INDUSTRIAL**, ha sido **APROBADO** de acuerdo a los reglamentos de la Universidad de Oriente, por el jurado integrado por los profesores:

Nombre	Firma
<u>Prof. Mauyori Estanga</u> (Tutor)	_____
<u>Prof. Eneida Herrera</u> (Jurado)	_____
<u>Prof. Martín Gamez</u> (Jurado)	_____
_____ Prof. Dafnis Echeverría Jefe del departamento de Ing. Industrial	_____ Dr. Francisco Monteverde Director de la Escuela

Ciudad Bolívar, 06 de Octubre de 2022

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por iluminarme siempre, guiar mis pasos, protegerme, darme salud y por derramar día a día sus maravillosas bendiciones en mi vida permitiéndome cumplir esta meta tan anhelada.

A mi mami y a mi papi porque siempre han estado a mi lado en todo momento luchando para sacarme adelante a mí y a mis hermanos, papi y mami gracias por todo lo que me han dado, su amor, su cariño, apapachos, aliento en aquellas noches de estudio, por los regaños para que me relajara, LOS AMO infinitamente. Papi eres ahora mi ángel protector, esto va dedicado a ti, en tu honor. Lo dedico a mis tres hermanos, Javier, Daniel y Alberto sé que están muy felices por mí, fueron una motivación y un gran ejemplo para continuar con mis estudios. A mis abuelas y abuelos que desde el cielo me bendicen, a mis tías que han sido otras madres para mí, mi Mama Nori porque ha sido incondicional en todo momento, por tu ayuda y apoyo, Mama Neni, por sus valiosos consejos y apoyo, siempre que me sentía decaída allí estabas tú para darme consejos para seguir adelante, a mi tía Elizabeth Musa por su valiosa confianza y apoyo, siempre tratándome como una más de sus hijas, gracias por su cariño, apoyo y bendición.

A tío Héctor por su gran apoyo, siempre yendo y viniendo cuando necesitaba que me llevara a la Universidad, nunca se negaba, de igual manera a mis Sobrinos Juan Carlos, Xavier, Pablo, Etham y Aurora esperando que esta meta sea de inspiración para que sigan adelante.

Vanessa Gámez

AGRADECIMIENTOS

A Dios por todo lo que me ha dado, y me ha quitado, solo él conoce mi esfuerzo, dedicación y perseverancia para obtener ese logro tan anhelado, gracias Padre por ir delante de mí como poderoso gigante guiando cada paso que doy.

Le agradezco a la gerente y aparte tía, amiga y consejera, Elizabeth Mussa por haberme recomendado para trabajar en la DISTRIBUIDORA BARBERÍA Y PELUQUERÍA C.A, a Carolina y Mauricio por la gran confianza depositada en mí, su ayuda, paciencia y perseverancia, gracias por permitirme realizar mi trabajo de grado en sus instalaciones y proporcionarme todos los datos, observación, históricos de registros etc., para concluir con éxito el presente trabajo.

Le agradezco a mi querida tutora Mauyori Estanga por todo su apoyo para la realización del presente trabajo de grado, gracias por responder mis grandes dudas académicas y tomarte tu tiempo para ayudarme. De igual manera a Mi Cuñada María Fernanda Aray por su apoyo y por responder mis dudas.

A mi familia a mis amigos y a mis padres, gracias por su apoyo incondicional, sus explicaciones, los regaños, las diversiones.

A la Sra. Lilia por su apoyo, explicaciones y ayudas para culminar mi trabajo de grado.

Vanessa Gámez

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de proponer la metodología 5s como herramienta de gestión en el desarrollo de la habilidad organizacional en la distribuidora barbería y peluquería C.A. ubicada en Ciudad Bolívar, estado Bolívar. Se trata de un estudio descriptivo, de campo, no experimental. La población, así como la muestra, estuvo conformada por los trabajadores de la Distribuidora Barbería Peluquería C.A. Se emplean para este análisis instrumentos de recolección y análisis de información como entrevistas y observaciones directas, matriz FODA, auditoria, estimaciones, material bibliográfico. En el análisis e interpretación de los resultados, primero, se analizó la situación actual de la empresa con respecto al área de acceso de mercancía, por medio del diagrama de Ishikawa, permitiendo identificar objetivamente los factores tales como: personal, método, materiales, entorno, almacén y productos. Asimismo, mediante la aplicación de la metodología 5S se determinó que: la Primera S “SEIRI” tuvo una mejoría del 60%, de lo necesario y lo innecesario. La Segunda S “SEITON” tuvo una mejora del 67%, significa que la mayoría de los objetos están en su lugar. La Tercera S “SEISO” tuvo un mejoramiento del 74%, de orden y limpieza, se infiere que la empresa está acondicionada para el trabajo. La Cuarta S, “SEIKETSU”, tuvo una mejoría del 92%, se deduce que la empresa se está adaptando a seguir el nivel estándar que exige el método 5S, finalmente la quinta S obtuvo una mejoría del 93%, para la empresa lo que se considera rentable para la misma ya que denota puntualidad y rendimiento del personal que labora en la empresa.

CONTENIDO

	Página
ACTA DE APROBACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN.....	v
CONTENIDO	vi
LISTA DE FIGURAS	ix
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE APÉNDICES	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
SITUACIÓN A INVESTIGAR	3
1.1 Situación objeto de estudio.....	3
1.2 Objetivos de la investigación.....	9
1.2.1 Objetivo general.....	9
1.2.2 Objetivos específicos	9
1.3 Justificación de la investigación	10
1.4 Alcance de la investigación	11
CAPÍTULO II	12
GENERALIDADES DE LA EMPRESA	12
2.1 Reseña histórica	12
2.2 Ubicación geográfica	13
2.3 Organigrama	14
2.4 Mision.....	14
2.5 Vision.....	15
2.6 Valores	16
2.6.1 Ética.....	16
2.6.2 Responsabilidad.....	16
2.6.3 Respeto.....	17
CAPÍTULO III	19
MARCO TEÓRICO.....	19
3.1 Antecedentes de la investigación.....	19
3.2 Bases teóricas.....	21
3.2.1 Empresa.....	21
3.2.2 Organizacion	22
3.2.3 Gestion organizacional.....	23

3.2.4	Papel del individuo en la organizacion	24
3.2.5	Herramienta de gestion empresarial.....	25
3.2.6	Metodologia 5S	27
3.2.6.1	Generalidades.....	30
3.2.6.2	Etapas	31
3.3	Bases legales	34
3.3.1	Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	34
3.3.2	Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo	35
3.3.3	Ley Orgánica del trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT, 2012)	35
3.4	Definición de términos básicos.....	35
CAPÍTULO IV		37
MARCO METODOLÓGICO		37
4.1	Tipo de investigación.....	37
4.2	Diseño de la investigación	37
4.3	Población y muestra de la investigación.....	38
4.3.1	Población.....	38
4.3.2	Muestra	38
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.4.1	Técnicas de recolección de datos	39
4.4.1.1	Observación	39
4.4.1.2	Revisión documental.....	41
4.4.1.3	Entrevista estructurada.....	41
4.4.1.4	Análisis de datos.....	41
4.4.2	Instrumentos de recolección de datos	42
4.4.2.1	Cuaderno de notas.....	42
4.4.2.2	Equipo de cómputo	42
4.5	Técnicas de ingeniería industrial	43
4.5.1	Matriz FODA	43
4.5.2	Diagrama de causa y efecto	43
4.5.3	Matriz de Holmes.....	44
4.5.4	Análisis de Pareto	44
CAPÍTULO V		45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		45
5.1	Analisis de la situacion actual del area de acceso distribucion y recepcion de mercancia, en la Distribuidora Barberia y Peluqueria C.A	45
5.1.1	Causas que afectan a la empresa con respecto al espacio laboral	46
5.1.2	Factores internos y externos que afectan el area de acceso distribucion y recepcion de mercancia.....	48
5.1.2.1	Análisis del contexto interno.....	50

5.1.2.2 Análisis del contexto externo.....	51
5.1.2.3 Priorización de estrategias.....	52
5.1.2.4 Análisis de Pareto.....	55
5.2 Determinacion de los elementos necesarios e innecesarios para implementar la fase (SEIRI) de la metodología 5S, en la Distribuidora Barberia y Peluqueria C.A	57
5.3 Especificacion del material necesario para implementar la fase (seiton) de la metodología 5S, en la Distribuidora Barberia y Peluqueria C.A.....	65
5.4 Establecimiento de la fase SEISO de la metodología 5S como estrategia para el mantenimiento y pulcritud en la Distribuidora Barberia y Peluqueria C.A....	68
5.5 Descripción de la fase SEIKETSU de la metodología 5S, como estrategia de atención al público, almacenamiento, exhibición e inventario de los productos.....	71
5.6 Propuesta de la fase SHITSUKE de la metodología 5S, como estrategia para seguir mejorando la atención al público, almacenamiento, exhibición e inventario de los productos	75
 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	 81
Conclusiones.....	81
Recomendaciones	82
REFERENCIAS.....	84
APÉNDICES.....	89

LISTA DE FIGURAS

	Página
2.1 Ubicación geográfica de la empresa (Google maps, 2021).....	13
2.2 Organigrama de la empresa (Distribuidora, Barbería y Peluquería, 2021).....	14
5.1 Croquis de la empresa (Gámez V, 2021)	45
5.2 Diagrama de Ishikawa de las causas que afectan el espacio laboral en la empresa (Gámez V, 2021)	46
5.3 Implementación de la primera S Seiri (Gámez V, 2022).....	58
5.4 Actividad de implementación Seiri (Gámez V, 2022).....	59
5.5 Tarjetas rojas para la empresa Distribuidora Barbería y Peluquería C.A (Gámez V, 2022).....	60
5.6 Evaluación antes de la aplicación de la 5S (Gámez V, 2022).....	62
5.7 Actividad de implementación Seiton (Gámez V, 2022).....	66
5.8 Actividad de implementación Seiso (Gámez V, 2022).....	69
5.9 Actividad de implementación Seiketsu (Gámez V, 2022).....	72
5.10 Actividad de implementación Shitsuke (Gámez V, 2022).....	76
5.11 Evaluación después de la aplicación de la 5S (Gámez V, 2022).....	79

LISTA DE TABLAS

	Página
4.1 Formato para auditar la aplicación del método 5S (Gámez V, 2021).....	40
5.1 Factores internos y externos que afectan al área de acceso (Gámez V, 2021).....	49
5.2 Análisis de estrategias (Gámez V, 2022).....	52
5.3 Análisis de Pareto (Gámez V, 2022).....	55
5.4 Tabulación del área antes de aplicación la metodología de las 5S (Gámez V, 2022).....	61
5.5 Formato de auditoría primera S (Gámez V, 2022).....	63
5.6 Formato de auditoría segunda S (Gámez V, 2022).....	67
5.7 Formato de auditoría tercera S (Gámez V, 2022).....	70
5.8 Formato de auditoría cuarta S (Gámez V, 2022).....	73
5.9 Formato de auditoría quinta S (Gámez V, 2022).....	77
5.10 Tabulación del área después de aplicación la metodología de las 5S (Gámez V, 2022).....	78

LISTA DE APÉNDICES

	Página
A. Cronograma de implementacion de la metodologia 5S	90

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones empresariales, están constituidas por un conjunto de elementos que contribuyen al logro de los objetivos planteados. Estos elementos constituyen la fase principal o primaria de como los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos deben estar alineados hacia el éxito organizacional. Cada factor tiene una significación, sin embargo, se debe tener presente el rol o papel protagónico del recurso humano, es decir las personas que laboran en la organización ya que poseen conocimientos, habilidades y destrezas que hacen que los demás recursos cobren su valor y éxito en su amplio transitar.

El presente estudio corresponde al esfuerzo de Proponer las 5'S como Herramienta de Gestión en el Desarrollo de Habilidades organizacionales en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. Ubicada en Ciudad Bolívar, la dinámica para su aplicación en cualquier organización, requiere de constancia, dedicación y concientización del recurso humano. La Implementación nace con el propósito de optimizar espacios y tiempos, mejorar constantemente la eficacia y eficiencia de la organización y sus actividades, y estar siempre atento a las necesidades del cliente, de sus quejas y complacencia la idea es mantener actualizado el recurso, así como detectar el espacio de riesgo que obstaculizan el libre transitar y comodidad del cliente. La metodología 5'S consta de cinco pasos que son: eliminar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplinar, desarrollado mediante una secuencia de pasos que pretende, con su implementación, mejorar y mantener las condiciones de la organización, la seguridad ocupacional y, en consecuencia, la calidad total, la productividad, la competitividad y la mejorar continua

El desarrollo y análisis de esta investigación, involucra la utilización de diversas fuentes de información, como las entrevistas y las observaciones directas en el área de estudio, que se garantiza una visión objetiva de la realidad planteada.

El presente trabajo de grado se encuentra estructurado en cinco capítulos:

Capítulo I. Situación a investigar: se presenta la situación objeto de estudio, los objetivos de la investigación, justificación y alcance de la investigación.

Capítulo II. Generalidades. Reseña histórica, misión, visión, organigrama y objetivos de la empresa.

Capítulo III. Marco teórico: se hace una descripción de los antecedentes del problema, se establece los fundamentos teóricos y conceptuales de términos utilizados en el desarrollo de la investigación.

Capítulo IV. Marco metodológico: se refleja el tipo y diseño de investigación y las técnicas para la recolección de datos. En este capítulo se expone las técnicas de análisis de los resultados y el procedimiento a seguir para el logro de los objetivos, así como también se reflejan las técnicas de Ingeniería Industrial aplicadas.

Capítulo V. Análisis e interpretación de los resultados: se analizan los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos y la realización del estudio de mercado. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

CAPÍTULO I

SITUACIÓN A INVESTIGAR

1.1 Situación objeto de estudio

En un mundo caracterizado por el avance tecnológico y práctico, los empresarios cada día se enfrentan a cambios drásticos en su transitar empresarial e industrial al cual deben adaptarse para seguir agradando y facilitando el acceso a su amplia clientela. Accionar que les invita a implementar y poner en práctica esta innovación empresarial. El avance global trae consigo la innovación y con ello la invitación a implementar nuevas estrategias que les permita perfeccionar la captación de clientela y recursos, apegado a ello el avance y expansión de la empresa a nivel exponencial. Pérez V. (2017). Realizó un estudio de investigación sobre La Metodología dinámica para la implementación de 5's en el área de producción de las organizaciones. Concluye que, El desarrollo de esta metodología está diseñado para que las organizaciones implementen eficazmente la herramienta de las 5'S, bajo cinco principios enfocados hacia la mejora continua.

Este modelo práctico toma como principal factor, para el cambio constante, a todos los miembros que conforman las organizaciones; consiste en concientizar y capacitar a cada uno de integrantes para que hagan parte activa de la mejora continua. Los cinco pasos se desarrollan de manera secuencial, ya que es indispensable haber finalizado cada "S" para continuar con la siguiente y obtener resultados que generen cambios satisfactorios. La primera "S" garantiza que la organización elimine todo lo que no necesita para dejar solo lo que se utiliza y le es útil; la segunda "S" organiza todos los elementos que se clasificaron y le asigna un lugar a cada cosa, y evitar así sobre costos no planeados, accidentes o fallas en los procesos; luego, la tercera "S" propone un plan de limpieza e inspección que permita realizar correcciones

preventivas y correctivas a los equipos y herramientas y a todos los lugares de la planta, con el fin de evitar paros en los equipos y tiempos improductivos, accidentes y sobre costos; la cuarta “S” estandariza las tres primeras “S” con el fin de crear conciencia y garantizar que la organización marche siempre igual; y finalmente, la quinta “S” se encarga de continuar con el cumplimiento y buen desarrollo de la herramienta, bajo el criterio de disciplina, enfocada a una calidad total. Las 5’S son una herramienta moderna para las organizaciones que quieren garantizar una calidad total, enfocada en la mejora continua, disminuyendo sobre costos, contingencias laborales y mal ambiente de trabajo.

En el contexto Internacional y en Latinoamérica, las empresas incorporan en su planificación métodos y objetivos relacionados al mejoramiento continuo de la calidad y la productividad, con el propósito de alcanzar mejores niveles de competitividad en el mercado. Japón se ha convertido en punto de referencia de caso de estudios, desde que inicio la década de los años 80, por el surgimiento de un nuevo modelo de administrar las empresas, se han orientado a una cultura de la calidad, comprometidos en todos los niveles gerenciales y operativos con la satisfacción total de sus clientes. Esto no es más que la puesta en práctica de la metodología 5S. Las 5S son una herramienta mundialmente conocida implantada inicialmente en las industrias japonesas, gracias al impacto y cambio que generan tanto en las empresas como en las personas que la desarrollan; se centran en potenciar el aprendizaje de las personas que trabajan en las organizaciones gracias a su simplicidad y agilidad por realizar pequeños cambios y mejoras con el fin de experimentar y aprender con ellas (Aldavert, Vidal, Lorente & Aldavert, 2016).

De acuerdo con los autores, Las 5S pueden representarse como un sistema gestión que posibilita la creación de las condiciones necesarias para la implementación de nuevas soluciones prácticas y técnicas de ideas innovadoras, que conllevan a la eficacia y eficiencia de las organizaciones que han puesto en práctica,

se ha optimizado el espacio de trabajo y por ende el de producción, este enfoque requiere el trabajo en equipo incluyendo todo el personal que labora en la empresa desde el portero hasta el gerente de gestión y se centra en la aplicación total de la organización y adaptación al espacio de trabajo, proporcionar, y proporcionarse condiciones agradables de trabajo sentirse atraído hacia el hacer diario de la empresa y por ende en sinergia con todos los integrantes del equipo de trabajo.

Tal aseveración evidencia que en el funcionamiento de una empresa, atiende a la ejecución de una acción de gestión con altos grados de exigencia para el desempeño funcional y laboral de una organización y del personal para el desarrollo de habilidades que vayan en consonancia con los objetivos propuestos, así como un control eficiente de lo recurso humano y materiales/financieros, que le permita llevar a cabo significativamente la gestión propuesta dentro de los niveles de excelencia. Dentro de este orden, se pretende realizar un estudio sobre La Metodología 5s como Herramienta de Gestión en el desarrollo de Habilidades Organizacionales.

En Latinoamérica, se puede evidenciar el interés sobre el tema de las 5S, y su implantación en la búsqueda de la excelencia empresarial. En tal sentido, la Republica de Ecuador, ha puesto en práctica la metodología 5S, y recomienda iniciar y consolidar las experiencias en función de comprometerse al mejoramiento continuo de calidad, productividad, eficacia y eficiencia en los puestos de trabajo, en pro de lograr un ambiente laboral seguro, sano y en armonía entre los integrantes del equipo de trabajo,. Así como también alcanzar incrementar la competitividad al generar productos y servicios de calidad.

La comisión latina en visita guiada a diferentes empresas en Japón, pudo constatar que la filosofía de calidad que iniciaron a partir del año 1951, tiene como referencia las enseñanzas del Dr. Deming, tal fue el agradecimiento que el premio más importante a la calidad en el país Nipón lleva el nombre de Deming. Para la

mejora continua de la calidad, la productividad y la competitividad en las organizaciones Japonesas existen unas características fundamentales para el éxito de la gestión empresarial que se derivan de sus directivos, gerentes y trabajadores: la constancia, dedicación, organización y disciplina para el logro de sus metas.

En consecuencia, en Venezuela, Sencamer y Fodenorca (2019) como entes adscritos al Ministerio del Poder Popular de Comercio Nacional (Min comercio), facilitan Curso sobre la Metodología 5S a metrólogos, como herramienta de Gestión de la Calidad que permite que a través de la implementación de sus etapas de selección, organización, limpieza, estandarización y autodisciplina las instituciones alcancen mejoras continuas. Además, pretende elaborar un plan de acción basado en la metodología 5S, así como, establecer los recursos necesarios para su ejecución y sustentación en el tiempo, permitiendo a las instituciones fortalecer su operatividad y lograr una mayor productividad y eficiencia en sus procesos.

La Metodología 5S es una técnica japonesa que se aplica en todo el mundo con excelentes resultados por su sencillez y efectividad, es por ello, que Sencamer Fodenorca como instituciones responsables de fortalecer el Sistema Venezolano para la Calidad, se mantienen capacitando a su personal técnico en procesos que faciliten el manejo adecuado de los recursos de los Laboratorios de Metrología en sus distintas magnitudes. Sencamer y Fodenorca Metodología 5S (2019)

No obstante, Venezuela requiere de un recurso humano competente que actúe y resuelva los imprevistos que se pudieren presentar en contextos laborar, igualmente incrementar el desarrollo de las habilidades organizacionales dentro de la empresa, así como la tendencia cambiante al incremento y crecimiento de la producción. En efecto, para que las organizaciones funcionen apropiadamente hay que tener en cuenta que el objetivo principal de satisfacer las necesidades de sus consumidores. Aportar valor y estar consciente de que los clientes son la base de su crecimiento;

además todos sus esfuerzos y estrategias deben estar dirigidos a brindarle el mejor servicio. En este orden, toda empresa debería saber que la principal diferencia con la competencia está en su capital humano. Por lo tanto, constantemente debe ofrecer a sus empleados oportunidades de desarrollo, esquemas que los impulsen a colaborar y tener un equilibrio entre su vida personal y el espacio laboral, y para mantenerlos motivados ofrecerle compensaciones justas que concuerden con el ritmo laboral.

El Estado Bolívar, está inmerso en diversos conflictos, políticos, económicos y sociales y por ende el desarrollo empresarial se hace cada día más complejo y difícil de manejar. La Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar, no escapa a esta realidad. La inflación, el control de cambio, el éxodo del recurso humano, la delincuencia, las regulaciones gubernamentales en términos de precio y costo, traen consigo un complejo desarrollo empresarial y por ende, organizacional y laboral en la empresa, en consecuencia, la derivación de esta limitante conlleva a la desorganización e impide el correcto desempeño de los trabajadores en el ámbito laboral. Esto se da ya que no cuentan con herramientas, o estándares que le permita a cada trabajador reconocer con exactitud cuál es su obligación y en qué momento debe ejecutarla, los empleados se distraen con facilidad. Descuidando así el ambiente laboral, los trabajadores no están combinados con las actividades a realizar, hay desapego o desvinculación de las responsabilidades compartidas en el lugar trabajo, Es de hacer otra, que las empresas, no nacen, ni se constituyen por sí mismas. Antes de ponerlas en marcha, los directivos deben tener clara la forma en que ésta se organizará, de cara a las tareas propias de su actividad comercial y del cumplimiento de sus objetivos. En efecto, ninguna labor de gestión o administración será posible, si antes no se fija un plan de organización el cual debe sentar las bases para el funcionamiento de la empresa y para los integrantes que la conforman.

En este orden, se pretende, realizar un estudio sobre La Metodología 5S, como Herramienta de Gestión en el Desarrollo de Habilidades Organizacionales en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Para la mejora continua de la calidad y productividad en los puestos de trabajo, 5S proviene de los términos japonés de los cinco elementos básicos del sistema: Seiri (selección), Seiton (sistematización), Seiso (limpieza), Seiketsu (normalización) y Shitsuke (autodisciplina). Del presente estudio se desprenden las siguientes interrogantes.

1. ¿Cuáles son los procedimientos desarrollados por los ejecutivos de la Empresa Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar?

2. ¿Cuáles son las características de los procesos administrativo que llevan a cabo los gerentes para la ejecución de las actividades administrativas, de la Empresa Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar??

3. ¿Cuáles son las estrategias directivas, en el Desarrollo de Habilidades Organizacionales en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar?

4. ¿Cuáles son las funciones y responsabilidades de los cargos involucrados en los procesos de atención al cliente en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Proponer la Metodología 5s como herramienta de gestión en el desarrollo de la habilidad organizacional en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. Ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Analizar la situación actual acceso y recepción de mercancía en la Distribución Barbería y Peluquería C.A.

2. Determinar los elementos necesarios e innecesarios para implementar la fase (Seiri) de la Metodología 5S, en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A.

3. Especificar el material necesario para implementar la fase (Seitón) de la metodología 5S, en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A.

4. Establecer la fase Seiso de la Metodología 5S como estrategias para el mantenimiento y pulcritud en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A.

5. Describir la fase Seiketsu de la metodología 5S, como estrategia de atención al público, almacenamiento, exhibición e inventario de los productos que expende la distribuidora.

6. Proponer la fase Shitsuke de la metodología 5S, como estrategia para seguir mejorando la atención al público, almacenamiento, exhibición e inventario de los productos que expende la distribuidora.

1.3 Justificación de la investigación

El presente estudio es de gran relevancia para el fortalecimiento de la organización empresarial y progreso del recurso humano, su importancia está orientada a la utilidad práctica de los elementos que integran las fases propuestas en la Metodología 5S, como herramienta de organización; la información generada por la investigación en la “Distribuidora Barbería y Peluquería C.A”, donde es necesario desarrollar estrategias que fluyan como Herramienta de Gestión en el Desarrollo de la Habilidad Organizacional, servirá como instrumento de referencia a otras organización empresarial que ponga en práctica la metodología 5S.

Es oportuno destacar, la importancia que tiene una organización empresarial, donde lo más importante sea el orden, el respeto y solidaridad humana destacándose en la atención al cliente, la cordialidad, resiliencia y la empatía entre jefes, subordinados y clientes donde el compañerismo traspase los intramuros y los espacios foráneos de la organización, siendo siempre lo primordial la satisfacción del cliente. Igualmente, se necesita una revisión periódica no sólo de los procesos administrativos sino también de los cargos involucrados en el contacto directo con el cliente, esto pone en manifiesto la importancia en realizar esta investigación. Ya que es imprescindible que las estrategias utilizadas en la búsqueda del talento humano sean las idóneas para que el personal contratado cumpla a cabalidad con el perfil de los cargos a ocupar.

La información manejada en el presente estudio servirá de marco referencial a futuros estudiantes así como también a profesionales que deseen conocer sobre el tema, también contribuirá a futuras investigaciones que busquen conocer o profundizar sus conocimientos sobre la Metodología 5S. En efecto, el tema a investigar, es interesante ya que busca conocer y dar respuesta a las empresas sobre la organización, orden y limpieza de las empresas.

1.4 Alcance de la investigación

El estudio se realizará en la “Distribuidora Barbería y Peluquería C.A”, de ciudad Bolívar. Estado Bolívar.

El proyecto se concentrará en el proceso de Desarrollo de la Habilidad Organizacional en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. Ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 Reseña histórica

La Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. Ubicada en mercado Periférico Paseo Meneses calle Guayana edificio sin número Mercado Periférico Dirección Fiscal calle Guayana, cruce con Paseo Meneses, Sector mercado Periférico. Local 1. Ciudad Bolívar, fue fundada el año 2005, por la Ciudadana Elizabeth Mussa Salim. Dueña y administradora general en sus comienzos con 5 empleados. Con el propósito de continuar prestando un mejor servicio, se decide aprovechar y acondicionar espacios para seguir creciendo, en la distribución de productos, farmacéuticos, limpieza, barbería y peluquería

La actividad primordial que realiza esta empresa es la Distribución de productos farmacéuticos, limpieza, barbería y peluquería, así como Todo lo relacionado con la importación y exportación, compra y venta al mayor detal, distribución, comercialización promoción de equipo y servicios médicos, quirúrgicos, farmacológicos, medicinas, productos farmacéuticos, naturales, biológicos, odontológicos, cosmetológicos, y misceláneos, así como de laboratorios y diagnósticos en forma exclusiva o no, producto del reino animal, vegetal y mineral, materiales de limpieza, mantenimiento de equipos médicos, esterilizaciones y en general cualquier otra actividad de licito comercio conexas o relacionadas con este objeto.

Todo el personal está calificado y se mantiene en constante entrenamiento para mantener la calidad del servicio. La Empresa de Distribución Barbería y Peluquería C.A. Está apoyada por un equipo de trabajadores excelentes, calificados en todas las

áreas que ofrece, para que nuestra clientela reciba la más calurosa bienvenida y satisfacción del servicio recibido de parte del equipo que integra la empresa

2.2 Ubicación geográfica

La Distribuidora, Barbería y Peluquería C.A está ubicada en el Mercado Periférico, Paseo Meneses, Calle Guayana cruce con Paseo Meneses, Sector Mercado Periférico. Local 1. Ciudad Bolívar Ciudad Bolívar, Estado Bolívar.

En la figura 2.1 se muestra el mapa donde se identifica la ubicación de la Distribuidora, Barbería y Peluquería C.A.

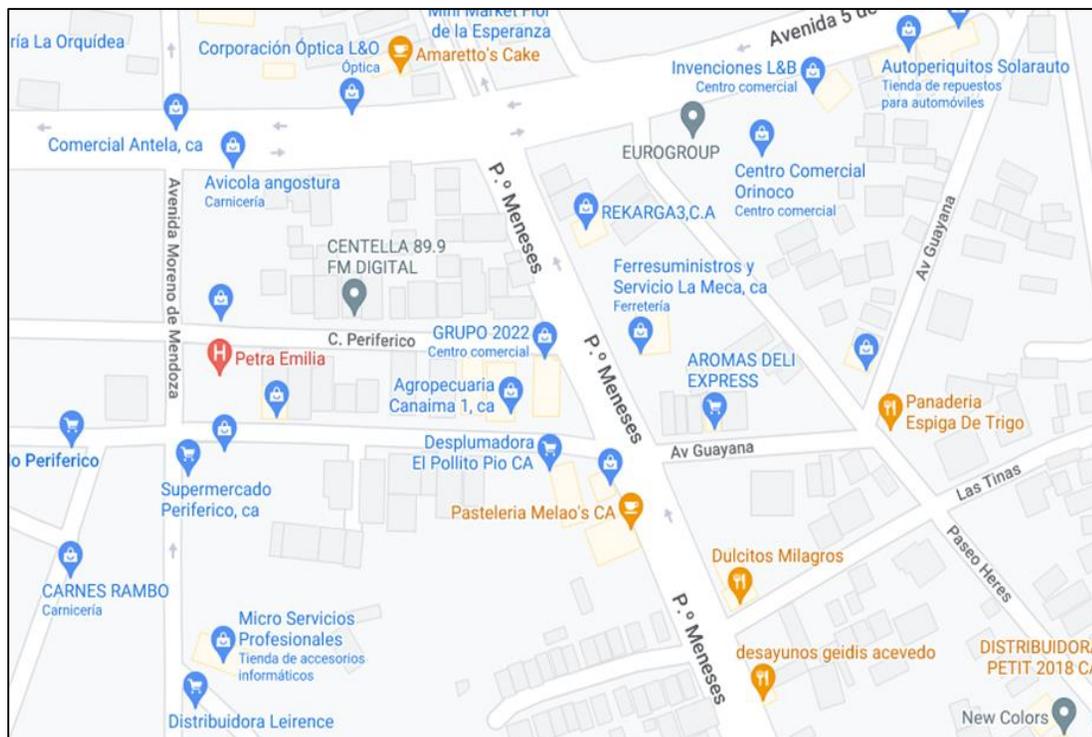


Figura 2.1 Ubicación geográfica de la empresa (Google maps, 2021)

2.3 Organigrama

En la figura 2.2 se muestra la distribución jerárquica de la Distribuidora, Barbería y Peluquería C.A. por medio de la representación gráfica de un organigrama

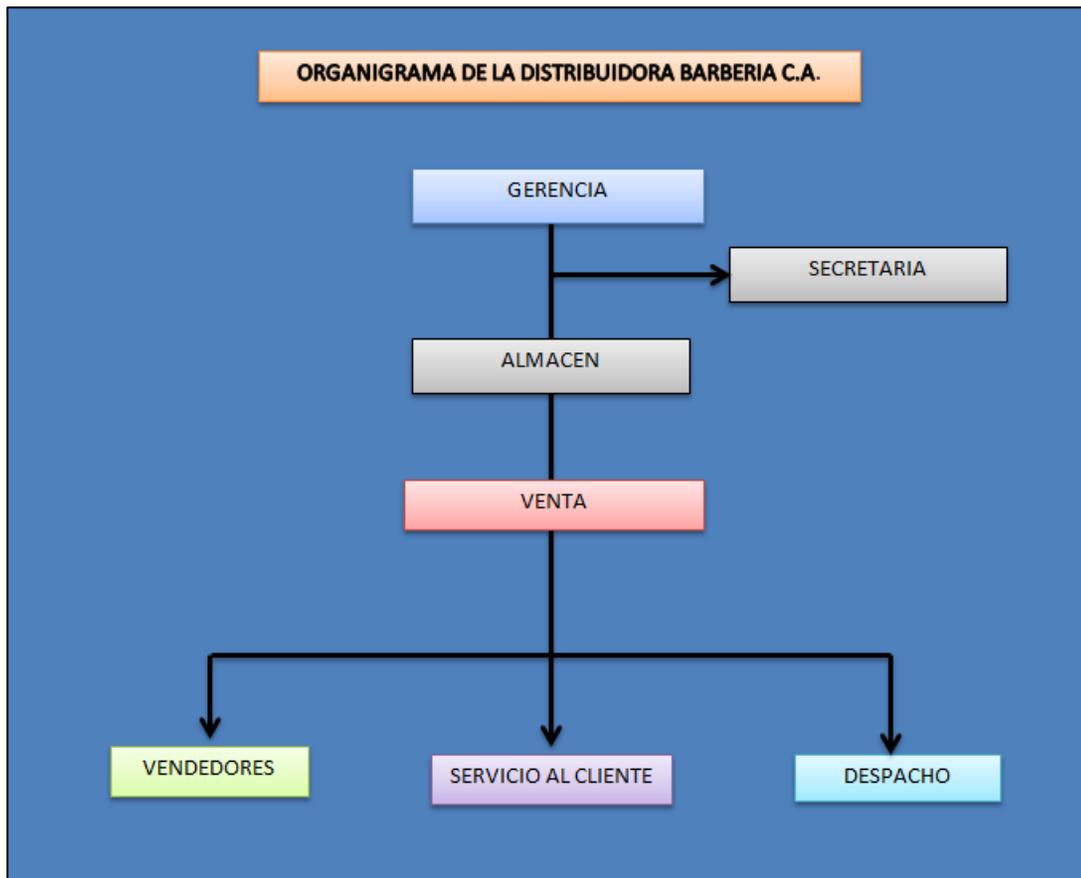


Figura 2.2 Organigrama de la empresa (Distribuidora, Barbería y Peluquería C.A, 2021)

2.4 Misión

La Distribuidora tiene como misión, ser una empresa líder e innovadora en la mercado de servicio sobre estética y belleza, farmacéutica y cosmetológica Proporcionar una visión clara a la hora de definir en qué mercado está la empresa,

quiénes son sus clientes y con quién está compitiendo; por tanto y a su criterio, tener una misión clara de la realidad social practicar la dirección estratégica para atraer clientes. Incrementar la satisfacción del cliente y especialmente la del recurso humano que labora en la empresa, con el propósito de ir expandiendo nuestro liderazgo para alcanzar la meta y los objetivos propuestos y la cuota del mercado con la más alta rentabilidad.

Ser una distribuidora que trabaje en pro de proporcionar a sus clientes la mayor diversidad en materiales de productos farmacéuticos y belleza corporal. Bajo la premisas de precio, calidad y servicio acorde a las exigencias del mercado, comprometida con la capacitación constante de recurso humano, para que este sea altamente calificado, productivo y competitivo en el ámbito nacional brindándole satisfacción a los clientes; con la finalidad de generar un crecimiento rentable, en beneficio de todos, que permita mantener y mejorar cada día la calidad y servicio prestado.

2.5 Visión

La Distribuidora tiene como visión. Expandir su posición de líder en los mercados de productos farmacéuticos, limpieza y belleza corporal para llegar a ser la Empresa con mayor y más eficiente del mercado a través de la innovación y del talento de las personas que trabajan dentro de la Organización. Brindar a la clientela en cuerpo, mente y espíritu momentos de optimismo a través de los servicios y acciones, de los empleados para crear valor y dejar huella en cada una de las personas que visitan la empresa. Mantener un sólido posicionamiento y liderazgo comercial en cuanto a la venta de materiales de belleza en general, superando las perspectivas de calidad y servicio a nuestros clientes, gracias al apoyo incondicional de un comprometido equipo de trabajo, permitiéndonos así sostener un alto grado de

responsabilidad social y comercial que nos garantice solidez financiera y crecimiento sostenible.

2.6 Valores

2.6.1 Ética

Sánchez V. (1969). Expone, la ética es “la teoría o ciencia del comportamiento moral de los hombres en sociedad. O sea, es una ciencia de una forma específica de conducta humana”. Y continúa señalando que “la ética es la ciencia de la moral, es decir, de una esfera de la conducta humana. (p 25). Gutiérrez-Sáenz (1970). Señala que la ética se refiere al origen de los actos humanos, es decir que esta estudia la bondad o la maldad de éstos. En resumen, ser ético queda muchas de las veces en un acto de conciencia y responsabilidad interna, ajena a sanción o exclusión por parte de otros, salvo que se trate de una cuestión de ética.

Atendiendo a lo señalado anteriormente, al hablar de ética refiere por lo general a la práctica de una conducta que se aprende en el ámbito de las relaciones frente a otros y más en lo que toca a situaciones de prestaciones de servicios o desempeño laboral. Y que no necesariamente incumbe a toda la sociedad donde se habita o se desempeña, sino sólo a un campo que se relaciona con la vida laboral.

2.6.2 Responsabilidad

En lo referido al concepto de responsabilidad, Wester (2008) vincula las acciones individuales con las relaciones sociales y, con los contextos de acción; así como con sus condicionamientos, limitaciones, oportunidades, y desafíos. Además, según el autor: “El concepto de responsabilidad incluye, además, una dimensión psicosociológica, en tanto tiene en cuenta el sentimiento de responsabilidad como

resorte emocional individual del sentirse afectado por el otro y como capacidad culturalmente construida de evaluar consecuencias de las propias acciones y de atribuirse la obligación de hacerse cargo” (Wester, 2008, p.3).

Según Villarroel (2004) el concepto de corresponsabilidad, es una responsabilidad que es entendida como corresponsabilidad primordial-trascendental, y que puede ser esclarecida mediante una reflexión radical acerca de los presupuestos irrefutables de la situación argumentativa. Se reconoce la igualdad de derechos y de responsabilidades de todas las personas que participan del discurso

2.6.3 Respeto

ICE (2006) Expone que La palabra respeto proviene del latín respectus y significa “atención” o “consideración”. De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (RAE), el respeto se asocia con el acatamiento que se hace a alguien; incluye atención y cortesía. El respeto es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

El respeto no sólo se manifiesta en la actuación de las personas o su acatamiento de las leyes, sino también hacia la autoridad, como sucede con los alumnos y sus maestros, los hijos y sus padres o los subalternos y sus jefes. También es aplicable a las relaciones entre grupos de personas, entre países y organizaciones de diversa índole. No es simplemente la consideración o deferencia, sino que implica un verdadero interés no egoísta por el otro, más allá de las obligaciones explícitas que puedan existir.

El respeto permite que la sociedad viva en paz y en sana convivencia. Implica reconocer en sí mismo y en los demás los derechos y las obligaciones, por eso suele sintetizarse en la frase: “No hagas a los demás lo que no quieres que te hagan a ti”.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

Para la elaboración de esta investigación se toma en cuenta los conocimientos teóricos que provienen de investigaciones anteriores, fundamentando así la base o antecedentes de la misma que tienen relación con el tema investigado. Sobre la implementación de la Metodología 5s como Herramienta de Gestión en el Desarrollo de la Habilidad Organizacional en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. Ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar

Merino Conde (2019), Implementación de la metodología 5s para mejorar el despacho en una empresa comercializadora de aves en la ciudad de Lima, Perú Tesis que realiza para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad del Perú. Decana de América Facultad de Ingeniería Industrial Escuela Profesional de Ingeniería Industrial. . Se ejecutó la implementación de la metodología 5S en la empresa comercializadora de aves, donde se lograron resultados satisfactoria, esto se debe al compromiso de todos los trabajadores de la empresa y de la Gerencia. Se mejoró los despachos de aves con un incremento de 44319 pedidos equivalentes en un aumento de 14.36%. La implementación de la metodología 5S mejoró las entregas a tiempo de aves en la empresa comercializadora de aves. Dado esto se comprobó que las entregas a tiempo aumentaron en 6.6% (0.9336 antes de la implementación y 0.9999 después de la implementación).

Rojas, C. y Salazar S. (2019) Aplicación de la Metodología 5's para la Optimización en la Gestión del Almacén en una Empresa Importadora de Equipos de Laboratorio en Lina Perú. Tesis para Optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Ricardo Palma Facultad de Ingeniería Programa de Titulación por Tesis Escuela Profesional de Ingeniería Industrial. Concluyeron que A través de la aplicación de la metodología 5'S en el almacén de la empresa importadora de equipos de laboratorio, se logró aumentar un 15% la cantidad de espacio o área útil. Así se denota en comparación del año precedente donde se obtuvo 50% y luego se consigue una mejora lográndose un 65% en el presente año. Al conocer esta realidad, se permite una mejor gestión en el área del almacén.

Lima W. (2019) TESIS Diseño e implementación de la Metodología 5S para mejorar la gestión de almacén de la Empresa CFG Investment SAC, Lima 2018, para optar el Título de Ingeniero Industrial, en la Universidad Peruana de las Américas Escuela Profesional de Ingeniería Industrial Se determinó como el diseño e implementación de la metodología 5S mejora el control de existencias, ya que los resultados obtenidos inicialmente en el levantamiento de información eran de un nivel bajo de 66.67% y después de la aplicación de la metodología 5S subió a un nivel alto de 76.52%, incrementando eficazmente el control del área. La metodología de las 5S es un concepto sencillo que a menudo no se le da la suficiente importancia, sin embargo, una unidad operativa limpia y segura nos permite orientar a la empresa y lugares de trabajo hacia las siguientes metas:

Dar respuesta a la necesidad de mejorar el ambiente de trabajo y evitar despilfarros producidos por el desorden, la falta de aseo, etc.

Reducir las pérdidas por problemas de calidad, tiempos de respuesta y costos, con la intervención del personal en el cuidado de su sitio de trabajo.

Mejorar la estandarización y la disciplina en el cumplimiento del modelo, y que el personal tenga la posibilidad de participar en la elaboración de procedimientos.

Utilizar elementos de control visual, como tarjetas y tableros, para mantener ordenados todos los elementos y herramientas que intervienen en el proceso operacional.

Yantalema O. (2020), Implementación de la Metodología 5S en el Taller Mecánico de una Industria de Alimentos ubicada en Guayaquil. Proyecto Técnico para Optar al Título de Ingeniería Industrial en la Universidad Salesiana de Ecuador, Coordinación de Titulación Especial Carrera de Ingeniería Industrial., se implementó correctamente la metodología 5S en el Taller Mecánico, partiendo con una capacitación del personal que trabaja en el área, conociendo su opinión y grado de aceptación hacia el método, también se procedió a aplicar a cada una de las etapas de la metodología 5S, logrando eliminar elementos innecesarios, clasificar otros, y reubicar otros, además de fomentar hábitos y disciplina estructural que permitió el desarrollo de un entorno más propicios para las actividades de reparación y mantenimiento.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Empresa

La empresa es un ente jurídico que procura una finalidad dentro de la dinámica socio-jurídica-económica; su fundamento jurídico está formado por las disposiciones constitucionales que son garantías del derecho de propiedad, reglamentan su uso y sus limitaciones, además, de las leyes, reglamentos y disposiciones legales que la conforman.

El termino empresa en economía, es de uso frecuente, pero más a efecto de análisis teórico que de organizaciones reales es utilizado para definir una unidad de decisión, relacionada con la combinación de determinados factores para la producción. En tal sentido una empresa; Es una unidad económica organizada, que mediante racional equilibrio de los factores de producción y dentro de un marco jurídico, satisface las necesidades de los consumidores. Ruiz J. (2002) p115.

3.2.2 Organización

Lo primero que se evidencia al aproximarse al tema de la organización es una enorme diversidad de conceptos, términos y definiciones de diferentes autores. En el Diccionario de la Real Academia Española, el término organización equivale al efecto o acción de disponer las cosas de forma ordenada. Durante las primeras décadas del siglo XX, aparecen construcciones conceptuales como las de H. Fayol (1916) quien define la organización como una estructura para el cuerpo social, la cual posee una unidad de mando caracterizada por una clara asignación de responsabilidades, procedimientos de decisión, rigurosa selección y capacitación para sus miembros.

Posteriormente, Barnard., (1938) identifica la organización con un sistema de acción conscientemente coordinado, en tanto que Etzioni (1964), desde una perspectiva sociológica, concibe la organización como "entidad social deliberadamente creada y recreada para alcanzar objetivos concretos, que se caracteriza por la división del trabajo, el poder y las responsabilidades en las comunicaciones Para Simón Andrade Espinoza (2005), la organización es "la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto". Citados por Zapata A. Murillo G y Martínez J. (2006) en el Libro Organización y management: naturaleza, objeto, método, investigación y enseñanza.

3.2.3 Gestión organizacional

El concepto de Gestión en la organización. En la medida en que se hacen posibles los procesos básicos u operativos de la organización, desde una coordinación más general, puede hablarse de gestión, o sea que ésta es un proceso que se coloca al servicio de los aspectos operativos de la organización. El término ha presentado varias acepciones a través del tiempo.

Aktouf, O. (1996), expone que, el concepto puede asimilarse como administración, gerencia, gestionar, administrar, gerencial e incluso empresario, administrador, ejecutivo, director, gerente; sin embargo, entre ellos pueden encontrarse más aproximaciones que elementos diferenciadores. Del concepto de gestión cobra sentido en el contexto de la organización; así puede leerse en Fernando Fantova, (2001), para quien "la esencia de la gestión es la coordinación de la organización y la interlocución desde la globalidad articulada con el entorno, de esta manera se vela por la unidad de acción de la organización".

Por su parte, el investigador Dávila R. (2002). Define el concepto en términos de "prácticas sociales usualmente esquematizadas como el manejo de recursos de una organización para el logro de sus objetivos". Todo lo anterior, lleva a plantear las articulaciones existentes entre los conceptos de organización y gestión: La gestión está referida a los diferentes procesos relacionados con las condiciones que propician la construcción permanente de la organización, así como la disposición de los recursos económicos, humanos, físicos y tecnológicos para la producción de bienes y la prestación eficiente y eficaz de los servicios, en la perspectiva del cumplimiento del objeto social de la organización. La tarea de la gestión debe estar orientada a conservar la unidad organizacional, por lo cual, es generalmente confiada a personas investidas de la responsabilidad de asegurar la buena marcha de la organización, apoyados fundamentalmente en su filosofía y principios éticos.

3.2.4 Papel del individuo en la organización

Los individuos que pertenecen a una organización están sujetos a la cultura organizacional existente, la cual es la base que mueve las acciones de los individuos, por medio de valores, creencias, mitos, historias etc., los cuales son compartidos por los miembros de la organización, construyendo así el ambiente organizacional

El proceso administrativo de una organización está constituido por el conjunto de reglas, estructuras, cargos y comportamientos que han de respetar todos los involucrados que se encuentren dentro de la empresa. La función principal de la empresa es disponer y coordinar todos los recursos disponibles, ya sean humanos, materiales o financieros. Representa el patrón de relación simultánea que a partir de la dirección de los gerentes persiguen metas comunes.

En la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de una organización con el propósito de alcanzar su máxima eficacia y eficiencia dentro de los planes y objetivos propuestos los fundamentos básicos que demuestran la importancia de una organización son:

- Carácter continuo jamás se puede decir que he terminado. Dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes. (Expansión, contracción nuevos productos, nuevos empleados, entre otros). Lo que obviamente redundaría en la necesidad de efectuar cambios en la organización.

- Es el medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos de integración del recurso humano y material. Se evita la lentitud e ineficiencia en las actividades que se realizan, reduciendo los costos e incrementando

la productividad. Reduce e elimina duplicidad de esfuerzos al delimitar funciones y responsabilidades.

3.2.5 Herramienta de gestión empresarial

Méndez C. (2009). Expone que la Herramienta de Gestión es la Metodología utilizada por los niveles directivos de la organización. Proporciona procesos y/o técnicas y/o información que al ser aplicados permiten acciones que impactan la planeación, operación y control de la organización. Producen bajo impacto en el conocimiento, las competencias de personas y cargos, la operación de procesos y la participación de las personas, así como en la cultura de la organización. (p16).

La Herramienta de Gestión como concepto posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio. La gestión se apoya y funciona a través de estrategias propuesta por personas, generalmente por equipos de trabajo, con el propósito de lograr resultados óptimos y eficientes en la empresa. La dinámica de las herramientas de gestión empresarial han evolucionado satisfactoriamente, en el mundo de los negocios y están insertas en el espacio empresarial y sociedad, donde se desarrollan distintas teorías para su aplicación, siendo el propósito de esta investigación proponer la Metodología 5S como Herramienta de Gestión para un mayor rendimiento de la empresa Distribuidora, Barbería y Peluquería C.A.

La gestión es parte esencial de la gestión administrativa o de cualquier organización para llegar a sus objetivos y metas pues para obtener una correcta planificación de los sistemas en una empresa son necesarias una serie de herramientas de formación e información, con el propósito fijo de perfeccionar al máximo el recurso humano así como optimizar los márgenes de ganancias en la

empresa. En tal sentido las empresas en la búsqueda del mejoramiento continuo implementan estrategias prácticas y fáciles de gestionar.

En el contexto actual, los mercados cada vez son más globales, complejos y cambiantes, por lo cual no siempre es posible prever las crisis que se pudieren presentar, desde ya hace dos años y medio la pandemia del coronavirus nos lo ha dejado bien claro. Frente a la gran incertidumbre que achaca a los mercados internacionales, enfocarnos en pequeñas metas a corto plazo podría ser clave para sobrevivir a la coyuntura económica actual e, incluso, sentar bases sólidas para el crecimiento futuro de nuestras empresas. En tal sentido, son incontables las empresas que han cambiado su sistema o método de operación y han implementado nuevos métodos y estrategias en busca de mejorar y no dejar caer la empresa.

Un variado número de empresas ha comenzado a aplicar el método Kaizen; es más fácil de lo que parece, ya que esta metodología prioriza la realización de pequeños cambios cotidianos ante la introducción de innovaciones radicales y repentinas en el quehacer diario de la empresa.

El método Kaizen es una filosofía orientada a buscar el perfeccionamiento: sea lo que sea que hagas siempre puedes mejorarlo. Si lo miras bien es muy parecido al concepto de optimización. Su gran aporte es la cuestión metodológica, el cómo conseguir estas mejoras. Por eso es muy utilizado en marketing como un sistema de gestión orientado a la mejora continua de procesos, buscando eliminar las malas prácticas o ineficiencias que reducen el desempeño del sistema en cuestión.

Método Kaizen a tu filosofía de empresa. Cómo aplicarlo:

- Planifica reuniones periódicas: para que jefes y empleados no dejen nunca de colaborar y de trabajar hacia el objetivo de la mejora continua.
- Fomentar el orden y la limpieza: para promover el bienestar y el rendimiento de tus empleados. Aunque tengas contratado un servicio de limpieza, puedes proponer que cada trabajador ordene personalmente su lugar de trabajo al final de su jornada laboral.
- Fija objetivos comunes: así ánimas la unidad y compromiso, al estilo Kaizen.

3.2.6 La Metodología 5S

La implantación de un sistema de gestión de calidad permitirá a las empresas u organizaciones regular su funcionamiento, con el propósito de alcanzar la satisfacción de las necesidades y expectativas en los objetivos propuestos y de las partes que intervienen en los procesos que se desarrollan (distribución, ventas, atención, calidad, integración del recurso humano, preparación y conocimiento de todas las áreas que integran la empresa), y mejorar continuamente la calidad del servicio que prestan, con el menor coste posible.

Las 5S son una herramienta que se enmarca dentro del concepto Lean Management, (gestión eficiente), desarrollado por Toyota. Se llama así porque son las iniciales de cinco palabras en japonés que determinan la metodología.

SEIRI: Separar lo Innecesarios.

SEITON: Situar lo Necesarios.

SEISO: Suprimir la Suciedad.

SEIKETSU: Señalizar y Estandarizar.

SHITSUKE: Seguir Mejorando.

Las tres primeras suponen acciones bien conocidas y, que con más o menos asiduidad se aplican. La diferencia surge de la aplicación de las dos últimas, en la que se busca la estandarización de todas las tareas y la mejora continua.

Las 5S son una herramienta mundialmente conocida implantada inicialmente en las industrias japonesas, gracias al impacto y cambio que generan tanto en las empresas como en las personas que la desarrollan; se centran en potenciar el aprendizaje de las personas que trabajan en las organizaciones gracias a su simplicidad y agilidad por realizar pequeños cambios y mejoras con el fin de experimentar y aprender con ellas (Aldavert, Vidal, Lorente & Aldavert, 2016). El enfoque primordial de esta metodología desarrollada en Japón es que para que haya calidad se requiere antes que todo este organizado, en orden, limpieza y disciplina (Gutiérrez, 2014).

- **Organización:** consiste en eliminar del sector de trabajo todos los elementos que no son específicamente necesarios para realizar las tareas diarias. En este sentido, se debe clasificar lo que realmente sirve y mantener solo lo imprescindible, si hay elementos en exceso se deben retirar del área.

- **Orden:** se utiliza para organizar los elementos que se han clasificado de modo que se puedan encontrar con facilidad. Establece la necesidad de normalizar dónde deben estar situados los objetos y elementos de trabajo.

- **Limpieza:** significa inspeccionar el equipo durante el proceso, para identificar problemas de pérdidas, averías o fallos. Esto implica prevenir eventos de contaminación y accidentes potenciales. Por lo tanto, se debe llevar a la limpieza a un estado superior, tratando de buscar las fuentes de suciedad e idear métodos para tratar de evitar su aparición.

- **Estandarización:** pretende asegurar los logros alcanzados en los tres pilares anteriores y mantenerlos en el tiempo, teniendo en consideración el concepto de mejora continua.

- **Disciplina:** expresa tener el hábito de mantener correctamente los procedimientos apropiados y cumplimentarlos de manera sostenida.

La metodología de las 5S es parte de las técnicas del Sistema de Gestión de la Producción o Lean Manufacturing, (manufactura esbelta), cada una de las técnicas se interrelacionan en el proceso de la mejora continua, en cada uno de los puestos de trabajos. El logro de los resultados depende del liderazgo de la alta gerencia, y de la participación y compromiso de todo el equipo humano de la organización.

Al optimizar los entornos productivos, éstos se vuelven sitios más aptos para la labor diaria de los trabajadores, beneficiando a la productividad y rentabilidad de las industrias y empresas de servicios. La implantación de los cinco pilares es el punto de partida para el desarrollo de actividades de mejora más profundas y complejas, que tienen como objetivo, asegurar la supervivencia de las organizaciones en un mundo de constante competencia.

Esta herramienta tiene una estrecha relación con las modernas técnicas de prevención de la contaminación. Su filosofía de trabajo de eliminar actividades que

no generan valor agregado a los productos finales, se convierte en un aliado a la hora de utilizar de manera eficiente los recursos y la energía. En este sentido, por ejemplo, una empresa limpia y ordenada reduce la generación de productos contaminados o vencidos que continúen dañando la producción ocasionando costos innecesarios para el empresario.

Además, la metodología de las 5S presta especial atención al estado y mantenimiento de los equipos e instalaciones. Por lo tanto, las máquinas y herramientas aumentan su vida útil, trabajando la mayor parte del tiempo en régimen, lo que se traduce en menores consumos energéticos y derroche de materiales. Cabe destacar, que la importancia de la utilización de esta herramienta radica en el hecho que los beneficios son compartidos por todos los actores de una empresa.

Las mejoras se ven reflejadas no solo en la producción, sino también en los trabajadores, gerentes y empresarios, como por ejemplo hace el trabajo más satisfactorio, facilita la comunicación entre gerentes/empleados, produce un aumento de la productividad, crea un lugar seguro para trabajar, se minimizan derroches innecesarios, baja costos, se previene la contaminación y se disminuye el riesgo laboral y por ende la satisfacción del cliente.

3.2.6.1 Generalidades

La 5's son una herramienta en pro de la eficacia y la eficiencia de las organizaciones; refiere a la creación y mantenimiento de áreas de trabajo más limpias, más organizadas y más seguras, es decir, se trata de imprimirle mayor "calidad de vida" al trabajo. Las 5's provienen de términos japoneses que diariamente ponemos en práctica en nuestra vida cotidiana (Rodríguez, 2009). Expone que La implantación de las 5'S sigue un proceso establecido en cinco pasos, cuyo desarrollo implica la

asignación de recursos, la adaptación a la cultura de la empresa y la consideración de aspectos humanos (Rajadell & Sánchez, 2010)

3.2.6.2 Etapas

- La primera de las 5'S significa clasificar y eliminar del área del trabajo todos los elementos innecesarios para la tarea que se realiza. Por lo tanto, consiste en separar lo que se necesita de lo que no se necesita, y controlar el flujo de cosas para evitar estorbos y elementos inútiles que originan despilfarros (Rajadell & Sánchez, 2010).

Al clasificar se preparan los lugares de trabajo para que estos sean más seguros y productivos. El primer y más directo impacto está relacionado con la seguridad. Ante la presencia de elementos innecesarios, el ambiente de trabajo es tenso, impide la visión completa de las áreas de trabajo, dificulta observar el funcionamiento de los equipos y máquinas, y las salidas de emergencia quedan obstaculizadas haciendo que el área de trabajo sea más insegura (Rodríguez, 2009).

- Segunda etapa o segunda S: ordenar (Seiton), consiste en organizar los elementos clasificados como necesarios, de manera que se puedan encontrar con facilidad. Para esto se ha de definir el lugar de ubicación de estos elementos necesarios e identificarlos para facilitar la búsqueda y el retorno a su posición. La actitud que más se opone a lo que representa seiton, es la de “ya lo ordenaré mañana”, que acostumbra a convertirse en “dejar cualquier cosa en cualquier sitio” (Rajadell & Sánchez, 2010).

- Tercera etapa o tercera S: limpieza e inspección (Seiso), la limpieza implica identificar y eliminar las fuentes de suciedad, los lugares difíciles de limpiar, los

apaños y las piezas deterioradas o dañadas, para lo que se deben establecer y aplicar procedimientos de limpieza (Gorostiza, Imáz Manzanos, Román García, & Bárcenas Gutiérrez, 2005).

Seiso significa limpiar, inspeccionar el entorno e identificar el defecto y eliminarlo. En otras palabras, seiso da una idea de anticipación para prevenir defectos. La aplicación del Seiso comporta (Rajadell & Sánchez, 2010):

Integrar la limpieza como parte del trabajo diario. Asumir la limpieza como una tarea de inspección necesaria. Centrarse tanto o más en la eliminación de las causas de la suciedad que en las de sus consecuencias.

- Cuarta etapa o cuarta S: estandarización (Seiketsu), Seiketsu es la metodología que permite consolidar las metas alcanzadas aplicando las tres primeras “S”, porque sistematizar lo hecho en los tres pasos anteriores es básico para asegurar unos efectos perdurables. Estandarizar supone seguir un método para aplicar un procedimiento o una tarea de manera que la organización y el orden sean factores fundamentales (Rajadell & Sánchez, 2010).

Para generar esta cultura se pueden utilizar diferentes herramientas, una de ellas es la localización de fotografías del sitio de trabajo en condiciones óptimas, para que pueda ser visto por todos los empleados y así recordarles que ese es el estado en el que debería permanecer, otra es el desarrollo de unas normas en las cuales se especifique lo que debe hacer cada empleado con respecto a su área de trabajo (Rodríguez, 2009).

- Quinta Etapa o quinta S: disciplina (Shitsuke), Shitsuke se puede traducir como disciplina o normalización, y tiene por objetivo convertir en hábito la

utilización de los métodos estandarizados y aceptar la aplicación normalizada. Uno de los elementos básicos, ligados a Shitsuke, es el desarrollo de una cultura de autocontrol. El que los miembros de la organización apliquen la autodisciplina, para hacer perdurable el proyecto de las 5'S, es la fase más fácil y más difícil a la vez; la más fácil porque consiste en aplicar regularmente las normas establecidas y mantener el estado de las cosas, y la más difícil porque su aplicación depende del grado de asunción del espíritu de las 5'S a lo largo del proyecto de implantación (Rajadell & Sánchez, 2010).

El enfoque del presente artículo está en pro de un sistema de producción orientado al mercado, que descansa enteramente en el fundamento de servir a las necesidades del cliente. El "Just In Time" se refiere a que los artículos se entregan a las líneas de producción justo a tiempo de usarse, en las cantidades justas y necesarias cuando son requeridas. También en un sistema kanban de control y programación sincronizada de la producción basado en tarjetas, consistente en que cada proceso retira los conjuntos, necesita de los procesos anteriores, y estos comienzan a producir solamente las piezas, subconjuntos y conjuntos que se han retirado, sincronizándose todo el flujo de materiales de los proveedores con el de los talleres de fábrica, y estos, con la línea del montaje final (Rajadell & Sánchez, 2010). Para, finalmente, garantizar el Kaizen cuyo significado es "Cambio para Mejorar", que implica una cultura de cambio constante para evolucionar hacia mejores prácticas la "Mejora Continua" (Rajadell & Sánchez, 2010)-

En este orden de ideas, poner en práctica e implementar la Metodología 5S, en una empresa venezolana complica los estándares y expectativas de los empleados la adaptación del proceso de trabajo, que es la idiosincrasia propia de cada país o región y que debido a ellas no tenemos nada en común con los Japoneses, complica la puesta en práctica de este método, existen empresas que han aplicado esta metodología con

éxito después de un largo proceso de adaptación y una ardua reeducación han puesto en práctica la metodología 5S. Son pocos conocidos los ejemplos en el país.

Lograr un compromiso con los trabajadores con los principios de las 5S es un objetivo posible e importante, y como resultado ellos serán más responsables del uso de las instalaciones. Además, las 5S también alientan la participación de los trabajadores en el diseño del lugar de trabajo y en su mantenimiento. Esta participación sirve para involucrar a los trabajadores de la sostenibilidad a largo plazo del lugar de trabajo y pueden mejorar su compromiso y sentido de pertenencia, si un trabajador no está satisfecho con el trabajo que realiza, siempre va a conseguir una excusa para hacerlo mal, o no cumplir con la tarea programada. Para poner en práctica la metodología 5S, se necesita de un trabajador comprometido y satisfecho con la función que desempeña en el lugar de trabajo, para ello deben estar involucrados todos en un mismo objetivo; desde la alta gerencia hasta el último de los empleados.

3.3 Bases legales

3.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo 87: estipula que “Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones”.

3.3.2 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Art. 53, Cap. I, Título IV. Derechos de los trabajadores y las trabajadoras. Indica que los trabajadores “tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas”.

Art.56, Cap. II, Título IV. Deberes de los empleadores y las empleadoras. Señala que les corresponde “adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo”

3.3.3 Ley Orgánica del trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT, 2012)

Art.156, Cap. V, Título III, Condiciones de trabajo. Dicta que “El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos”.

3.4 Definición de términos básicos

Estrategia: Schendell y Hatten (1972), afirman que la estrategia es el conjunto de fines y objetivos básicos de la organización, los principales programas de acción escogidos para alcanzar estos fines y objetivos, y los sistemas más importantes de asignación de recursos usados para relacionar a la organización con su entorno. (Castellanos José, 2008).

Gerencia: es el arte y ciencia de trabajar con y a través de un equipo de personas hacia el logro de los objetivos de una organización. Esto implica construir un cuerpo de conocimiento sobre dicha actividad, y que la actividad del gerente involucre relación con otras personas para lograr los objetivos de la organización. (Hernández J. y Gómez D, 2010).

Gerente: persona que planea, organiza, dirige y controla la asignación de recursos humanos, financieros y de información para lograr los objetivos de la organización. (Hellriegel, 2002),

Gestión: es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mandos o necesarios y la forman como se realizan estas acciones y los resultados que se lograrán. (Barrios, 2008).

Habilidad: es la destreza o cualidad que se tiene u obtiene para lograr cumplir ciertos objetivos trazados, es decir la capacidad de realizar de manera adecuada una acción en particular. (Pérez Mariana, 2021)

Organización: es una integración de individuos y grupos, en el marco de un orden formal que establece las funciones que ellos deben cumplir. (Etkin J, 2000)

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación según su nivel es descriptiva ya que para el análisis de las funciones y las mejoras de los procesos es necesario describir la situación actual y comprender el comportamiento de los procedimientos, precisando las posibles fallas e identificando las causas y factores que generan el resultado final de la atención a los clientes.

Fidias Arias (2006). Expone que, “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad del conocimiento se refiere”.

4.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de campo, debido a que los datos empleados para el análisis de los cargos y mejora de los procesos de admisión facturación y cobranza, se obtendrán de forma directa de la realidad.

Fidias arias (2006). “La investigación de campo es aquella que consiste en la correlación de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existente. De allí su carácter de investigación no experimental”.

4.3 Población y muestra de la investigación

4.3.1 Población

Arias (2012), plantea que población: “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.”

La población en la presente investigación estuvo conformada por el total de la población que laboran en La Distribuidora, Barbería y Peluquería C.A, tres (03) empleados y un (01) gerente. Para un total de cuatro (04) trabajadores.

4.3.2 Muestra

Arias (2012,) plantea que muestra: “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

Hernández citado en Castro (2003), expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” Lo señalado por este autor permite inferir, que si se toma el total de la población entonces no se aplicará ningún criterio muestral. Se tomó el total de la población que labora en la Distribuidora, Barbería y Peluquería C.A

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos “son las distintas formas o maneras de obtener la información” (Arias, 2006).

4.4.1.1 Observación

Según Arias (2006) la observación “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.”

La misma permite observar cada una de las funciones y actividades desarrolladas por las personas que laboran en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. al mismo tiempo que permite medir su eficacia y grado de productividad, es decir se tuvo contacto directo con los mismos. La información se pudo constatar de manera directa a través de la observación directa, además de observar cuales es la función y responsabilidad de cada persona que labora en la empresa con el propósito de implementar la Metodología 5S, como Herramienta de Gestión en el Desarrollo de la Habilidad Organizacional en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. Ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Al momento de realizar la investigación.

La presente investigación se realizo por medio de la observación directa, (entrevista), los datos obtenidos se reflejaran en un formato de auditoría el cual es una compilación de trazos y preguntas adaptados por la investigadora de acuerdo a la empresa o tema al tema a investigar; propuesto en el manual de aplicación de las 5S.

De Cruz J.. (2010), los ítems se redactaran de acuerdo al requerimiento del objetivo planteado para cada ESE a evaluar la misma tiene un valor tácito invariable para un resultado acorde al objetivos que se quieren lograr. (Ver tabla 4.1)

Tabla 4.1 Formato para auditar la aplicación del método 5S (Gómez V, 2021)

FORMATO AUDITORIA CON APLICACIÓN DE LAS 5S				
DISTRIBUIDORA BARBERÍA Y PELUQUERÍA C.A CIUDAD BOLIVAR	FORMATO AUDORIA APLICACIÓN 5 S	LEYENDA		
		0	No cumple	
		5	Cumple con observaciones	
		10	Cumple	
FECHA		Área _____ Almacén: _____		
ELABORADO		Auditor _____ Investigador _____		
REVISADO				
APROBADO				
Categoría	Asunto	Antes	Actual	Observación
RESULTADO CONCLUSION RECOMENDACION				

4.4.1.2 Revisión documental

Para Hurtado (2008) es una “técnica en la cual se recurre a información escrita, ya sea por la toma de datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros o como texto en sí mismo constituyen los eventos de estudio”.

Necesaria para toda la investigación, se utilizó durante el desarrollo del estudio como base y apoyo para conocer las especificaciones y características del proceso y del producto. En esta investigación se hace necesario recopilar información teórica sobre la implementación de la metodología 5S. Como Herramienta de Gestión en el Desarrollo de la Habilidad Organizacional en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. Ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar

4.4.1.3 Entrevista estructurada

Corbetta (2010), Este tipo de entrevista "se caracteriza por qué se hace las mismas preguntas a todos los entrevistados, inclusive con la misma formulación y en el mismo orden. No obstante, los entrevistados tienen plena libertad para responder como deseen. Lógicamente, se trata de un cuestionario de preguntas abiertas". Piergiorgio Corbetta añade, si bien la pregunta no restringe la libre manifestación del entrevistado, y aunque el entrevistador procure dejar hablar al entrevistado, el simple hecho de plantear las mismas preguntas en el mismo orden a todos los entrevistados introduce un elemento de rigidez en la dinámica de la entrevista. (p. 352)

4.4.1.4 Análisis de datos

Para este estudio se realizó el análisis cualitativo y cuantitativo, con el propósito de comprender y analizar todos los datos suministrados.

Esta definición señala que el análisis cualitativo se desarrolla con datos e información presentados en forma numérica, facilitando de esta manera la interpretación de los resultados.

Lo que significa que este análisis proporciona una descripción verbal o a manera de explicación acerca del fenómeno estudiado, su esencia, naturaleza, comportamiento en contraste con la exposición ofrecida para este estudio.

4.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Un instrumento de recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (Arias, 2006).

4.4.2.1 Cuaderno de notas

Según Finol y Camacho (2006) un cuaderno de notas “es un documento similar a un diario, en él, se registran las informaciones de los hechos, eventos o acontecimientos en propio terreno”. Se emplearon para tomar nota de los datos suministrados por el personal.

4.4.2.2 Equipo de cómputo

Según Guevara (2006) un computador “es un dispositivo eléctrico capaz de procesar información”. Se utilizaron computadores de escritorio, portátiles y dispositivos USB (Pen Drive) para la obtención y codificación de los datos, así como la estructuración formal del proyecto.

4.5 Técnicas de ingeniería industrial

4.5.1 Matriz FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener injerencia sobre ellas modificando los aspectos internos.

En la investigación se utilizó esta herramienta para determinar las estrategias más idóneas para el acceso de los clientes y personal que labora en la Distribuidora y de esta manera formular las estrategias en pro de desarrollar las habilidades organizacionales en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. Ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar

4.5.2 Diagrama de causa y efecto

Gutiérrez (2005 p 165), El diagrama de causa y efecto o diagrama de Ishikawa, es un método gráfico que refleja la relación entre una característica de calidad (muchas veces el área problemática), y los factores que posiblemente contribuyen a que exista. En otras palabras es una gráfica que relaciona el efecto (problema), con sus causas potenciales.

El diagrama de Ishikawa es una gráfica en la cual, en el lado derecho se anota el problema, y en el lado izquierdo se especifican por escrito todas sus causas

potenciales, de tal manera que se agrupan o estratifican de acuerdo con las similitudes en ramas y sub-ramas. El Diagrama de Ishikawa, es una manera de identificar las fuentes de variabilidad. Para confirmar, si una posible causa, es una causa real se recurre a la obtención de datos o al conocimiento que se tiene sobre el proceso.

4.5.3 Matriz de Holmes

Cedeño, D., Torres, J. (2009), dicen que “es una herramienta que permite priorizar parámetros que tienen características similares. Esta matriz permite comparar entre sí los parámetros y clasificarlos en orden de importancia. Puede ser utilizada para discriminar los factores del análisis ambiental (tanto interno como externo), previo a la utilización de otras matrices”.

4.5.4 Análisis de Pareto

Creus, A. (2005), expone que “mediante el análisis de Pareto se pueden detectar los problemas que tienen más relevancia mediante la aplicación del principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales) que dice que hay muchos problemas sin importancia frente a solo unos graves. Ya que por lo general, el 80% de los resultados totales se originan en el 20% de los elementos. También para priorizar los problemas, las causas, soluciones o estrategias”.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis de la situación actual del área de acceso distribución y recepción de mercancía, en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A

Para determinar la situación actual del área, se procedió a realizar visitas a la empresa Distribuidora Barbería y Peluquería C.A, en octubre del año 2021. En compañía de la gerente, la ciudadana Carolina Mussa, se procedió a realizar el recorrido del mismo. Es de hacer notar que la empresa es pequeña tal como se muestra en la figura 5.1.

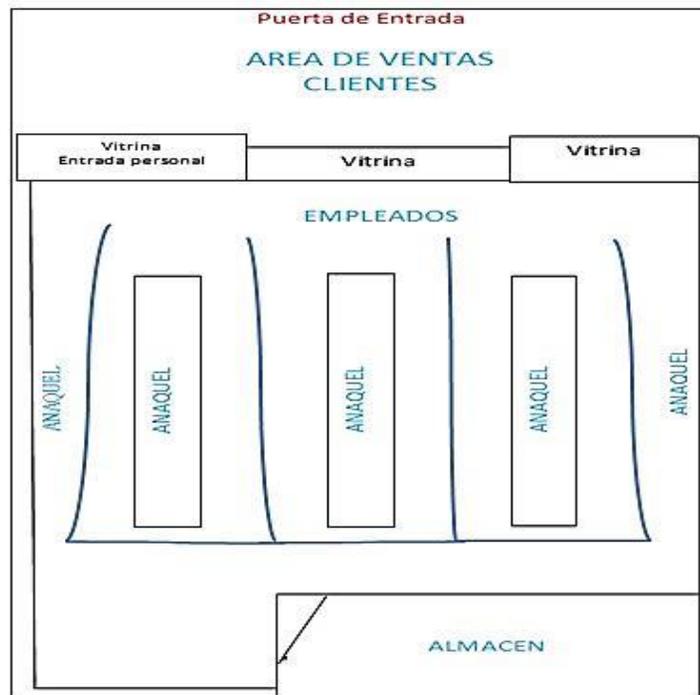


Figura 5.2 Croquis de la empresa (Gámez V, 2021)

5.1.1 Causas que afectan a la empresa con respecto al espacio laboral

Para conocer las causas que afectan negativamente el ambiente laboral se procedió a realizar un diagrama causa-efecto, el cual permitió clasificar las causas en seis (06) categorías principales: personal, método, materiales, entorno, almacén y productos. (Ver figura 5.2)

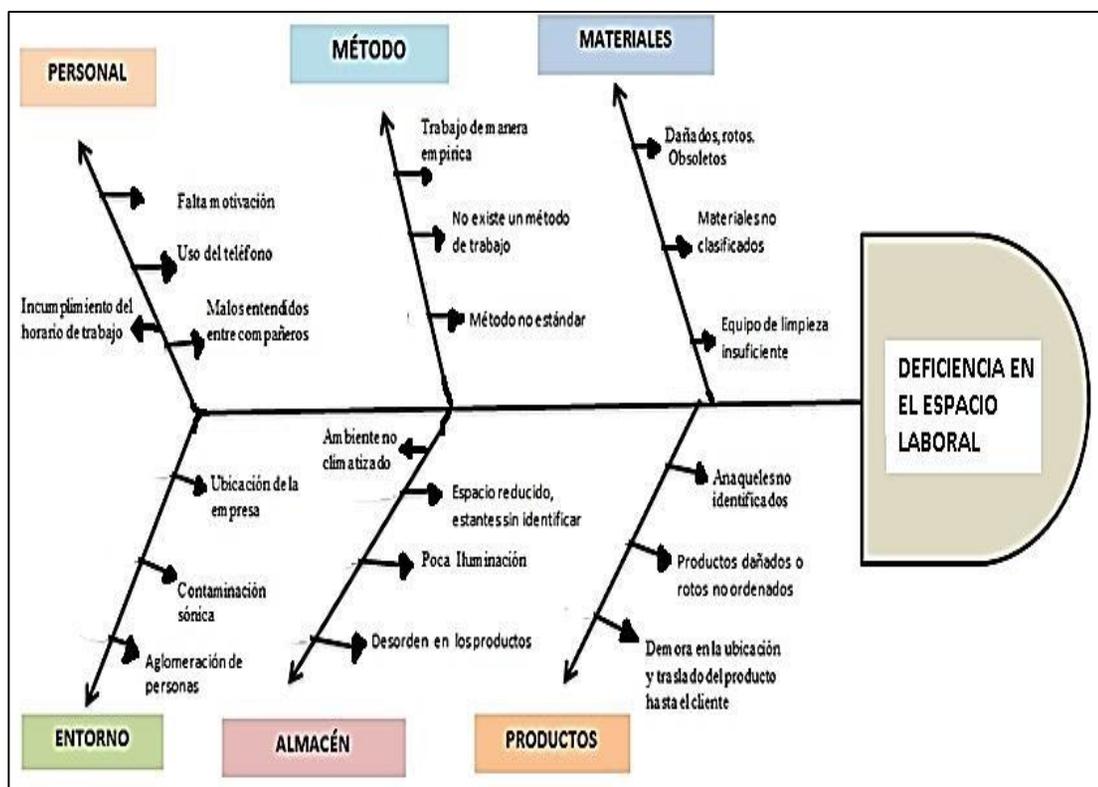


Figura 5.2 Diagrama de Ishikawa de las causas que afectan el espacio laboral en la Empresa (Gámez V, 2022)

Luego de establecer el diagrama causa efecto en la figura 5.2, se procede analizar, los datos obtenidos en los espacios La Distribuidora Peluquería y Barbería C. A ubicada en Ciudad Bolívar estado Bolívar.

1. En lo personal, hay incumplimiento del horario de trabajo, malos entendidos entre los trabajadores, uso muy frecuente el teléfono celular y falta de motivación para realizar sus tareas correspondientes.
2. En el método, no existe un método de trabajo, ni método estándar, por lo tanto se trabaja de manera empírica.
3. En el material, estos no están clasificados, en el orden correspondiente muchos de ellos están rotos, dañados y obsoletos. Los equipos de limpieza son insuficiente.
4. En el entorno, la ubicación de la empresa, el mucho ruido que hay en la zona, y la aglomeración de las personas, con respecto al espacio reducido de la empresa.
5. En el almacén, espacio muy reducido, muchos estantes sin identificar, el espacio no está climatizado y hay poca iluminación, numerosos productos desordenados.
6. En los productos, los anaqueles están sin identificación, por lo tanto hay demora, no solo en la ubicación del producto, sino en la entrega del cliente. Muchos de los productos están desordenados, no identificados y otros dañados o/y rotos.

5.1.2 Factores internos y externos que afectan el área de acceso distribución y recepción de mercancía

Para definir las estrategias y analizar el desempeño actual de los procesos de implementación de la Metodología 5S, en la Peluquería y Barbería C.A, se realizó mediante herramientas que permiten identificar y examinar las situaciones y condiciones presentes en la empresa, así como las situaciones o condiciones del contexto interno externo que conforma la empresa y que pueden afectar de forma significativa el adecuado desarrollo de los procesos.

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. En la siguiente tabla se presenta una alternativa de diagnóstico para determinar la situación actual del área de acceso distribución y recepción de mercancía, en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. (ver tabla 5.1)

Tabla 5.1 Factores internos y externos que afectan al área de acceso (Gómez V, 2022)

<p style="text-align: center;">MATRIZ FODA</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDAD.</p> <p>La disponibilidad de recursos material y humano en la empresa.</p> <p>Recurso humano dispuesto a colaborar en la integración de nuevas estrategias.</p> <p>Personal dispuesto a compartir los conocimientos adquiridas durante la implementación de las 5S</p>	<p style="text-align: center;">AMENAZA</p> <p>Inestabilidad de la moneda nacional</p> <p>Escaso transporte público para dar cumplimiento al horario de trabajo.</p> <p>Delincuencia desatada. Escasa vigilancia policial</p> <p>Estricto cumplimiento de las normas internas de la empresa</p>
<p style="text-align: center;">FORTALEZA</p> <p>Ubicación estratégica de fácil acceso al cliente.</p> <p>Personal capaz de obtener excelentes resultados en la adaptación de nuevos procesos.</p> <p>Recurso humano preparado técnicamente para la realización las tareas, además de responder a las demandas.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (FO)</p> <p>Disponer de medios externos prensa, redes sociales y avisos publicitarios para motivar al personal y la clientela</p> <p>Proporcionar las herramientas necesarias para agilizar la ejecución de sus labores.</p> <p>Reunirse con el personal con el propósito de, fomentar la comunicación entre jefes y empleados. Socializar convivir</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (FA)</p> <p>Fortalecer de las relaciones humanas entre empleados y clientes en la empresa.</p> <p>Promover actividades de integración motivacional con el propósito de mejorar las relaciones humanas.</p>

Continuación tabla 5.1

DEBILIDAD	ESTRATEGIA (DO)	ESTRATEGIAS (DA)
<p>Falta de sentido de pertenencia y apatía del personal que labora en la empresa.</p> <p>Falta de identificación de los espacios o anaqueles donde se exhiben los productos.</p> <p>. Desorden en cuanto al orden y organización de los espacios destinados a los productos e inmuebles</p> <p>Escaso personal para la limpieza del área de la empresa</p>	<p>Implementar charlas de motivación en la empresa con el propósito de incentivar el sentido de pertenencia de los empleados.</p> <p>Realizar una jornada de trabajo motivacional con el propósito analizar y puntualizar la debilidades de la empresa.</p>	<p>Instalar un mecanismo de vigilancia digital en la empresa (circuito cerrado). Evitar aglomeración de personas en la puerta de entrada.</p> <p>Reportar oportunamente los errores en los procesos para su pronta corrección y así evitar que persistan en el tiempo.</p> <p>Implementar jornadas de limpieza, orden y organización en la empresa</p>

5.1.2.1 Análisis del contexto interno

Fortalezas

1. La Distribuidora se encuentra ubicada estratégicamente en un espacio concurrido y de fácil acceso.
2. Recurso humano capaz de obtener excelentes resultados en la adaptación de nuevos procesos
3. Personal preparado técnicamente para la realización las tareas, además de responder a las exigencias de los clientes.

Debilidades

1. Apatía en cuanto al cumplimiento de las funciones que debe ejecutar cada empleado dentro de la empresa.
2. La empresa no cuenta con páginas en redes que le hagan publicidad.
3. Desorden en cuanto al orden y organización de los espacios destinados a los productos e inmuebles.
4. Escaso personal para la limpieza del área de la empresa.

5.1.2.2 Análisis del contexto externo

Oportunidades

1. Disponibilidad de recursos material y humano en la empresa.
2. La disposición recurso humano a colaborar en la integración de nuevas estrategias.
3. Personal dispuesto a compartir los conocimientos adquiridos durante la implementación de las 5S

Amenazas

1. Inestabilidad de la moneda nacional.
2. Escaso transporte público para dar cumplimiento al horario de trabajo.

3. Estricto cumplimiento de la normativa interna de la empresa
4. Delincuencia desatada. Escasa o nula vigilancia policial.

5.1.2.3 Priorización de estrategias

La matriz de priorización o también denominada de Holmes es una herramienta que nos ayuda a priorizar alternativas como apoyo para la toma de decisiones, con ella evaluamos las diferentes alternativas y podemos decidir cuál nos conviene más según nuestros criterios.

En este sentido, haciendo una relación entre estrategias en base a la calificación de 0 y 1, donde 0 es considerado como menos importante y 1 como más importante y en la diagonal principal de la matriz, se coloca el valor de 0,5 ya que se compara el mismo parámetro, en este caso de estrategias (ver tabla 5.2).

Tabla 5.2 Análisis de estrategias. (Gámez V, 2022)

ESTRATEGIAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ	%	ORD
1	Disponer de medios externos prensa, redes sociales y avisos publicitarios para motivar al personal y la clientela	0	1	0	0	0	0	0	0	0,5	0	1,5	3,296%	7

Continuación tabla 5.2

ESTRATEGIAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ	%	ORD
2	Proporcionar herramientas tecnológicas que agilicen la ejecución de sus labores.	0	0,5	0,5	0	0	0	0,5	1	0	0	2,5	5,49%	6
3	Reunirse con el personal con el propósito de, fomentar la comunicación entre jefes y empleados. Socializar convivir	0	0	0	0,5	0	0	0	0,5	0	0	1	2,19%	10
4	Implementar charlas de motivación en la empresa con el propósito de despertar el sentido de pertenencia de los empleados	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	9,5	20,87%	1
5	Realizar una jornada de trabajo motivacional con el propósito analizar y puntualizar la debilidades de la empresa	1	1	1	0	0,5	1	1	1	1	1	8,5	18,68%	2

Continuación tabla 5.2

ESTRATEGIAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ	%	ORD
6	Fortalecer de las relaciones humanas entre empleados y clientes en la empresa.	1	1	1	0	0	0,5	0	1	1	1	6,5	14,28%	4
7	Promover actividades de integración motivacional con el propósito de mejorar las relaciones humanas.	1	1	1	0	0	1	0,5	1	1	1	7,5	16,48%	3
8	Instalar un mecanismo de vigilancia digital en la empresa (circuito cerrado). Evitar aglomeración de personas en la puerta de entrada.	0	1	0	0	0	0	0	0,5	0	0	1,5	3,296%	8
9	Reportar oportunamente los errores en los procesos para su pronta corrección y así evitar que persistan en el tiempo	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	1	1,5	3,296%	9

Continuación tabla 5.2

ESTRATEGIAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ	%	ORD
10	Implementar jornadas de limpieza, orden y organización en la empresa	0,5	1	1	0	0	0	0	1	1	1	5,5	12,08%	5
TOTAL												45,5	100%	

5.1.2.4 Análisis de Pareto

Una vez definido el orden de las estrategias que va desde la más importante a la menos importante, se requiere establecer cuales estrategias se llevaran a cabo, para lo cual se utilizó un análisis de Pareto, donde se calculo el porcentaje acumulado y así se establecerá la regla 80/20, siendo el 80% las estrategias que se desarrollarán (ver tabla 5.3).

Tabla 5.3 Análisis de Pareto. (Gámez V, 2022)

ESTRATEGIAS		%	Frecuencia Acumulada %
1	Implementar charlas de motivación en la empresa con el propósito de despertar el sentido de pertenencia de los empleados	20,87%	20,87%
2	Realizar una jornada de trabajo motivacional con el propósito analizar y puntualizar la debilidades de la empresa	18,68%	39,55%
3	Promover actividades de integración motivacional con el propósito de mejorar las relaciones humanas.	16,48%	56,03%

Continuación tabla 5.3

ESTRATEGIAS		%	Frecuencia Acumulada %
4	Fortalecer de las relaciones humanas entre empleados y clientes en la empresa.	14,28%	70,31%
5	Implementar jornadas de limpieza, orden y organización en la empresa	12,08%	82,39%
6	Proporcionar herramientas tecnológicas que agilicen la ejecución de sus labores.	5,49%	87,88%
7	Disponer de medios externos prensa, redes sociales y avisos publicitarios para motivar al personal y la clientela	3,296%	91,176%
8	Instalar un mecanismo de vigilancia digital en la empresa (circuito cerrado). Evitar aglomeración de personas en la puerta de entrada	3,296%	94,472%
9	Reportar oportunamente los errores en los procesos para su pronta corrección y así evitar que persistan en el tiempo	3,296%	97,768%
10	Reunirse con el personal con el propósito de, fomentar la comunicación entre jefes y empleados. Socializar convivir	2,19%	99,958%
TOTAL		100%	

Después de realizar el análisis respectivo, se ha descartado el 20% de las estrategias, que de acuerdo a la regla 80/20, no son determinantes para la implantación de las 5S en cuanto a los procesos de implementación, del método 5S, Se ha determinado que las cinco (5) primeras estrategias son las más trascendentales, estas serán desarrolladas para proponer acciones de mejora.

5.2 Determinación de los elementos necesarios e innecesarios para implementar la fase (SEIRI) de la Metodología 5S, en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A

Para implementar SEIRI, hay que identificar los elementos necesarios, y los innecesarios. Para ello, es necesario quitar y poner los elementos que requiera verdaderamente la empresa. SEIRI significa eliminar del área de trabajo todos los elementos innecesarios para realizar nuestra labor. Frecuentemente se acumulan cajas con productos, dañados, herramientas, muebles, y elementos inútiles que van llenando espacios, así como mueble e inmuebles y otros productos de uso personal, que crees son necesarios y lo que hacen es aglomerarse y congestionar el espacio. Pensando siempre que son necesarios o por tener un valor sentimental. Con este pensamiento creamos verdaderos stocks reducidos, estos quitan espacio y estorban, perjudican el control visual del trabajo, impiden la circulación por las áreas de trabajo, inducen a cometer errores en el manejo de materias primas y en numerosas oportunidades pueden generar accidentes en el trabajo. En la siguiente figura se expone la forma de clasificar los objetos (ver figura 5.3)

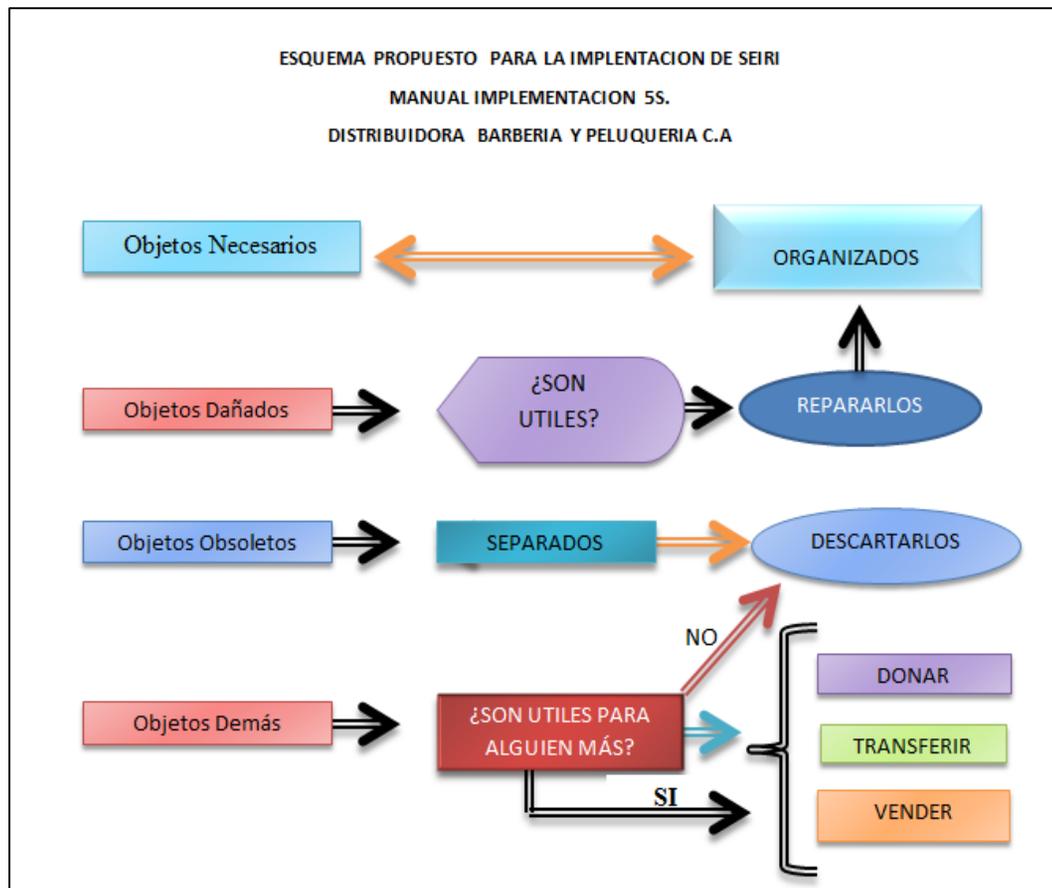


Figura 5.3 Implementación de la Primera S Seiri (Gámez V, 2022)

La primera fase, permite organizar o clasificar todos los espacios posibles, en la empresa, también permite separar lo necesario de lo no necesario, donar o rechazar lo sobrante. A continuación se muestran las actividades de implementación de Seiri, (ver figura 5.4)

DISTRIBUIDORA BARBERIA PELUQUERIA C.A.																
IMPLEMENTACION 5S																
01/10/2021 AL 30/10/2021	FASE DE PREPARACION (EXPLICAR EN QUE CONSISTE EL METODO 5S)															
	EXPLICAR EN QUE CONSISTE CADA S TAREAS QUE SE DEBEN REALIZAR															
	PLANTEAR E IDENTIFICAR EL PROBLEMA															
	ELABORACIÓN DE FORMATOS PARA REGISTRAR LOS DATOS.															
	ESTABLECER CRITERIOS, DETERMINAR EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR															
ACTIVIDAD DE IMPLEMENTACIÓN SEIRI (01/11/2021 AL 30/11/2021)																
1ro	REALIZAR UNA LISTA DE LOS ELEMENTOS Y PRODUCTOS EXISTENTES EN LA EMPRESA															
2do	CLASIFICAR LO NECESARIO Y LO INNECESARIO															
3ro	VERIFICAR SI ESE OBJETO SE NECESITA EN LA EMPRESA															
4to	ORGANIZAR LAS HERRAMIENTAS REALIZAR TARJETA ROJA															
5to	REUBICAR LOS OBJETOS USAR LA TARJETA ROJA															
6to	ELIMINAR OBSTACULOS															
7mo	REALIZAR INSPECCIÓN															
SEIRI ELIMINAR CLASIFICAR																
ANTES DE APLICAR SEIRI							DESPUES DE APLICAR SEIRI									
	O R D E N A D O S	M E Z C L A D O S	D E S O R D E N A D O S	D E S O R D E N A D O S	O B S O L O S	N E C E S A R I O S	I N N E C E S A R I O S	O R D E N A D O S	M E Z C L A D O S	D E S O R D E N A D O S	D E S O R D E N A D O S	O B S O L O S	N E C E S A R I O S	I N N E C E S A R I O S	OBSERVACION	
ELEMENTOS																
PRODUCTOS		X	X	X				X								
MOBILIARIO							X	X					X			
OBJETOS		X	X				X	X					X			
HERAMIENTAS		X	X	X	X		X	X					X			
BENEFICIOS:																
Se recupera espacio ocupado por objetos innecesarios																
Mejora el control de Inventarios																
Mejora la seguridad laboral.																
Se evitan accidentes																

Figura 5.4 Actividad de implementación Seiri (Gámez V, 2022)

Para separar lo necesario de lo innecesario se procedió a crear tarjetas rojas, que permitieron marcar o informar que en el sitio de trabajo existe algo innecesario y que se debe tomar una acción correctiva. (Ver figura 5.5)

DISTRIBUIDORA BARBERÍA Y PELUQUERÍA C.A.	
TARJETA ROJA	TARJETA ROJA
FECHA	FECHA
AREA	RESPONSABLE
ITEMS	MATERIAL/ARTICULO
CANTIDAD	CANTIDAD
ACCION SUGERIDAD	PLAN DE ACCION
<input type="checkbox"/> Agrupar en espacios separados <input type="checkbox"/> Eliminar <input type="checkbox"/> Reubicar <input type="checkbox"/> Reparar <input type="checkbox"/> Reciclar	BUSCAR CODIGO REUBICAR CODIFICAR ELIMINAR OTROS ESPECIFIQUE:
COMENTARIOS:	COMENTARIOS:
FECHA PARA CONCLUIR LA ACCIÓN:	FECHA PARA CONCLUIR

Figura 5.5 Tarjetas rojas para la empresa Distribuidora Barbería y Peluquería C.A (Gómez V, 2022)

La tarjetas como tal, se usa para señalar el lugar exacto donde se ubica algo prescindible o imprescindible. Puede ser de diferentes colores, dependiendo de qué se quiere señalar, En ciertas organizaciones usan colores verdes para señalar que hay problemas de contaminación, el color depende de la anomalía que se quiera señalar, puede ser, azul, amarilla, verde roja. En Japón se usa muy seguida la tarjeta roja para denotar o indicar el inconveniente no visible a simple vista. En la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A, se usó el color rojo para señalar y separar los elementos, innecesarios de los necesarios dentro de la empresa con el propósito de eliminar, reubicar, donar o reciclar dicho elemento.

Una vez realizada la acción de ubicación de los elementos se procede a registrar la lista o inventario de los elementos dañados o innecesarios que se encuentran en la empresa. Esta acción permite posteriormente realizar seguimiento sobre todos los elementos identificados o registrados en la lista. Por ser una empresa pequeña no registra exceso de objetos dañados.

Se aplicó el formato de auditoría, realizado con el propósito de evaluar en el proceso de implementación de la primera “S”. En la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. El mismo se detalla a través de la tabla 5.4.

Tabla 5.4 Tabulación del área antes de aplicación la metodología de las 5´s. (Gámez V, 2022)

ETAPAS DE LAS 5S	EVALUACION ANTES DE LA APLICACIÓN DE LAS 5S		
	EVALUACION	PUNTO MAXIMO	PORCENTAJE
CLASIFICACION (SEIRI)	14	35	40%
ORDEN (SEITON)	14	30	47%
LIMPIEZA (SEISO)	18	35	51%
ESTANDARIZACIÓN (SEIKETSU)	16	25	64%
DISCIPLINA (SHITSUKE)	19	30	63%
TOTAL	81	155	52%

A continuación se muestran los resultados obtenidos durante la inspección realizada en la empresa., (ver figura 5.6)

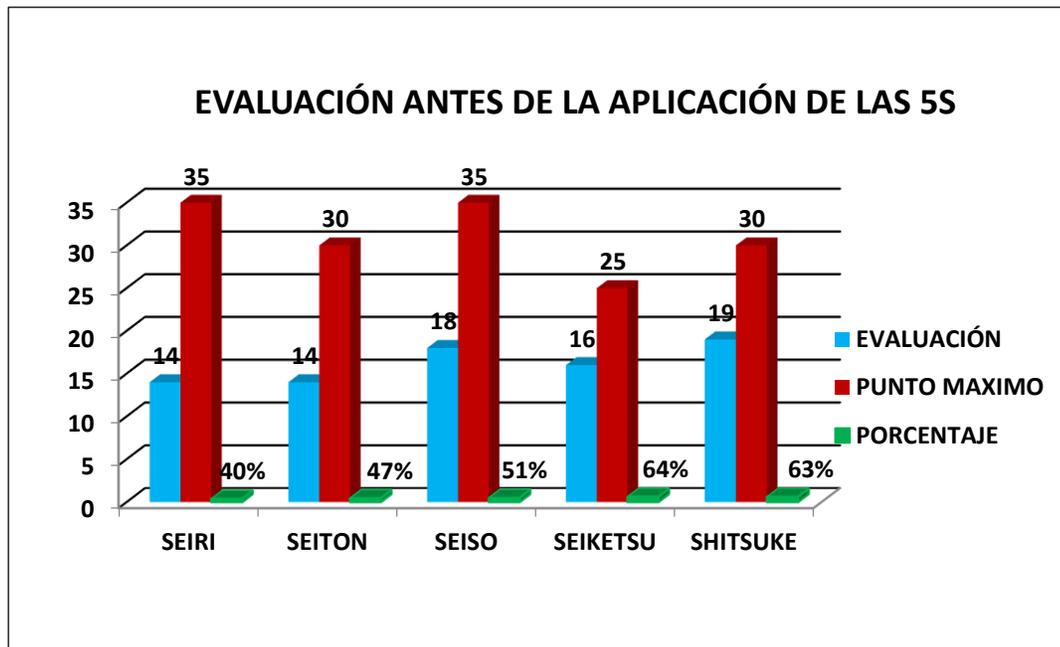


Figura 5.6 Evaluación antes de la aplicación de la 5S (Gómez V, 2022)

La figura 5.6 representa los datos obtenidos durante la inspección realizada en compañía de la Ciudadana Carolina Mussa, Gerente de la empresa que se realizó desde el día viernes 01/10/21 al 22/10/21, periodo en el cual se dio a conocer a los empleados de la empresa en qué consiste la puesta en práctica de la metodología 5S, plantear los objetivos propuestos, concientización del personal y la Conformación de Equipos de trabajo. Durante este periodo de tiempo se les instruyo y se les explico el uso de cada una de las 5S. En efecto se les notifico que para la recolección de los datos se aplicaría el mismo instrumento para la comparación del Antes y Después de la aplicación del Método 5S. Los colores del grafico representan los resultados obtenido durante la evaluación. El azul representa el resultado la evaluación, el rojo representa el punto máximo que se tomó para hacer la evaluación y el verde representa el porcentaje obtenido durante el proceso de apreciación del espacio de la empresa.

Se aplicó el formato de auditoría, realizado con el propósito de evaluar en el proceso de implementación de la primera “S”. En la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. El mismo se detalla a través de la tabla 5.5.

Tabla 5.5 Formato de auditoría primera S. (Gómez V, 2022)

FORMATO AUDITORIA CON APLICACIÓN DE LAS 5S				
DISTRIBUIDORA BARBERÍA Y PELUQUERÍA C.A CIUDAD BOLIVAR	FORMATO AUDITORIA APLICACIÓN 5 S	LEYENDA		
		(1) NO MUY MALO		
		(2) ACEPTABLE		
		(3) BUENO		
		(4) MUY BUENO		
(5) EXCELENTE				
FECHA	30/11/21	Área _____ Almacén: _____		
ELABORADO	Vanessa Gómez	Auditor _____ Investigador _____		
REVISADO	Carolina Massa			
APROBADO	Carolina Massa			
Categoría	Asunto	Antes	Actual	Observación
SEIRI (CLASIFICAR)	¿Se cuenta sólo con lo necesario para trabajar a simple vista?	2	3	Hace referencia a los equipos listos para ser despachados
	¿Se encuentran todos los objetos colocados ordenadamente?	2	3	Se colocan según su requerimiento de uso, está mejorando
	¿Se encuentra el área de trabajo despejado sin obstáculos?	2	3	Los obstáculos son las cajas y basura correspondiente a los equipos de la empresa
	¿Se encuentran los materiales clasificados en el sitio destinado para su fin?	2	3	Los almacenes tenían productos distribuidos en todas sus áreas sin un orden, se observa mejorado
	¿Se observan objetos innecesarios en el área?	2	3	Aún se conservan objetos innecesarios en la empresa, está mejorando
	¿Los pasillos están libres de objetos?	2	3	Se clasificaron las áreas donde se ubicaban productos
	¿Existe un lugar específico para el material de desecho?	2	3	Se designó un lugar para depositar los desechos debidamente clasificada
TOTAL		14	21	BASE = 35
RESULTADO CONCLUSION RECOMENDACION	Tomando la base de referencia se tiene: Antes (40%) y Ahora (60%) La implementación del SEIRI obtuvo una mejora del 20%, en auditoría Se recomienda seguir la implementación de las 5S			
Fuente la Investigadora Vanessa Gómez.				

En la tabla 5.5, la suma de los valores, obtenidos luego de instruir al personal que labora en la empresa de cómo funciona la metodología 5S se procedió, realizarla primera visita en compañía de la gerente de la empresa efectuar la observación directa, quedando los datos plasmados en el formato de auditoría, Después de la aplicación de la primera S. se realizó la segunda auditoria quedando los datos plasmados en el formato de auditoría. Donde se observa el (Antes) y (Después) del instrumento aplicado En la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A, para la recolección de los datos que determinarían el resultado de la aplicación de la 5S, se tiene que, (Antes: con 14 puntos para un 40%,) de organización y limpieza en la empresa, luego de la aplicación (Después 21 puntos para un 60%) de organización y limpieza, En este sentido, el desarrollo perfecto de la implementación de la Metodología 5S, tuvo una mejoría del 20% con la puesta en práctica de la primera S. La base para la Suma de los porcentajes es 35, en el formato de auditoría SEIRI.

Luego de obtener el permiso de parte de la Gerencia para la aplicación de la 5S. Se procedió a la aplicación de la primera S (SEIRI) se puede observar que al momento de visitar la empresa y proponer la aplicación de la Metodología 5S, el personal que labora en la empresa estaba renuente a las actividades, consideraban que era una pérdida de tiempo y que no daría ningún provecho: fue una semana ardua de trabajo, durante las reuniones se les ofreció una solución ante el requerimiento de contar con una área de trabajo limpia y acondicionada acorde a las necesidades de los empleados y los clientes, sin desechos, sin materiales innecesarios en los espacios y libre de contaminación. Les causo curiosidad al momento de la explicación el nombre de la Metodología 5S, se les explico, que es una forma de organización empresarial, que se puso en práctica los Japón y ha dado excelentes resultados. A lo que manifestaron que los asiáticos radicados en el país mayormente comerciantes no ponían en práctica la Metodología, ya que era una total desorganización las empresas,

Eliminar las posibilidades de eventualidades e incrementar el entendimiento de la atención y mantenimiento de la mentalidad de los empleados en la empresa depende del entusiasmo cariño y entendimiento de los Gerentes deben ser más empáticos y resilientes con el personal que labora en la empresa.

5.3 Especificación del material necesario para implementar la fase (Seiton) de la metodología 5s, en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A

El Orden es la esencia de la estandarización, un sitio de trabajo debe estar completamente ordenado antes de aplicar cualquier tipo de estandarización. “Todo funciona cuando todo está en su sitio”

El objetivo principal de la 2da "S" es evitar el tiempo búsquedas para encontrar un producto, minimizando los movimientos y traslado de un lugar a otro.

Seiton permite disponer de un sitio adecuado e identificado de acuerdo a la frecuencia a utilizar (rutinaria, poca frecuencia, a futuro) para cada elemento utilizado en el trabajo. E identificar y marcar todos los elementos u objetos, tales como estantes, mesas, productos, equipos de uso frecuentes computadoras entre otros. El Orden implica acomodar los elementos necesarios de modo que se facilite su uso, e identificarlos para que cualquiera pueda ubicarlo con facilidad. El Orden debe practicarse siempre en paralelo con la Primera S: Organizar. A continuación se muestran las actividades de implementación de Seiton, (ver figura 5.7)

DISTRIBUIDORA BARBERIA PELUQUERIA C.A.	
ACTIVIDAD DE IMPLEMENTACIÓN SEITON (01/12/2021 AL 20/12/2021)	
1ro	EXPLICAR EN QUE CONSISTE SEITON TAREAS A SEGUIR PARA SU IMPLEMENTACIÓN
2do	ORGANIZAR DEFINIR Y PREPARAR LOS LUGARES DE COLOCACIÓN
3ero	IDENTIFICAR LOS ESTANTES, ANAQUELES, BAÑOS ALMACEN, (ETIQUETA VISUAL, CODIGO)
4to	DEFINIR NOMBRE, CODIGO Y COLOR PARA CADA ARTICULO IDENTIFICADO
5to	COLOCAR EN FORMA SISTEMATICA EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES NECESARIOS.
6to	SEPARAR LOS OBJETOS Y PRODUCTOS DE USO FRECUENTE, DESPEJAR LAS AREAS
7mo	COLOCAR LOS PRODUCTOS DE FORMA QUE FACILITEN VISUALIZAR A PRIMERA VISTA
8vo	REALIZAR INSPECCIÓN
SEITON ORDENAR ORGANIZAR	
ANTES DE APLICAR SEITON	DESPUES DE APLICAR SEITON
DIFÍCIL DE VER PRODUCTOS MEZCLADOS DIFÍCIL DE VISUALIZAR A SIMPLE VISTA DIFÍCIL DE ACCESO DIFÍCIL DE UBICAR LOS PRODUCTOS	AREAS MARCADAS MEJOR VISTA ANAQUELES ETIQUETADOS VISUAL A SIMPLE VISTA ESPACIOS ORGANIZADOS DESPEJADOS PRODUCTOS COLOCADOS EN LUGAR ESPECÍFICO
CUALQUIERA PUEDE	VER → DÓNDE? UBICAR → QUÉ? REPONER → CUÁNTO?
	POSICIÓN ARTÍCULO CANTIDAD
BENEFICIOS AL APLICAR SEITON	
	Minimiza tiempo improductivo
	Hace visible el problema que se pudiere presentar
	Se tiene mas control visual

Figura 5.7 Actividad de implementación Seiton (Gámez V, 2022)

La segunda fase hace referencia al orden en la que se acomodan los instrumentos o productos de manera que sea más fácil identificarlos o ubicarlos sin generar desorden, y determinar la cantidad de producto en existencia. Es eficaz ya que permite tomar las previsiones antes que se agote la existencia del producto. En este orden, se procede a realizar la Auditoria, como lo expresa en la tabla 5.6.

Tabla 5.6 Formato de auditoría segunda S. (Gámez V, 2022)

FORMATO AUDITORIA CON APLICACIÓN DE LAS 5S				
DISTRIBUIDORA BARBERÍA Y PELUQUERÍA C.A CIUDAD BOLIVAR	FORMATO AUDORIA APLICACIÓN 5 S	LEYENDA		
		(1) NO MUY MALO		
		(2) ACEPTABLE		
		(3) BUENO		
		(4) MUY BUENO		
(5) EXCELENTE				
FECHA	20/12/21	Área _____ Almacén: _____		
ELABORADO	Vanessa Gámez	Auditor _____ Investigador _____		
REVISADO	Carolina Mússa			
APROBADO	Carolina Mússa			
Categoría	Asunto	Antes	Actual	Observación
SEITON (ORDENAR)	¿El área está debidamente identificada?	3	3	Están identificados los espacios y el almacén
	¿Se encuentran todos los objetos colocados en su sitio?	2	3	Equipos ubicados en el espacio que corresponde.
	¿Es fácil visualizar donde se encuentra cada objeto?	2	4	Aún se observan productos desordenados, pero se está mejorando
	¿La ubicación de los objetos reduce el tiempo en desplazamiento?	2	3	Es más fácil buscar el producto toma menos tiempo ubicar por nombre y marca
	¿Se almacena el material rechazado en una zona destinada para ello?	2	4	Se destinó un espacio para ubicar de los productos dañados
	¿Existen lugares marcados para todo el material que llega o sale de almacén?	3	3	Se establecen normas de ingreso y salida de los productos del almacén
TOTAL		14	20	BASE = 30
RESULTADO	Tomando la base de referencia se tiene: que Antes (47%) y Ahora (67%)			
CONCLUSION	La implementación del SEITON obtuvo una mejora del 20%, en auditoría			
RECOMENDACION	Se recomienda seguir la implementación de las 5S			
Fuente la Investigadora. Vanessa Gámez.				

La tabla 5.6, muestra los datos de la aplicación Seiton, la diferencia del Antes con 14 puntos para un 47%, y Después con 20 puntos para un 67%, en la aplicación de la Segunda S, la puesta en práctica de Seiton. Tomando como base 30 se tiene que tuvo una mejora del 20%, comparado con la primera visita antes de aplicar la metodología, se observa el avance en la aplicación de las 5 S, tal como se puede apreciar en el cuadro.

Seiton es la Segunda S, que consiste en ordenar los elementos que hemos clasificado como precisos de modo que se puedan encontrar con facilidad. Aplicar la segunda de las 5s, tendrá el beneficio de encontrar fácilmente lo que estás buscando, aumentando la agilidad en el trabajo y por tanto en la productividad.

5.4 Establecimiento de la fase SEISO de la Metodología 5S como estrategias para el mantenimiento y pulcritud en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A

La tercera fase. “Seiso” consiste en crear un ambiente de trabajo saludable, limpio agradable ambientado y aromas que contribuyan a aliviar el estrés y la fatiga mejorando los resultados operacionales en forma consistente. Este principio metodológico aplica a cualquier tipo de empresas sin importar a que se dedique siempre debe tener un espacio agradable. A continuación se muestran las actividades de implementación de Seiso, (ver figura 5.8)

DISTRIBUIDORA BARBERIA PELUQUERIA C.A.	
ACTIVIDAD DE IMPLEMENTACIÓN SEISO (07/01/2022 AL 31/01/2022)	
1ro	EXPLICAR EN QUE CONSISTE SEISO TAREAS A SEGUIR PARA SU IMPLMENTACIÓN
2do	VERIFICAR LAS AREAS DE LA EMPRESA INCLUIDOS PAREDES, BAÑOS, PISOS PUERTAS ESTANTES
3ero	PLANIFICAR JORNADA DE LIMPIEZA CONJUNTA, GERENTE, EMPLEADOS, INVESTIGADOR
4to	UBICAR Y ORGANIZAR LAS HERRAMIENTAS DE LIMPIEZA ORDENAR ORGANIZAR
5to	DETERMINAR LOS FOCOS DE DESPERDICIOS Y HERRADICARLOS
6to	LIMPIAR QUITAR POLVO, DESENGRASAR, PINTAR, ARREGLAR LOS VIDRIOS ROTOS, LAVAR PISOS
7mo	VERIFICAR EL ESTADO DE LOS PRODUCTOS DURANTE EL PROCESO DE SEISO
8vo	IMPLEMENTAR UN PLAN DE LIMPIEZA SEMANAL REALIZAR INSPECCIÓN
SEISO LIMPIEZA	
ANTES DE APLICAR SEISO	DESPUES DE APLICAR SEISO
<ul style="list-style-type: none"> — PAREDES Y ESPACIOS SUCIOS — ALMACEN DESORDENADO CON DESPERDICIOS — MATERIALES Y PRODUCTOS EN EL PISO — ESTANTES ROTOS, EQUIPOS DAÑADOS 	<ul style="list-style-type: none"> — PAREDES PINTADAS — ALMACEN ORGANIZADO — ESTANTES ARREGLADOS — EQUIPOS ARREGLADOS
<p>Como: Se realizó una jornada de limpieza conjunta, gerente, empleados e investigador con el proposito de incentivar la actitud y conservación de limpieza en el lugar de trabajo, La Tercera S tiene como proposito crear conciencia y hacerle saber que la responsabilidad es de todos, cada empleados es responsable de mantener su espacio limpio. este proceso tambien se refiere a la apariencia personal del empleado. Hay que sembrar cultura de matenimiento de los espacios. Dar cocontinuidad a la Primera y Segunda S.</p>	
BENEFICIOS AL APLICAR SEISO	
AUMENTA LA VIDA UTIL DE LOS EQUIPOS	
MENOS ACCIDENTES LABORALES	
AGRADABLE Y ACOGEDOR ESPACIO DE TRABAJO	
MENOS CONTAMINACIÓN AL MEDIO AMBIENTE	

Figura 5.8 Actividad de implementación Seiso (Gámez V, 2022)

Siguiendo los pasos establecidos, se aplicó el formato de auditoría el cual es una compilación de trazos y preguntas adaptados por la investigadora de acuerdo a la empresa o tema a investigar; manual de aplicación de las 5S Cruz J.. (2010) realizado con el propósito de evaluar el proceso de implementación de la tercera “S”, En la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A con el propósito de verificar si los

objetivos establecidos en consenso por la jefe y la investigadora fueron alcanzados. En tal sentido, se detalla el formato de auditoría de la tercera “S” en el cual se muestra el con un total datos obtenidos en la primera visita 51% Antes y el 74% Después, de la implementación, como está detallado en la tabla 5.7.

Tabla 5.7 Formato de auditoría tercera S. (Gómez V, 2022)

FORMATO AUDITORIA CON APLICACIÓN DE LAS 5S				
DISTRIBUIDORA BARBERÍA Y PELUQUERÍA C.A CIUDAD BOLIVAR	FORMATO AUDORIA APLICACIÓN 5 S	LEYENDA		
		(1) NO MUY MALO		
		(2) ACEPTABLE		
		(4) MUY BUENO		
		(5) EXCELENTE		
FECHA	30/01/22	Área _____ Almacén: _____		
ELABORADO	Vanessa Gómez	Auditor _____ Investigador _____		
REVISADO	Carolina Minssa			
APROBADO	Carolina Minssa			
Categoría	Asunto	Antes	Actual	Observación
SEISO (LIMPIEZA)	¿Cómo se muestran las áreas de trabajo de la empresa, Están limpias?	2	4	Se limpió las áreas que presentan productos que obstaculizaban el paso
	¿Se observa las áreas de la empresa limpias?	2	4	Se ha mejorado el proceso de limpieza en la empresa.
	¿Se observan materiales en el suelo?	3	4	Se designó un personal de limpieza entre semanas
	¿Cómo se observan las paredes limpias y pintadas a primera vista?	3	4	Se realizó un operativo de limpieza de todas las áreas incluyendo paredes y portones, áreas verdes
	¿El Lay Out del área está claramente definido?	3	3	Se ha mejorado el Lay Out en la empresa se observa definido.
	¿Existe un programa de limpieza que se lleve a cabo?	2	3	Se puso en práctica plan de limpieza semanal.
	¿Se verifica el estado de los productos durante el proceso de limpieza?	3	4	Se designó una comisión para verificar fecha y calidad los diferentes productos en la empresa.
TOTAL		18	26	BASE = 35
RESULTADO	Tomando la base de referencia se tiene: que Antes (51%) y Ahora (74%)			
CONCLUSION	La implementación del SEISO obtuvo una mejora del 23 %, en auditoría			
RECOMENDACION	Se recomienda seguir la implementación de las 5S			
Fuente la Investigadora. Vanessa Gómez.				

En la tabla 5.7 Una vez definidos quien y donde se van a realizar las jornadas de limpiezas correspondientes al programa del método 5S, se determinó realizar la jornada de limpieza, en conjunto con todos los integrantes de la empresa reflejando los resultados obtenidos en la primera visita, comparándolos con los obtenidos después de la aplicación de la tercera S. Antes Se puede observar el Antes con 18 puntos para un 51% y Después con 26 punto para un porcentaje de 74% en la aplicación de la Tercera S. Al comenzar con aplicación de la Tercera S. se observa que él (Antes; presenta la suman 18 puntos para un 51%) de orden y limpieza en la empresa, mientras que el (Después; tiene una suma de 26 puntos que representa un 74%) de orden y limpieza en la empresa. En tal sentido, el cuadro de Seiso tiene como Base 35, para la suma de los resultados, se tiene que la aplicación de la Tercera S tuvo un mejoramiento del 23%, en orden y limpieza lo que se considera un avance en la aplicación de la Metodología 5S.

La tercera S, tiene como propósito crear conciencia de que la limpieza es responsabilidad de todos y no sólo del encargado de la limpieza. Así, cada empleado es responsable de mantener la higiene de sus espacios de trabajo, velando siempre por una óptima utilización y el mantenimiento de las áreas comunes. Este proceso también se refiere a la apariencia personal, de los trabajadores los empleados de una deben presentarse adecuadamente al lugar de trabajo. La puesta en práctica de la Tercera S, Reduce la cantidad de accidentes en los equipos de la empresa. Se vuelven más conservados y mejoran las relaciones entre el personal que labora en la empresa

5.5 Descripción de la fase SEIKETSU de la metodología 5S, como estrategia de atención al público, almacenamiento, exhibición e inventario de los productos

La cuarta fase de la metodología de las 5S, Control visual 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 las tarjetas de identificación de

manera de resaltar una situación anormal. A continuación se muestran las actividades de implementación de Seiketsu. (ver figura 5.9)

DISTRIBUIDORA BARBERIA PELUQUERIA C.A.	
ACTIVIDAD DE IMPLEMENTACIÓN SEIKETSU (01/02/2022 AL 28/02/2022)	
1ERO	EXPLICAR EN QUE CONSISTE SEIKETSU TAREAS A SEGUIR PARA SU IMPLMENTACIÓN
2DO	EXPLICAR COMO CONSERVAR LOS NIVELES DE ORDEN Y ORGANIZACIÓN DE LAS 3 PRIMERAS S
3ERO	SOSTENER EL NIVEL DE ASEO Y PULCRITUD LOGRADO EN LA EMPRESA
4TO	ASIGNAR RESPONZABILIDAD A CADA TRABAJADOR
5TO	PROMOVER Y PRACTICAR LOS EST ANDARES EST ABLECIDOS DENTRO DE LA EMPRESA
6TO	ESTIMULAR LA CONSERVACIÓN DE LOS OBJETOS CLASIFICADOS, ORDENADOS, ORGANIZADOS Y LIMPIOS
7MO	REALIZAR INSPECCIÓN
APLICAR SEIKETSU ESTANDARIZAR.	
Seiketsu. es la filosofía que invita, a conservar las metas logradas con el desarrollo de las tres primeras Eses si es inexistente el procedimiento de conservación de las metas propuestas se perderá la secuencia de la 3 primeras s. "Cuando se logra obtener el nivel de orden y limpieza deseado, se debe estandarizar las operaciones, para conservar y mejorar los resultados ya obtenidos. SEIKETSU: Es la conservación de la tres primeras Eses.	
Estandarizar control visual: Mediante mensajes claros y precisos que permitan conocer, ubicar, y recordar las normas establecidas en la empresa.	
Medios a utilizar: Carteles de colores, paneles de información, señal de averías y señales de control	
BENEFICIO AL APLICAR SEIKETSU	
	El Gerente, esta más involucrado
	Los trabajadores tienen conocimientos de las areas.
	Se impiden fallas en la limpieza
	Mejora el tiempo de control

Figura 5.9 Actividad de implementación Seiketsu (Gámez V, 2022)

Luego se aplicó el formato de auditoría realizado con el propósito de evaluar el proceso de implementación de la cuarta “S”, (ver tabla 5.8)

Tabla 5.8 Formato de auditoría cuarta S. (Gómez V, 2022)

FORMATO AUDITORIA CON APLICACIÓN DE LAS 5S				
DISTRIBUIDORA BARBERÍA Y PELUQUERÍA C.A CIUDAD BOLIVAR	FORMATO AUDITORIA APLICACIÓN 5 S	LEYENDA		
		(1) NO MUY MALO		
		(2) ACEPTABLE		
		(3) BUENO		
		(4) MUY BUENO		
(5) EXCELENTE				
FECHA	28/02/22	Área _____ Almacén: _____		
ELABORADO	Vanessa Gómez	Auditor _____ Investigador _____		
REVISADO	Carolina Massa			
APROBADO	Carolina Massa			
Categoría	Asunto	Antes	Actual	Observación
SEIKETSU (ESTANDARIZAR)	¿Se observan indicadores de Gestión (productividad, seguridad) en el área?	3	5	Se ajustan a los requerimientos necesarios
	¿Se cumplen con las listas de verificación?	3	5	Se realiza el listado de verificación
	¿Se observan las normas de seguridad para los reactivos químicos en el área?	4	4	Área y reactivos y productos químicos peligrosos señalados adecuadamente
	¿Los trabajadoras usan un método estándar para el desarrollo de su trabajo?	3	4	Usan un método estándar de protección para realizar el trabajo
	¿Se tienen estándares de colores bien identificados y conocidos?	3	5	Señalización del espacio de acuerdo a la función que se ejerza. Avisos Tarjetas
TOTAL		16	23	BASE = 25
RESULTADO	Tomando la base de referencia se tiene: que Antes (64%) y Ahora (92%)			
CONCLUSION	La implementación del SEIKETSU obtuvo una mejora del 28%, en auditoría			
RECOMENDACION	Se recomienda seguir la implementación de las 5S			
Fuente la Investigadora. Vanessa Gómez.				

Como se expresa en la tabla 5.8 Ya definido el proceso operativo que ejecuta la empresa durante sus labores, se procedió a integrar las actividades correspondientes a las 5S siguiendo el procedimiento establecido por la gerente de la empresa, sin modificación en los horarios de trabajo. Una vez relaciones los datos obtenidos en la primera visita y siguiendo lo propuesto en las Eses antes implementadas, en tal sentido se tiene que la suma de los valores del formato aplicado durante la primera observación directa, En la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A (Antes (16 puntos, para un 64%) y (Después con 23 puntos para un total de 92%). En este orden, el desarrollo de la implementación de la Cuarta S, tuvo una mejoría del 28%, en la aplicación del Seiketsu, como se observa en la tabla 5.5. Luego de realizar el procedimiento correspondiente y habiendo evaluado los procesos durante la puesta en práctica de la Cuarta S. Se procedió a realizar acciones de prevención. En este sentido, se indujo que la mejor manera de mantener los objetivos y metas cumplidos es mediante la realización de acciones preventivas acorde a las tres “S” Se debe tener en cuenta que las Eses, deben funcionar a la par para que el establecimiento se estandarice, en concordancia con el personal que labora en la empresa.

Seiketsu es la etapa de conservar lo que se ha logrado aplicando estándares a la práctica de las tres primeras «S». Esta cuarta S está fuertemente relacionada con la creación de los hábitos para conservar el lugar de trabajo en perfectas condiciones. Luego de la auditoria y analizados los detalles, según requerimientos, de la investigación que es Proponer la Metodología 5s como Herramienta de Gestión en el Desarrollo de la Habilidad Organizacional en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. Ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar.

5.6 Propuesta de la fase SHITSUKE de la metodología 5S, como estrategia para seguir mejorando la atención al público, almacenamiento, exhibición e inventario de los productos

La quinta o última fase, constituye la etapa más difícil de alcanzar, ya que implica aprender y poner en práctica los hábitos de orden, limpieza, estandarización y disciplina que exige la puesta en práctica de la Metodología 5S. La disciplina se logrará si la organización es consistente y asume con compromiso los hábitos establecidos, teniendo claro lo que implica ser disciplinado. No es fácil adaptar nuevas costumbres cuando ya se está habituado a no cumplir con los reglamentos establecidos.

A continuación se muestran las actividades de implementación de Shitsuke, (ver figura 5.10)

DISTRIBUIDORA BARBERIA PELUQUERIA C.A.												
ACTIVIDAD DE IMPLEMENTACIÓN SHITSUKE DISCIPLINAR (01/03/2022 AL 31/03/2022)												
1ERO	EXPLICAR EN QUE CONSISTE SHITSUKE											
2DO	APLICAR LAS TECNICAS Y ESTANDARES DE LAS PRIMERAS 4S											
3ERO	ELABORAR UN PLAN DE SEGUIMIENTO EN ATENCION A LA NORMATIVA DE LA EMPRESA.											
4TO	DEFINIR PROCEDIMIENTOS A SEGUIR.											
5TO	FOMENTAR LA RECEPTIVIDAD (DAR RECIBIR CON AMABILIDAD)											
6TO	ESTIMULAR EL CUMPLIMIENTO DEL HORARIO LABORAL CONCIENTIZAR AL PERSONAL											
7MO	CONTINUAR APRENDIENDO MAS SOBRE LAS 5S											
8VO	CREAR CULTURA DE SENSIBILIDAD Y RESPETO CIUDADANO.											
9NO	APLICAR LA AUDITORIA											
APLICAR SHITSUKE DISPLINAR.												
ANTES DE APLICAR SHITSUKE												
DESPUES DE APLICAR SHITSUKE												
Impuntualidad laboral												Se cumplen los estandares de trabajos establecidos
Desorden en las obligaciones correspondientes												Más orden en las obligaciones correspondientes
Incumplimiento de las normas establecidas												Mas responsabilidad.
Malos entendidos entre compañeros												Mas compañerismos
Elementos de trabajo fuera de lugar.												Corresponsabilidad con la labor que ejecuta.
BENEFICIO AL APLICAR SEIKETSU												
	Mejora la calidad											
	Mejora el tiempo de entrega											
	Se crea filosofia organizacional											
	Mejora el compañerismo											
	Mejora el horario de trabajo											
	La compañía se acerca a la calidad total.											

Figura 5.10 Actividad de implementación Shitsuke (Gámez V, 2022)

Se aplicó el formato de auditoría realizado con el objetivo de evaluar el proceso de implementación de la quinta “S”, además de verificar si la metodología implementada cumple con el objetivo en la Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. Ubicada en Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Tal como está detallado en la tabla 5.9.

Tabla 5.9 Formato de auditoría quinta S. (Gómez V, 2022)

FORMATO AUDITORIA CON APLICACIÓN DE LAS 5S				
DISTRIBUIDORA BARBERÍA Y PELUQUERÍA C.A CIUDAD BOLIVAR	FORMATO AUDORIA APLICACIÓN 5 S	LEYENDA		
		(1)	NO MUY MALO	
		(2)	ACEPTABLE	
		(3)	BUENO	
		(4)	MUY BUENO	
		(5)	EXCELENTE	
FECHA	31/03/22		Área _____ Almacén: _____	
ELABORADO	Vanessa Gómez		Auditor _____ Investigador _____	
REVISADO	Carolina Minssa			
APROBADO	Carolina Minssa			
Categoría	Asunto	Antes	Actual	Observación
SHITSUKE (DISCIPLINA)	¿Los resultados de las evaluaciones son discutidos en las reuniones del equipo?	3	5	Alta directiva encargada de la evolución
	¿El indicador de 5s muestra una tendencia positiva?	3	4	Se observan mejoras con la aplicación de las 5 S
	¿Se evidencia en fotografías al antes y después del área?	4	4	Se detallan las imágenes correspondientes a las áreas mejoradas
	¿Todos en el área conocen las 5s y las practican cotidianamente?	3	5	Se recomienda seguir implantando La Metodología 5S
	¿Se mantiene actualizados los indicadores de gestión?	3	5	Se muestran los indicadores para su uso cotidiano
	¿Se fomenta el compromiso por parte de los encargados del área?	3	5	Se observa que prestan atención e interés por la filosofía 5S
TOTAL		19	28	BASE = 30
RESULTADO	Tomando la base de referencia se tiene: que Antes (63%) y Ahora (93%)			
CONCLUSION	La implementación del SHITSUKE obtuvo una mejora del 30%, en auditoría			
RECOMENDACION	Se recomienda seguir la implementación de las 5S			
Fuente la Investigadora Vanessa Gómez.				

En la tabla 5.9 se tiene que (Antes reflejaba 19 puntos, para un total del 63%) de disciplina observada en la primera visita a la empresa, seguidamente se tiene que (Después se presenta con 28 puntos para un total del 93%) de disciplina lograda luego

de las charlas y visitas guiadas a la empresa, es de hacer notar que la (Base es de 30), para la suma de los indicadores del cuadro de Autoría SHITSUKE. Se puede inferir que la disciplina tuvo una mejoría del 30%, para la empresa lo que se considera rentable para la misma ya que se nota más puntualidad, organización y rendimiento del personal que labora en la Distribuidora.

A continuación se muestran los resultados después de la aplicación de la metodología 5S, (ver tabla 5.10 y figura 5.11)

Tabla 5.10 Tabulación del área Después de aplicación la metodología de las 5's.
(Gámez V, 2022)

ETAPAS DE LAS 5S	EVALUACION DESPUES DE LA APLICACIÓN DE LAS 5S		
	EVALUACION	PUNTO MAXIMO	PORCENTAJE
CLASIFICACION (SEIRI)	21	35	60%
ORDEN (SEITON)	20	30	67%
LIMPIEZA (SEISO)	26	35	74%
ESTANDARIZACIÓN (SEIKETSU)	23	25	92%
DISCIPLINA (SHITSUKE)	28	30	93%
TOTAL	118	155	76%

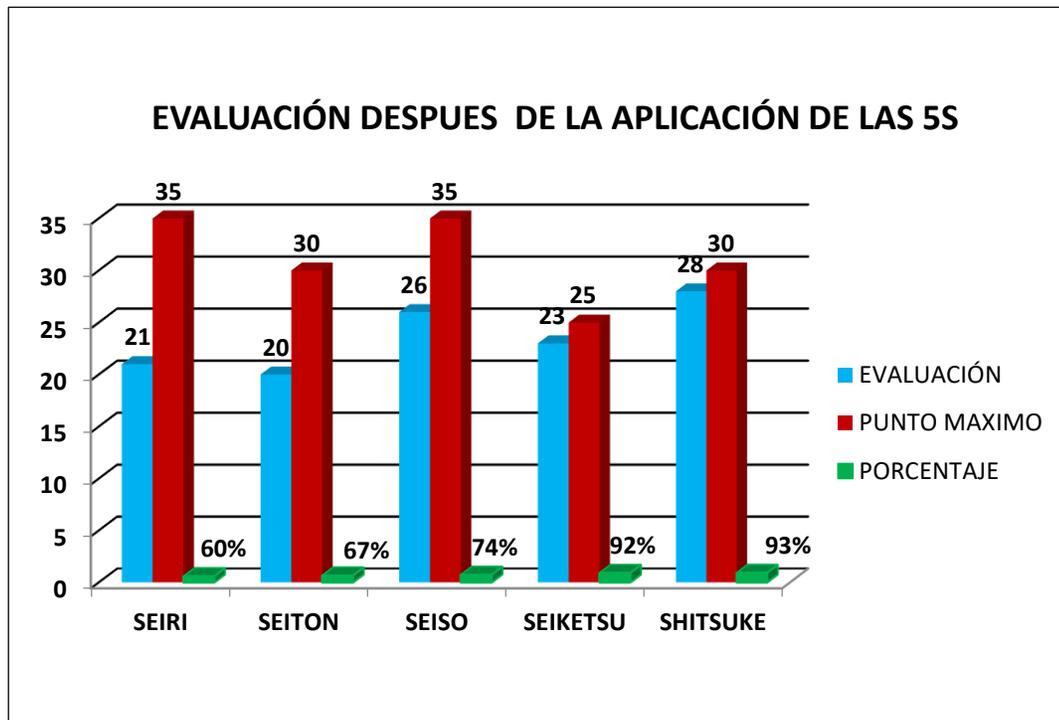


Figura 5.11 Evaluación después de la aplicación de la 5S (Gómez V, 2022)

En la figura 5.11, refleja el después de la aplicación de la Metodología 5S. Acá se puede observar el resultado obtenido luego de la aplicación del método. Los colores del gráfico al igual que el N° 1, representan los resultados obtenidos durante la puesta en práctica de la Metodología 5S. El azul representa el resultado obtenido después de la auditoría, el rojo representa el punto máximo que se tomó para hacer la evaluación de la S propuesta, y el verde representa el porcentaje obtenido durante el proceso de apreciación del espacio de la empresa.

Despejando las tablas se tiene que el Antes y Después de la puesta en práctica del Método 5S, se presenta que la tabla del Antes tenía 81 puntos y la tabla del Después se presenta con 118 puntos, el rojo se presenta la base imponible para evaluar los resultados obtenidos mediante la propuesta las 5S, (155), la misma se

toma de acuerdo al número de preguntas reflejados en el formato de auditoría. El verde refleja el porcentaje obtenido del (Antes y el Después) y refleja la tabla del Antes con 52%, mientras que la tabla del Después tuvo un resultado de 76%, se observa que hubo una mejoría del 24%, durante la puesta en práctica del Método 5S. Se recomienda seguir los parámetros establecidos en la empresa para seguir mejorando.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Mediante la aplicación del diagrama causa efecto, se determinaron las principales causas que afectan el ambiente laboral de la empresa, destacando como causas principales, el personal, método, materiales, entorno, almacén y productos.

2 Con el análisis FODA se crearon estrategias para explotar un nuevo potencial y desarrollar estrategias efectivas que permitan a fortalecer las debilidades y anticiparse a las amenazas presentes en la empresa.

3. La Primera S “SEIRI” Se tiene que antes de aplicar la primera S, la empresa mostro el siguiente resultado (Antes se presentó con 14 punto para un 40%) de organización y limpieza en la empresa, y (Después de la aplicación hubo un aumento de 20 puntos para un 60%) de organización y limpieza. Lo que hace inferir que tuvo una mejoría del 20%, de necesario y lo innecesario.

4. La Segunda S “SEITON, en la aplicación de la Segunda S, se tiene que él (Antes sumaba 14 puntos para un 47%,) de orden en el establecimiento, mientras que (Después suma 20 puntos para un 67%), indica que tuvo una mejora del 20%, organización, cumple el eslogan cada cosa en su lugar

5. La Tercera S “SEISO”. Presenta el (Antes; presentaba la suma de 18 puntos para un 51% de orden y limpieza en la empresa, mientras que después tiene una suma de 26 puntos que representa un 74% de orden y limpieza en la empresa. Se infiere que la empresa tuvo un mejoramiento del 23%, de orden y limpieza, se deduce que la empresa esta acondicionada para el trabajo.

6. La Cuarta S, “SEIKETSU presenta el (Antes con una sumatoria de 16 puntos para un 64% de estandarización, mientras que (Después se presenta con 23 puntos para un 92%), de estandarización, se infiere que la empresa tuvo una mejoría del 28%, se deduce que la empresa se está adaptando a seguir el nivel estándar que exige el método 5S.

7. Se puede inferir que la disciplina “SHITSUKE”. Presenta el (Antes con 19 puntos para un 63%) de disciplina observada, (Después se presenta con 28 puntos para un 93% de disciplina lograda con la aplicación del método. Se concluye que tuvo una mejoría del 30%, para la empresa lo que se considera rentable para la misma ya que denota puntualidad y rendimiento del personal que labora en la empresa.

Recomendaciones

1. Que la Empresa Distribuidora Barbería y Peluquería C.A. continúe con el proceso de implementación de las 5S ya que como se ha podido comprobar en esta investigación si mejora la producción en el área en la que se implemente, trayendo consigo mejoras en beneficio de la empresa, tanto en el clima laboral, como social.

2. Adoptar una cultura del reciclaje, como medio de uso de elementos no necesarios, proceso por el cual se aprovechan elementos o partes de un producto determinado que, a pesar de haber concluido su vida útil, pueden seguir siendo usado para otros fines.

3. Seguir incentivando. Impulsando y promover al personal que labora en la empresa que está dispuesto a seguir implementando la metodología 5S. Que sientan que existe el firme compromiso de seguir con todo lo implementado para que la

empresa siga mejorando, y mostrarse como una empresa altamente competitiva, cumpliendo con todos los esquemas establecidos.

REFERENCIAS

Aldavert, J.; Vidal, E.; Lorente, J. & Aldavert, X. (2016). **PROGRAMA 5S'S PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS PUESTOS DE TRABAJO** Barcelona, España: Editorial Cims © Midac. (<https://www.redalyc.org/pdf/>) Octubre 2021.

Aktouf, Ornar. **LA ADMINISTRACIÓN: ENTRE LA TRADICIÓN Y LA RENOVACIÓN**. Cali: Universidad del Valle. 1996

Arias Fideas, G 2006. **EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA CIENTÍFICA** 5ta Edición. Editorial Espísteme

Arias Fideas, G 2012. **EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA CIENTÍFICA** 6ta Edición. Editorial Espísteme

Azañedo, Mejía y CARRIL, Julio. (2018) **IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL ALMACÉN DE SUMINISTROS EN LA EMPRESA PESQUERA CANTABRIA S.A. COISHCO, 2018** Universidad César Vallejo. Escuela de Ingeniería y Arquitectura “Chimbote Perú.

Barrios, O. (2008). **GESTIÓN EMPRESARIAL**. (<http://slideshare.net/jcfdezmx2/gestion-empresarial>) 7 de marzo de 2022.

Carneiro. M. (2010). **DIRECCIÓN ESTRATÉGICA INNOVADORA**. (M. Martínez, Ed.) (<https://cafge.files.wordpress.com/bases-conceptuales.pdf>) 10 marzo de 2022

Corbetta, P. 2010. **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL**. España: edición revisada, editorial McGraw Hill Interamericana de España, S.A.U.,

Creus, A. 2005. **FIABILIDAD Y SEGURIDAD**. Editorial Marcombo. Segunda Edición.

Cruz J. (2010) Manual de Implementación de la 5S, Segunda Edición, Santo Domingo, R.D. Una publicación del INFOTEP Derechos Reservados Octubre de 2010 https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/manual_5s.pdf consultado el 31/06/22.

Dávila, R. (2002). **CONCEPTOS BÁSICOS DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN COOPERATIVA. EN: GESTIÓN Y DESARROLLO: LA EXPERIENCIA DE LAS COOPERATIVAS EN COLOMBIA.** Juan Manuel Silva y Ricardo Dávila (Compiladores). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Estudios Ambientales y Rurales. Instituto de Estudios Rurales. Unidad de Estudios Solidarios. 2002.

Etkin, J. (2000): **POLÍTICA, GOBIERNO Y GERENCIA DE LAS ORGANIZACIONES,** Prentice Hall, Buenos Aires

Etzioni, A. **ANÁLISIS COMPARATIVO Y COMPLEJIDAD DE LAS ORGANIZACIONES.** México: Limusa.1989.

Fantova A, Fernando. **LA GESTIÓN DE ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS. HERRAMIENTAS PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL.** Madrid: Editorial CCS. 2001

Gutiérrez Y Saenz, r. (1999). **INTRODUCCIÓN A LA ETICA.** México. Primera Edición, Editorial Esfinge.

Hellriegel, 2002. **ADMINISTRACIÓN: UN ENFOQUE BASADO EN COMPETENCIAS.** International Thomson Editores. México.

Harrington, H. James (1994). **MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA.** Colombia, McGraw-Hill Interamericana S.A.

Hernández J. y Gómez D. (2010). **UNA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN APLICADO A LA DISCIPLINA DE ENFERMERÍAS** Revista de Enfermagem, vol. 14, núm. 3, julio-septiembre, 2010, pp. 625-632 Universidad Federal de Rio de Janeiro, Brasil.

ICE, (2006). **EL RESPETO** Revista Edición Numero. 33 Dirección de Comunicación Corporativa Colección N° 33 “Desarrollo personal y laboral”

Lima W. (2019) **DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA EMPRESA CFG** Investment SAC, Lima 2018, (<https://www.redalyc.org/pdf/>) enero 2022

Lopez S. (2013) **IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA Y PRODUCTO TERMINADO DE UNA EMPRESA DE FUNDICIÓN.** Colombia: Universidad Autónoma de Occidente,

Orrego, C. Correal O. y Álvarez A. **LAS ORGANIZACIONES DE ECONOMÍA SOLIDARIA: UN MODELO DE GESTIÓN INNOVADOR** DECANA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN. Fundación Universitaria Luis Amigó, Medellín, (FUNLAM). (<https://www.redalyc.org/pdf/>) enero 2022

Pérez, Mariana. (2021). **DEFINICIÓN DE HABILIDAD. RECUPERADO** (<https://conceptodefinicion.de/habilidad/>) 10 de marzo del 2022

Pérez, Valeria Y Quintero Ch. (2017). Redalick, **REVISTA CIENCIA Y ESTRATEGIAS METODOLOGÍA DINÁMICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE 5'S EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES** Revista Ciencias Estratégicas, vol. 25, núm. 38, julio-diciembre, 2017, pp. 411-423 Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, Colombia

Piñero, E., Vivas, F., y Flores, K. **PROGRAMA 5S'S PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS PUESTOS DE TRABAJO INGENIERÍA INDUSTRIAL.** Actualidad y Nuevas Tendencias Año 11, Vol. VI, No. 20 ISSN: 1856-8327 e-ISSN: 2610-7813. (<https://www.redalyc.org/pdf/>) 10 de febrero de 2022.

Martín Rodríguez, E. (1988). **SUPERVISIÓN EDUCATIVA.** Madrid: UNED.

Méndez C, (2009), **TECNOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN. CASO: GRANDES, MEDIANAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN BOGOTÁ, COLOMBIA.** Colección Texto de Administración. Editorial Universidad del Rosario.

Merino Conde (2019), **IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR EL DESPACHO EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE AVES EN LA CIUDAD DE LIMA, PERÚ** consultado en marzo de 2022

Rajadell, M., & Sánchez, J. L. (2010). **LEAN MANUFACTURING LA EVIDENCIA DE UNA NECESIDAD**. España: Ediciones Díaz de Santos.

Rojas, C. y Salazar S. (2019) **APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5'S PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN EN UNA EMPRESA IMPORTADORA DE EQUIPOS DE LABORATORIO EN LINA PERÚ.**

Rodríguez, F. D. (2009). **LECTURAS DE INGENIERÍA 6 “LA MANUFACTURA ESBELTA”**. Cuaututlan : Facultad de Estudios Superiores Cuaututlan.

Sanchez y Vazquez, a., (1978). **ETICA**. Barcelona: Editorial Crítica, Grupo Editorial Grijalbo. (<https://www.redalyc.org/pdf/>) 28 de febrero de 2022.

Schendell & Hatten D. K. (1972). **BUSINESS POLICY OR STRATEGIC MANAGEMENT. A BROADER VIEW FOR AN EMERGING DISCIPLINE USA**: Citado por Castellanos Castillo José Ramón en: El enfoque estratégico. Bases conceptuales. 2008. (<https://cafge.files.wordpress.com/bases-conceptuales.pdf>) 10 marzo de 2022.

Sencamer y Fodenorca. **METODOLOGÍA 5S A METRÓLOGOS** Caracas, 02 de octubre de 2019. (<http://www.sencamer.gob.ve/>) 5 de febrero de 2022.

Villamayor, C. y Lamas, E. (1998) **GESTIÓN DE LA RADIO COMUNITARIA Y CIUDADANA, QUITO, AMARC**

Villaroel, R. (2004). **“ÉTICA DEL DISCURSO”**. Universidad de Chile. (www.plataforma.uchile.cl/fb/cursos_trans/etica/unidad1/tema07/texto/tema01.htm) Marzo de 2012.

Wester, J. H. (2008). **“DIMENSIONES Y RETOS DE UNA EDUCACIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD CIUDADANA”**. Utopía y praxis

latinoamericana. N° 42. Revista Internacional de Filosofía Iberoamericana y Teoría Social. CESA-FCES, Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.

Yantalema O. (2020), **IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S EN EL TALLER MECÁNICO DE UNA INDUSTRIA DE ALIMENTOS UBICADA EN GUAYAQUIL**. Proyecto Técnico para Optar al Título de Ingeniería Industrial en la Universidad Salesiana de Ecuador.

Zapata A. Murillo G y Martínez J. (2006) **ORGANIZACIÓN Y MANAGEMENT: NATURALEZA, OBJETO, MÉTODO, INVESTIGACIÓN Y ENSEÑANZA UNIVERSIDAD DEL VALLE**, Programa Editorial Cali Colombia. (<https://concepto.de/categoria/sociedad/empresas-y-negocios/>) 05 de marzo de 2022.

APENDICES

APENDICE A

Cronograma de implementación de la metodología 5S

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	PROPUESTA DE LA METODOLOGIA 5S COMO HERRAMIENTA DE GESTION EN EL DESARROLLO DE LA HABILIDAD ORGANIZACIONAL EN LA DISTRIBUIDORA BARBERÍA Y PELUQUERÍA C.A. UBICADA EN CIUDAD BOLÍVAR, ESTADO BOLÍVAR.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Gámez Martínez Vanesa del Carmen	CVLAC	24.542.633
	e-mail	vanesagamez19@gmail.com

Palabras o frases claves:

Herramienta organizacional
Gestión organizacional
Estrategia
Metodología 5S

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Departamento de Ingeniería Industrial	Ingeniería Industrial

Resumen (abstract):

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Estanga Mauyori	ROL	C <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	CVLAC	V-15.970.481
	e-mail	mauyoriestanga@gmail.com
	e-mail	
Herrera Eneida	ROL	C <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	V-10.553.178
	e-mail	enersh@gmail.com
	e-mail	
Gámez Martín	ROL	C <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	V-18.261.488
	e-mail	martingamezaro@gmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2022	10	06
------	----	----

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
.docx

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K
L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el Ingeniero Industrial

Nivel Asociado con el Pregrado

Área de Departamento de Ingeniería Industrial

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado: Universidad de Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE	
SISTEMA DE BIBLIOTECA	
RECIBIDO POR	<i>Martínez</i>
FECHA	5/8/09
HORA	5:30

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del 11 de Septiembre de 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”

AUTOR

TUTOR