



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrategia de las 5 “S” para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores
D’Pulpa, Chiclayo, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Peralta Tapia Karem Tatiana (ORCID: 0000-0002-9508-0220)

ASESORA:

Mg. Kelly Cristina Vásquez Huatay (ORCID: 0000-0002-3070-2340)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A dios quien ha cuidado de mí siempre, quien ha guiado mis pasos y bendecido mis caminos, que, con su amor infinito, me ha enseñado a levantarme y seguir con la mente en el juego, a ser fuerte cada día por más pesada que sea la carga sin importar hasta donde tenga que ir. A el que me ha dado una familia hermosa, por quien lucho cada día para ser mejor.

A mi madre con su coraje y entrega, ha sido mi soporte en momento de angustia, en las buenas y en las malas siempre estado conmigo aconsejándome, dándome los ánimos para seguir escalando un apoyo incondicional que siempre me ha otorgado, lejos o cerca siempre está a lado mío dándome la fuerza y fortaleciéndome, a la que amo con todo mi corazón.

A mis hermanos, que hemos pasado por Varios momentos de tristeza como de alegría,
Que sin importar la situación me brindaron su compañía y su Apoyo.

A mi esposo, por estar conmigo apoyándome, sacando sonrisas, alegrías, gracias por tu amor, tu paciencia, tu preocupación. Y a mí hermoso Liam Thiago mi hijo quien es, el motivo principal que ha hecho de mi lo que soy, fortaleciendo mis ganas de seguir con más fuerza y más garra para alcanzar y lo lograr lo que quiero. Que llena de alegría mis regresos a casa, del trabajo y la universidad con una enorme sonrisa y una bulla anunciando mi entrada.

A todas las personas que Dios puso en mi camino
A mis suegros que me han apoyado y enseñado y han hecho que este trabajo se realice. Lejos cerca siempre motivándome a seguir adelante, que sin importar los tropiezos siga esforzándome por llegar a la meta, por lo cual estoy aquí ahora.

Agradecimiento

A dios:

Por darme la vida, por toda su sabiduría, su bendición de todos los días, la fuerza, el coraje, y la humildad para poder desarrollarme académicamente y profesionalmente, permitiéndome culminar con éxito mi carrera universitaria, una etapa importante en mi vida, gracias por cada una de las cosas que has puesto en mi camino en mi vida.,

A mi madre:

Lucy tapia Vásquez

Por ser la palanca día a día, a acompañándome siempre en mis triunfos en mis caídas en mis tristezas, gracias por estar siempre para mí, quien ha ayudado a darme la educación que tengo y los valores inculcados que han hecho de mí una mujer y ahora profesional grande, y parte de mis logros te lo debo a ti por t paciencia y amor infinito madre.

A mis hermanos:

José Luis, Claudia del Rocío y Juan Carlos

Son el regalo grande que Dios me ha dado en mi vida son parte de mis logros y mis caídas, a pesar de la distancia, con ustedes puedo contar siempre, momentos que aún nos falta compartir, gracias por su preocupación y motivación estuvieron siempre en todo momento. Gracias por su aliento y cariño.

A todos mis familiares por siempre creer en mí de lo grande y lo que pueda lograr, por su aliento siempre de poder alcanzar lo que quiero ser, y a mis amigos quienes siempre estuvieron para mí cuando más los necesitaba, sin importan cuándo ni dónde. Gracias a todos por su estima y consideración y su apoyo infinito.

A la escuela de administración y a mis docentes por sus orientaciones y aportes a este trabajo, y mi mayor consideración a las docentes Kelly & Magaly por sus conocimientos y asesoramientos para el proceso de realización de esta tesis.

A la empresa D'Pulpa por permitirme ser parte de su familia y a su vez realizar el estudio y poder facilitarme en aplicar las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el distrito de Pimentel, siendo las 12:00 pm horas del día viernes 07 de junio 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0209, de fecha 03 de junio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE LAS 5 "S" PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES D"DPULPA, CHICLAYO - 2018, presentada por el Bachiller: PERALTA TAPIA KAREM TATIANA, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- PRESIDENTE** : Mgtr. Pedro Silva León
SECRETARIO (A) : Mgtr. Julio C. Nuntón More
VOCAL : Mgtr. Magali Nuñez Puse

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBADA POR MAYORÍA

Siendo las 12:50 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel, 07 de junio del 2019



Mgtr. Pedro Silva León
Presidente

Mgtr. Julio C. Nuntón More

Secretario (a)

Mgtr. Magali Nuñez Puse

Vocal

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **PERALTA TAPIA KAREM TATIANA** con DNI N° 70774607, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 05 de Julio del 2018

PERALTA TAPIA KAREM TATIANA

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	13
2.1 Tipo y Diseño de investigación	13
2.2 Operacionalización de variables.....	13
2.2.1 Variable independiente:.....	13
2.2.2 Variable dependiente:.....	14
2.3 Población y muestra	14
2.3.1 Población	14
2.3.2 Muestra.....	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	14
2.5 Validación y confiabilidad del instrumento:	15
2.6 Procedimiento	15
2.7 Métodos de análisis de datos.....	16
2.8 Aspectos Éticos	16
III. RESULTADOS.....	18
3.1 Estrategias de las 5 “S” para incrementar el desempeño de los trabajadores de D”pulpa	25
3.2 Análisis descriptivos de los resultados del Post Test.....	28
3.3 Análisis comparativos de los resultados del Pre Test y Post Test.....	34
3.4 Análisis comparativos para la contratación de hipótesis	38
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	43
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	53

REPORTE TURNITIN.....	54
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS DE REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.....	55
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	56

RESUMEN

Esta investigación busca implementar las estrategias de las 5 “S” para incrementar el desempeño de los trabajadores D”Pulpa Chiclayo, 2018. Donde a través de su aplicación (SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU, SHITSUKE), se busca crear una filosofía de mejora continua, y asu ves seguridad en su área de trabajo con la finalidad de incrementar el desempeño de los trabajadores.

Este estudio se aplicó a todo los trabajadores de la organización para diagnosticar el desempeño de los trabajadores D”Pulpa, 2018 para después poder analizar los resultados obtenidos del (Pre – Test y Post – Test) con sus dimensiones respectivas Conocimiento de trabajo, iniciativa, cooperación y compromiso organizacional. Respectivamente a las variables dependiente e independiente, donde la muestra se realizó mediante encuestas la cual corresponde al total de 24 trabajadores que tiene la organización, permitiendo de esta manera conocer algunos aspectos específicos de las falencias del desempeño laboral de sus trabajadores que no estaban en un buen nivel para lograr los objetivos de la organización, una vez obtenidos los resultados se aplicó las estrategias de las 5 “S” a través de capacitaciones, de acuerdo al cronograma de actividades que se diseñó de manera aplicativa, y dinámica donde la participación es de todas las áreas, de manera activa para un cambio interno, donde posteriormente se pudo comprobar en el post test a través de las tablas y gráficos estadísticos obteniendo datos positivos por parte de los trabajadores.

De tal manera, que este trabajo de investigación permite y tiene como objetivo lograr que los trabajadores cumplan con los objetivos y metas establecidas por la empresa de manera eficiente, teniendo esta investigación un diseño Pre-experimental y de tipo Aplicativo; siendo referenciada con antecedentes internacionales, nacionales y local.

PALABRAS CLAVES: Estrategia, 5 “s”, Desempeño Laboral

ABSTRACT

This research seeks to implement the strategies of the 5 "S" to increase the performance of workers D "Pulpa Chiclayo, 2018. Where through its application (SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU, SHITSUKE), seeks to create a philosophy of continuous improvement, and as security in their work area in order to increase the performance of workers.

This study was applied to the workers of the organization to diagnose the performance of the workers D "pulpa, 2018 to then be able to investigate the results obtained from the (Pre - test and Post - Test) with their respective dimensions. Labor knowledge, initiative, cooperation and organizational commitment Respectively to dependent and independent variables, where the sample was made by surveys, which corresponds to a total of 24 workers who have the organization, which allows these specific elements of the failures of the work performance of their workers are at a good level to achieve the objectives of the organization, once the results were applied the strategies of the 5 "S" through dynamic workshops, according to the schedule of activities that was designed in a useful way, and dynamic where participation is from all areas, actively for an internal change, where later it could be check in the test exam through the tables and statistical graphs obtaining the data of the workers on the part of the workers.

In such a way, that this research work can and aims to achieve efficiency, this research having a Pre-experimental design and of an Applicative type; being referenced with international, national and local backgrounds.

KEYWORDS: Strategy, 5 "s", Labor Performance

I. INTRODUCCIÓN

Vivimos en mundo globalizado donde las empresas están más actualizadas y al alcance de toda información, se exige cada vez, así como también al personal que requiere, siendo un personal idóneo, que cumpla con los requisitos que la organización necesite. No obstante, en el mundo de comidas, jugos o café, se necesita sobre todo un ambiente acogedor, donde la atención sea eficiente, donde el tiempo de espera no sobrepase los 5 a 10 minutos, donde el orden y la disciplina, entre otros sean los pilares para poder lograr la satisfacción y un mejor desempeño cada día tanto grupal como individual de manera que a través de la constancia y perseverancia podamos llegar al éxito.

Por ello se debe capacitar, preparar a todo el personal para afrontar cualquier situación que se presente, donde pueda tomar alternativas de solución u opinar, sin mostrar ninguna debilidad porque es ahí donde nuestra competencia refuerza sus estrategias, el buen desempeño es un factor principal en lo que respecta en el rubro de comidas, el conjunto de actividades que abarca el desempeño para poder ser optimo en lo que se hace.

Sin embargo, en estudios se ha comprobado que aplicando estas estrategias de las 5 S mejora de manera satisfactoria a la organización y al personal en su desempeño laboral, por ende la empresa se ve beneficiada, teniendo un ambiente limpio, ordenado estandarizado, creando de esta manera una empresa competitiva que permite fortalecer su capacidad y conocimientos.

La realidad problemática surge desde su creación en Japón en los años 60” ha repercutido en la percepción de las personas sobre la manera como mantener, mejorar el trabajo en equipo, respeto, disciplina, y cumplimiento de objetivos. Siendo esto muy importante porque permite al trabajador crear un vínculo con la empresa alcanzando de esta manera eficiencia en los servicios que brindamos.

Las ventajas de estas estrategias para el desempeño del trabajador son muchas, por ejemplo, menos tiempo de espera, menos accidentes laborales, perdida de productos o materiales, entre otros. Contribuyendo de esta manera a crear un ambiente ordenado, limpio y disciplinado, donde el trabajo en equipo sea constante, donde la empresa y los trabajadores ganen al mismo tiempo (Ganar – Ganar) y tengan un mejor desempeño cada día, permitiendo asignarles un método seguro y rápido. Rodarte (2009).

Un estudio realizado en el 2013 en Chimborazo Ecuador, menciona que la aplicación de las estrategias de las 5 “S” fue para la eliminación de tiempos muertos, y tras su aplicación se logró aumentar un 15% de eficiencia, una mejor utilización de los espacios físicos de la áreas y un 8.37% de aumento de utilidades, logrando tener mejores condiciones de trabajo, permitiendo un mejor desempeño.

D”PULPA es una sociedad que brinda productos tales como jugos, sandwich, piqueos y platos de fondo y a su vez el servicio de delivery donde se comparte en ambientes agradables y acogedores; siendo una de las marcas de Juguerias más reconocidas en la ciudad de Chiclayo, teniendo en la zona 10 años como empresa (MARCA). Donde además tiene un área especialmente para los chiquitines de la casa, música agradable, y ambientes acordes con lo que ofrecemos.

Su principal falencia de la organización es su “Mantenimiento Integral” donde no solo implica máquinas, equipo e infraestructura, sino también el entorno laboral por parte de todos. Es decir, no manejan un protocolo adecuado de funciones básicas de los trabajadores como (limpieza, orden, colocación de materiales o productos) de manera que ayuden a minimizar la espera del consumidor; evitando tener un bajo desempeño laboral.

Por ello se cree conveniente la implementación de las estrategias de las 5 S para reducir tiempos muertos, y contribuyendo a desarrollar óptimamente las funciones del personal, obteniendo un alto un incremento del desempeño laboral a través de su aplicación. Logrando los objetivos propuesto por la organización. A continuación se mostrará los precedentes de las 5 “S” y la labor de los trabajadores permitiendo conocer con mayor exactitud la profundidad de nuestro tema:

En el aspecto internacional tenemos a Barahona y Concha (2013), en su investigación: “Mejora de la productividad en la empresa Induacero Ltda. Basado al desarrollo e implementación de la metodología 5 S”: Su tipo de estudio es aplicada, donde finaliza que el desarrollo de estas estrategias permitió diagnosticar un 82.91% de retrasos que genera la empresa donde se pudo eliminar un 17.09% logrando así un incremento de eficacia.

Este trabajo de investigación es muy significativo para mi tesis porque nos da como resultado positivo sobre la aplicación o implementación de dichas estrategias para el mejoramiento mismo de su desempeño. Por otro lado Sánchez (2015), en su pesquisa sobre las 5S en el servicio al cliente para Nestlé purina, nos manifestó: “Las 5S es una herramienta que se emplea para desarrollar hábitos y crear normas de disciplina,

Implementándose en almacenes de materiales y suministro con el fin de obtener mayor espacio, ubicación y rápido acceso a los materiales, permitiendo un rápido despacho de los mismos”

Esta investigación es fundamental para la elaboración de mi tesis porque nos explica nos permite obtener mejores resultados en cuanto espacio, orden, limpieza y tener una rápida ubicación de los productos entre otros. El objetivo principal de este trabajo es reducir el tiempo de espera de los pedidos hacia los clientes, y establecer la política de la entrega rápida (Just time), donde este concluye que, aplicando dichas estrategias, reduce el tiempo que el cliente espera su pedido en un 15% sin necesidad de contratar nuevo personal.

Así mismo concientizar a los colaboradores de la importancia de la utilización de los recursos, creando así de esta manera el hábito de la mejora continua donde se desarrolle un ambiente acogedor, limpio, ordenado y productivo. Rodarte & Blanco (2013), en su investigación “5 S un instrumento de calidad para mejorar el desempeño operativo” nos da a conocer:

“Las empresas grandes y medianas, demuestran a través de la implementación de dichas estrategias, los que produce en las variables del desempeño operativo (majo de desperdicios, instalaciones, imagen, aumento en los estándares de calidad, incremento de 12% de la productividad, disminuyendo el número de accidentes y los procesos”

Siendo muy importante esta investigación, porque mediante la ejecución de las 5 S mejoran sus procesos, estándares de calidad y confianza en las instalaciones de la organización, a su vez el desempeño del personal. Para su demostración se realizó una prueba piloto demostrando con una muestra representativa de 58 donde se manifestó una alta correlación entre el tamaño y la aplicación de las 5 “S” de mejora. Disminuyendo el número de accidentes, el desempeño del personal y baja cantidad de merma.

Por otro lado, en el ámbito nacional tenemos a Acuña (2013), en su tesis titulada: “Incremento de la fabricación de estructuras de moto taxis aplicando metodología de las 5S” es decir En él se menciona sobre la realización de una evaluación del proceso crítico en general, obteniendo mejores resultados, a través de su aplicación en cada área del proceso, utilizando el checklists.

Esta investigación es vital para mi tesis porque nos manifiesta los puntos de inicio para poder implementar las 5 “S”, tomar muestras de un antes y un después para ver resultados óptimos; por ello es importante tomar un diagnóstico para después ver que aplicamos para mejorar. Sin embargo, Patricio (2013), en su investigación: “Diseño de una guía 5’S para el mejoramiento de la calidad del desempeño laboral en el gobierno Municipal Ante” Nos menciona que frente a ello elaborar y aplicar una guía que permita a los trabajadores mejorar su servicio a través de la metodología de las 5 S, además se plantea la utilización de la metodología 5S, siendo este uno de los principios básicos de la manufactura esbelta, que tiene como fin de maximizar la eficiencia de la empresa y mejorar la calidad de servicio que brindan la empresa”. Siendo esta investigación importante para mi tesis porque nos hace hincapié que, para poder lograr un buen resultado, con la implementación de las 5 “S” necesitamos la participación de todos involucrar desde la parte más alta de la organización que es la dirección hasta la más baja que son los trabajadores.

A sí mismo, nos manifiesta la importancia de la aplicación de esta metodología que nos permitirá evaluar el desempeño de los trabajadores, mejorando así no solo ellos si no también la calidad de servicio y la productividad del personal, en conjunto con todos los pertenecientes de la organización.

A través de la implementación de estas estrategias permite proyectarnos poder tener mayor seguridad, orden, limpieza e iluminación, logrando un 50% de ahorro en los gastos generados por accidentes, ahorrar un 30% proceso de fabricación y ganar un 3.9% en el tiempo de fabricación de los productos, logrando generar mayor eficiencia en el área de producción. Vargas (2014), según nos explica en su propuesta de mejora en las áreas administrativa y de producción de la empresa corporación electromecánica S.A.C. de la ciudad de Arequipa año 2013, el autor nos manifiesta que:

Por lo tanto, es muy importante para las organizaciones estas estrategias ya que permite tener un progreso continuo, para la cuál ha sido muy significativa para dicha empresa. Permitiendo reducir los accidentes, tiempos muertos, teniendo cada cosa en su lugar para que la búsqueda sea menor. Obteniendo, así como es en este caso mayor producción. Las 5 S son herramientas que nos permite tener un área de trabajo más fresco, limpio, y diferente. Esta investigación aporta mucho para la elaboración de la mis porque me da respuesta positiva rente a la aplicación, y su respuesta frente a ciertas falencias.

Por ultimo en el aspecto local tenemos a Rosario (2017); es su tesis “Aplicación de la metodología 5’s como herramienta de mejora en el área de producción de la empresa negociaciones lanera del norte S.A.C, de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.”. Nos menciona: que a través de la implementación mejoró el área de producción de la empresa, logró definir el criterio de los elementos como no usado, uso medio, uso frecuente; a obtener un ambiente ordenado; identificando los de instrumento de mantenimiento e identificando la localización en las etapas del proceso de producción, además la eliminación del caldero al área de confinamiento permitió, tener un Almacén Temporal de un espacio de 5.50 metros de largo por 2.00 metros de ancho.

La implementación de la tercera “S”, logro mantener ambientes de trabajo limpios. La implementación de la cuarta “S”, logró designar funciones estandarizadas para el supervisor de producción, equipo de mantenimiento y operarios por etapas. La implementación de la quinta “S”, consiguió crear un hábito y tener reuniones de trabajo para concientizar a los trabajadores. Por lo tanto, las importancias de estas estrategias ayudan a muchas de las empresas como está a la calidad de la misma, obteniendo de ella un buen desempeño de los trabajadores y la satisfacción de los consumidores, esta herramienta usada a inicios de los 60 en Japón ayudo mucho a llegar al éxito gracias a la disciplina y cumplimientos de dichas S.

Hoy en día los mercados se encuentran en un mundo globalizado muy competitivo, donde muchas empresas hacen que el cliente tenga el poder y la disposición de poder elegir, y a su vez convirtiéndolo en el actor del éxito o fracaso de la misma. En D’ PULPA encontramos como falencia la falta de un modelo de dirección, en su mantenimiento integral (orden, limpieza, organización, disciplina), no solo en maquinaria, producto o servicio. Perdiendo de tal manera la eficiencia y moral en el trabajo se reduce. Teniendo muchas veces pérdida de tiempo, demora en la atención, el producto y la espera es más del tiempo debido.

Así mismo las teorías relacionadas son las estrategias de las 5 “S”, que mediante la teoría KAIZEN, donde Masaaki (1998), plantea dos términos japoneses, kai, cambio y, zen, para mejorar, es decir Masaaki cree que el hombre puede contribuir a mejorar siempre su lugar de trabajo por ser este un lugar donde pasa la tercera parte de su vida, además nos menciona también que Kaizen es una estrategia dirigida al consumidor para su mejora, que permite comprender las necesidades y expectativas del cliente para luego satisfacerlas y superarlas. Donde a la larga todas las actividades deben conducir a una mayor satisfacción del cliente.

En otras palabras Kaizen es “cambio para mejorar”, una cultura de constante cambio para transformar hacia mejores prácticas, conociéndose comúnmente como “mejoramiento continuo” es decir nos ayuda a lograr metas u objetivos que queremos alcanzar de una manera más ordenada y disciplinada. Según Dorbessan (2006). La estrategia de las 5 S es una metodología que se desarrolló para lograr lugares de trabajo mejor organizados, que permitan la participación de todos, mejorando de forma permanente para conseguir un mejor entorno laboral y a su vez un mejor desempeño.

Es decir que, si se realiza lo necesario y está muy bien ordenado, limpio y el tiempo estimado, la finalización de las tareas será cada vez menor. Obteniendo un óptimo mantenimiento integral. La cual nos permite orientar a la empresa a las siguientes metas:

- Mejorar el ambiente de trabajo
- Uso de elementos visuales como tarjetas y tableros.
- Reducción tiempo de respuesta y costes con la intervención del personal.
- Crear las condiciones para aumentar la vida útil de los equipos, mediante inspección permanente.
- Mejorar la estandarización y disciplina de cumplimiento de los estándares.
- Conservar las áreas de trabajo mediante controles periódicos sobre las acciones de mantenimiento de las mejoras alcanzadas con la aplicación de las 5S
- Concientizar frente a la conservación de equipos.
- Según Dorbessan (2006). Nos menciona que las 5 “S” se clasifican en:

Palabra Japonesa	Traducción al español	Descripción
Seiri	Clasificar	Separar los elementos necesarios y eliminar del área de trabajo los innecesarios.
Seiton	Ordenar	Ordenar, organizar y rotular los elementos necesarios de manera que estén disponibles y fácilmente accesibles.
Seiso	Limpiar	Eliminar el polvo y suciedad. Hacer la limpieza con inspección.
Seiketsu	Estandarizar	Mantener el área de trabajo higiénica mediante el mejoramiento de las tres “S” anteriores.
Shitsuke	Disciplina	Respetar las reglas por propio convencimiento, cambiar los hábitos de trabajo mediante la continuidad y la práctica.

Fuente: Dorbessan (2006).

En primer lugar, tenemos a Seiri (clasificar), que según Dorbessan (2006), nos menciona que debemos separar los elementos necesarios de lo innecesario y retirarlos del lugar de trabajo, manteniendo solamente lo que nos va ser útil en nuestra labor. Es decir **“Con Poco Obtendremos Más”** teniendo las cosas necesarias podemos realizar de manera mucho más eficientes nuestras funciones, logrando así un mejor desempeño.

Este principio se basa principalmente separar lo que no usamos de lo que si usamos permanentemente, mientras se de uso es necesario y lo que no se convierte en innecesario; por tal motivo que las personas más idóneas para la realización de dicho trabajo de clasificar es aquella que trabaje contantemente o diario en un determinado área o realice un determinado proceso.

Tiene por objetivos, prevenir accidentes, hacer uso adecuado del espacio físico dentro de la empresa, teniendo como objetivos, liberación de espacios, reducir el tiempo de búsqueda haciendo de este más eficientes, reducción del deterioro de productos o materiales almacenados, mejorando el control de los inventarios, convirtiendo lugares más seguros donde se pueda desempeñar nuestra labor e incrementar el rendimiento de manera efectiva.

Actividades:

Tabla 02: Diagrama para la clasificación



Fuente: Doberssan (2006)

En segundo lugar, tenemos a seiton (orden) según Dorbessan (2006), nos dice que consiste en organizar y acomodar de forma adecuada las cosas. Es decir “el orden aporta más” teniendo nuestros materiales, productos ordenados organizados de manera que

podamos sacar y volver a regresarlas a su sitio nos permite no solo lograr los pedidos a tiempo, si no evitamos perdidas de insumos o materiales. Permitiendo tener mejor panorama, mejor visibilidad para encontrar cada cosa que queramos.

Es por eso que una vez seleccionado todo, ordenamos según su frecuencia de uso, ya que permitirá estar más cerca del área y si no se requiere guardarlo evitando así accidentes, teniendo como objetivos:

- Reducción de tiempo de búsqueda
- Mejora la visibilidad de los objetos
- Disminución de merma Así mismo nos beneficia teniendo:
- Ubicación rápido de los materiales de trabajo
- Mejor facilidad y seguridad para realizar el aseo.
- Mejora la imagen de la organización
- Intensifica el orden con la utilización de controles visuales (identificación frágil, peligroso, entre otros)
- Elimina riesgos mediante la limitación de zonas.

A través de las siguientes actividades:

- Rotular nombre, código para cada artículo.
- Guardar según su frecuencia de uso los instrumentos.
- Rotular la ubicación de los objetos de manera rápida y sencilla

En tercer lugar tenemos a seiso (limpieza) donde Dorbessan (2006), nos menciona que se relaciona directamente con el funcionamiento y capacidad de producir artículos de calidad. Por eso se necesita hacer una inspección minuciosa e identificar las fuentes de contaminación para que de esta manera se tomen medidas para su erradicación.

En otras palabras, consiste en erradicar polvo y suciedad de (estantes, escritorio, maquinas, y áreas, etc) las instalaciones de la empresa. Identificando también las fallas o averías que pueda tener o generar las maquinas o equipo, permitiendo así un mejor estado de productividad y control visual para el desempeño de los trabajadores, teniendo como objetivos:

- Evitar que el polvo se adhiera al producto final y se acumule en la organización.
- Visualiza rápidamente alguna fuga
- Revisión de maquinaria o equipos

- Hacer del lugar de trabajo un sitio seguro

Así mismo nos beneficia:

- Reduce riesgos de accidentes
- Disminuye el deterioro de los equipos, mobiliario, herramienta entre otros
- Menor posibilidad de contraer enfermedades
- Incrementa la calidad de los productos.

A través de estas actividades nos ayuda a lograr de manera óptima la limpieza: Realizar campañas de limpieza o concursos por áreas motivando y fomentando un hábito para la mejora continua.

En tercer lugar, tenemos a seiketsu (estandarizar), que según Dorbessan (2006) nos menciona que a través de ello crea un ambiente favorable de las 3 primeras “S” manteniendo el equilibrio a través del respeto de las normas o políticas de la empresa. Es por ello que con la estandarización de las estrategias mantendrá la eficacia de seiketsu evitando así regresar al estado anterior o peor. Es decir, nos permite crear un estado óptimo de las 3 primeras. Con la finalidad de poder alcanzar nuestras metas, por medio de normas que permitan incrementar la productividad. Teniendo como objetivos:

- Minimizar las causas que provocan un ambiente no confortable para el público
- Disminuir tiempo a la realización de las 3 “s”
- Proteger al personal de condiciones inseguras
- Estandarizar y visualizar los procesos.

Teniendo 4 beneficios muy importantes:

- Un lugar acogedor y agradable para desempeñar las labores
- Mejora el ambiente laboral creando un hábito de conservar los ambientes limpios de manera permanente
- Se evita tener objetos en zonas de paso evitando así accidentes o riesgos laborales innecesarios

En cuarto lugar, tenemos a shitsuke (disciplina) donde Dorbessan (2006) menciona que a través de normas establecidas por la organización trabajaremos de manera permanentemente. Es decir, tener la disposición de laboral bajo presión, normas y políticas que conduzca al desarrollo óptimo de sus funciones, utilizando correctamente

procedimientos.

Tener un espíritu proactivo impulsa a tener un mejor desempeño con la seguridad de obtener mejores resultados, a través de la consistencia de sus funciones en la empresa y en la vida misma, con compromiso y disciplina que ayuden al logro de objetivo de la misma a través de lo siguiente:

- Cambiar hábitos
- Respetar los procedimientos de los procesos
- Involucramiento de los trabajadores en la evaluación de tareas
- Desarrollo de liderazgo
- Capacitación a los trabajadores.

Obteniendo grandes beneficios como:

- Una mejora cultura de ayuda visual
- Mayor respeto hacia las normas de la institución
- Crea el convencimiento de lo que significa mejorar en su trabajo.

A través de las siguientes actividades:

- Respetando las reglas.
- Cambiar hábitos de trabajo a través de la consistencia y la práctica de las mismas
- Incentivos

Y para finalizar con la Estandarización, aquella que nos permite lograr de manera eficaz las 5 S, de manera ordenada, limpia, dividida y estandarizada. Como variable dependiente tenemos a desempeño laboral, nos dice que es la relación directa con la persona y su compromiso de realización de una determinada labor según Borman y Motowidlo (1983), para la organización. Es decir, es la fijación de metas que se dé o se permitiendo enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, mejorando así de manera continua llegando y logrando más de lo que uno puede hacer.

Teniendo como dimensiones el desempeño de tarea, Borman y Motowidlo (1983), menciona que es el comportamiento (aptitud) que genera el producto o servicio que satisface las responsabilidades que asume la organización. Es decir, es el comportamiento que directa o indirectamente contribuye al núcleo técnico de la organización; la capacidad que tienen los empleados para realizar sus actividades que son reconocidas como parte de

su puesto, tiene como indicador.

Como segunda dimensión tenemos el Conocimiento de trabajo, según Borman y Motowidlo (1983), dice que el conocimiento es la comprensión de las tareas y procedimientos del puesto de trabajo que se le da, y la flexibilidad que tiene uno de adaptarse al cambio. Es decir, experticias que permitan realizar con mejor eficacia las labores que se le pongan, que se adapte al cambio de cualquier proceso, entre otros.

Por último, el desempeño contextual, según Borman y Motowidlo (2001), menciona que son variables moderadoras, en decir, conjunto de funciones realizadas más allá de su puesto de trabajo:

La Cooperación, según Borman y Motowidlo (1983), es el apoyo personal que se da a los trabajadores, a través de sugerencias, enseñanzas, apoyo en la realización de sus tareas, proporcionando al mismo tiempo apoyo emocional. Es decir, es el apoyo grupal que realiza cada uno para mejorar el desempeño de cada uno, orientarlo de manera asertiva con el fin de minimizar errores, y maximizar satisfacción. Mejorado la comunicación y trabajo en equipo.

Por otro lado, el Compromiso Organizacional, según Borman y Motowidlo (1983), nos menciona que ayudando a reforzar en su misión y objetivos, logra que los demás estén motivados y se sumen a lo mismo teniendo en cuenta los siguientes aspectos: representar a la empresa, leales, cumplir con los reglamentos y normas.

Dicho de otro modo, es la disciplina con la que los trabajadores realizan sus labores; respetando normas y procedimientos que tiene la organización contribuyendo a la realización y cumplimientos de sus objetivos, logrando la satisfacción de la empresa y los consumidores como de uno mismo. Así como también tenemos la iniciativa donde Borman y Motowidlo (1983) nos menciona que son comportamientos que generan mayor esfuerzo a pesar de las condiciones del puesto de trabajo.

Entonces ustedes se preguntarán; ¿Cómo la aplicación de las estrategias de las 5 “S” incrementara el desempeño laboral de los trabajadores D” PULPA, Chiclayo – 2017?

Una de las particularidades que presenta el sector privado, es el papel que juegan los trabajadores (personal) de los distintos organismos privados; por lo que cualquier mejora relacionada con la gestión de los mismo repercutirá en la imagen, objetivos y sobre todo en los resultados que se obtengan.

Por lo tanto, esta investigación favorecerá a los investigadores, estudiantes como antecedente para estudios futuros, obteniendo un mayor conocimiento científico más profundo de este problema. Dicho estudio dará una perspectiva distinta, gracias a que se

profundizará el vínculo que existe entre las 5 “S” y el desempeño laboral. Permittiéndonos así obtener mejores resultados, desarrollándonos profesionalmente.

En este trabajo se plantea un método que permite incrementar el desempeño de los trabajadores en aquellas empresas que se dediquen a comidas. Utilizar con mayor precisión esta herramienta para que el desempeño logre un óptimo resultado y de esta manera tanto la empresa como el personal salga beneficiado (ganar – ganar), obteniendo así investigaciones válidas y confiables para incrementar el desempeño laboral.

Por consiguiente, este estudio que se realiza será muy útil para analizar con más precisión las estrategias de las 5 “S” y tener un panorama más amplio de esta variable que en realidad no es conocida, dejándolo pasar sin tomarle la importancia correspondiente y las consecuencias positivas que genera. Teniendo como objetivo general aplicar las estrategias para incrementar el desempeño de los trabajadores D” PULPA siendo este beneficioso para ambos; como a la organización, el personal y el consumidor mismo, donde se realizará un programa de talleres para incrementar su desempeño de los trabajadores con el fin de obtener mejores resultados.

Obteniendo las siguientes conjeturas:

- Las estrategias de las 5 “S” incrementara el desempeño laboral de los trabajadores D”PULPA Chiclayo 2018
- Las estrategias de las 5 “S” no incrementara el desempeño laboral de los trabajadores D” PULPA Chiclayo 2018

Por consiguiente, como objetivo general:

- Aplicar la estrategia de las 5 “S” para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores D” PULPA, Chiclayo-2018.

Finalizando con los objetivos específicos, que son tres:

- Diagnosticar la situación del desempeño de los trabajadores D”PULPA Chiclayo 2018
- Diseñar las estrategias de las 5 “S” para incrementar el desempeño de los trabajadores D”PULPA Chiclayo 2018
- Evaluar y comparar el incremento del desempeño Laboral por la aplicación de la estrategia de las 5 “S” de los trabajadores D”PULPA Chiclayo 2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

El diseño de investigación que se aplicara es Pre- Experimental, debido a que nos permite realizar un seguimiento de Post prueba de lo que se quiere realizar permitiéndonos obtener un alto nivel de confiabilidad con lo que se está investigando, es Aplicativa porque se direccionara en brindar conocimientos y soluciones de mejora utilizando una escala Cualitativa.

Cuyo esquema es:

Dónde:

- G** : Grupo de estudio
- O₁** : **Desempeño laboral** (Pre test aplicado al grupo de estudio)
- X** : Estrategia de las 5 “S”
- O₂** : **Desempeño laboral** (Post test aplicado al grupo de estudio)

2.2 Operacionalización de variables

Según Ávila (2007) nos define "seleccionar los indicadores de contenidos, de acuerdo al 110 significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable de estudio".

2.2.1 Variable independiente:

Definición Conceptual

Estrategias de las 5 “s”

Son estrategias que ayudan al mejoramiento y calidad de servicio, donde todas las actividades que se realicen a la larga conducen a la satisfacción del cliente.

Según Dorbessan (2013), nos menciona que es una estrategia dirigida al consumidor para el mejoramiento donde comienza comprendiendo las necesidades y expectativas del cliente para luego satisfacerlas y superarlas.

Definición Operacional:

Según Dorbessan (2013), nos menciona que las 5S serán evaluadas en su clasificación y orden de los productos como en la planificación de stock de los productos

2.2.2 Variable dependiente:

Definición conceptual

Desempeño Laboral:

Según Chiavenato (2007), expone que el desempeño es “la eficacia del personal que trabaja dentro de la organización, siendo muy necesaria, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. Es decir el Desempeño laboral es la ejecución de sus tareas principales que exige su puesto de trabajo.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según Ñaupas (2013) define que es el conjunto de todos los individuos en los que se desea investigar algunas propiedades (objetos, personas, situaciones).

Esta investigación tendrá una población finita la cual estará constituida por todos los trabajadores D” Pulpa teniendo un total de 24 personas, la muestra será equivalente a la población.

2.3.2 Muestra

Es un subconjunto de elementos de la población, que se toma en cuenta como modelo para realizar una investigación, debido a que el número total de la población es elevado (Gorgas, Cardiel y Zamorano, 2011, p.12).

La muestra está conformada por la misma cantidad de población de trabajadores D”Pulpa.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Utilizaremos la observación y análisis de datos e indicadores, a fin de estimar el antes y después de la aplicación de las estrategias de las 5 “s”, realizándose un diagnóstico para poder ver las falencias o carencias y del cómo se encuentra la empresa D”PULPA de Chiclayo, con el fin de conocer si hubo alguna mejora con la herramienta aplicada.

Técnica:

En el presente estudio se usan la siguiente práctica: Encuesta para medir el nivel de desempeño laboral que tienen los trabajadores.

Instrumento:

Se utiliza un cuestionario elaborado para indagar sobre las causas que ocasionan el desempeño laboral D”Pulpa, el instrumento mide el grado en el que se encuentran los

trabajadores el cual cuenta con 20 ítems, las cuales tienen repuestas de tipo Likert.

Validez:

Mediante el juicio de experto se evaluó la concordancia de las respuestas con los objetivos, dimensiones e indicadores planteados en el presente estudio, con una escala de valoración cualitativa de los ítems planteados de las variables a trabajar.

Confiabilidad:

El cuestionario va a ser aplicado a una prueba piloto mediante el programa estadístico SPSS 22 alcanzando 0.81.1% en el Alfa de Cronbach, el que determinará si es un instrumento confiable.

2.5 Validación y confiabilidad del instrumento:

Será la matriz de observación con el formato de registros de datos; el instrumento utilizado para la medición de los indicadores de cada una de las variables propuestas en el presente trabajo.

2.6 Procedimiento

Para poder realizar toda esta investigación establecemos un plan de trabajo, el cual nos permita o guíe que pasos seguir, considerando las fuentes de datos a utilizar (libros, autores, revistas, etc), teniendo en cuenta las variables, definición operacional, analizar la muestra si está bien definida y sobre todo seleccionada, nuestros instrumentos métodos como es en este caso la encuesta (diseñada a través de un cuestionario) otros como la observación y entrevista, sin embargo antes de pasar a elaborar nuestro instrumento es importante definir nuestras escalas de medición la que nos permita establecer una correspondencia entre lo real y lo conceptual, siendo utilizada para registrar sobre nuestra variable que va a ser medida, teniendo dos requisitos esenciales (la confiabilidad y validez) la cual no debe tratarse de manera independiente, no obstante existen escalas validadas para muchas variables de estudios que nos permitan validar. Teniendo en cuenta además de nuestros recursos a utilizar que nos permitirá llevar a cabo nuestra investigación (material, personal humano, costos entre otros).

A través de la implementación de las estrategias de las 5 S, se pudo mejorar la variable extraña, obteniendo un resultado permitiéndonos incrementar el desempeño de los trabajadores, desarrollando así un medio ambiente de trabajo óptimo, fortaleciendo a su

vez sus capacidades y destrezas de manera conjunta e individual, logrando con los objetivos de la empresa partiendo de un compromiso organizacional. Logrando muchos beneficios: Motivación de los empleados, reducción de pérdida y mermas por productos defectuosos, mejor calidad, tiempo de respuesta más cortos, aumento de vida útil en los equipos, generar cultura organizacional, y sobre todo satisfacción sobre objetivos de la empresa y a los clientes.

Con la aplicación de talleres siendo 5 sesiones, realizadas por cada S que corresponde a nuestras estrategias (SEIRI – SEITON- SEISO – SEIKETSU – SHITSUKE), metodología que tiene por objeto desarrollar un ambiente de trabajo agradable y eficiente, permitiendo de esta manera un eficaz desempeño de sus actividades, logrando estándares de calidad, y condiciones de entrega requeridos por el cliente. Siendo los talleres realizados por la empresa Ingeconta SAC, a través de sus capacitadores pudieron dar a conocer, explicar y dar ejemplos como poder mejorar y hacer de esto un hábito, explicando que estas estrategias se dividen en dos grupos: La primera está orientada a las condiciones de trabajo y entorno del personal (Seiri/ Clasificar, Seiton/ orden, Seiso /limpieza) y segundo el que está orientada al cliente (Seiketsu/estandarizar – Shitsuke/disciplina); haciendo de todo esto un comienzo hacia la calidad y mejoramiento continuo.

2.7 Métodos de análisis de datos

Para su análisis serán transferidos al programa SPSS, Excel y Word para su orden, tabulación y posterior presentación e interpretación. A partir de ello se establecerán conclusiones. Seguidamente los resultados se presentarán por medio de gráficos que resuman la información más significativa.

2.8 Aspectos Éticos

Para el desenlace se consideró los principios éticos correspondientes como: consentimiento informado, confidencialidad, observación participante, originalidad, son los determinados por Noreña, Moreno, Rojas, Malpica (2012).

Consentimiento informado

A los participantes se les dará a conocer las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra donde asumirán la condición de ser informantes.

Confidencialidad

Se les informará sobre su seguridad y protegerá su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Observación participante

Los investigadores actuarán con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias con los sujetos participantes del estudio.

Originalidad

Es donde se recogen aportes de investigadores los cuales han sido citados correctamente según las normas APA 6ta edición, respetando la propiedad intelectual. Al finalizar la recopilación de todos los datos, se procederá al análisis estadístico respectivo, el cual se usará el programa SPSS ((Statistical Package for the Social Sciences) Versión 23), permitiendo comprobar la hipótesis en la prueba de estadística ya que la población es menor a 30, donde el análisis inferencial consistirá en la contratación de hipótesis, para su respectiva validación.

III. RESULTADOS

Se realizó prueba Piloto a 10 trabajadores de la Empresa TOSTAO de la ciudad de Chiclayo, gracias a Gabriel Contreras, donde se les explico la idea de plantear estrategias que permitieran incrementar su desempeño, se le brindo un cuestionario de 20 ítems. Los cuales respondieron con sinceridad, dándonos como resultado la fiabilidad el completo desarrollo del proyecto en curso.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	20

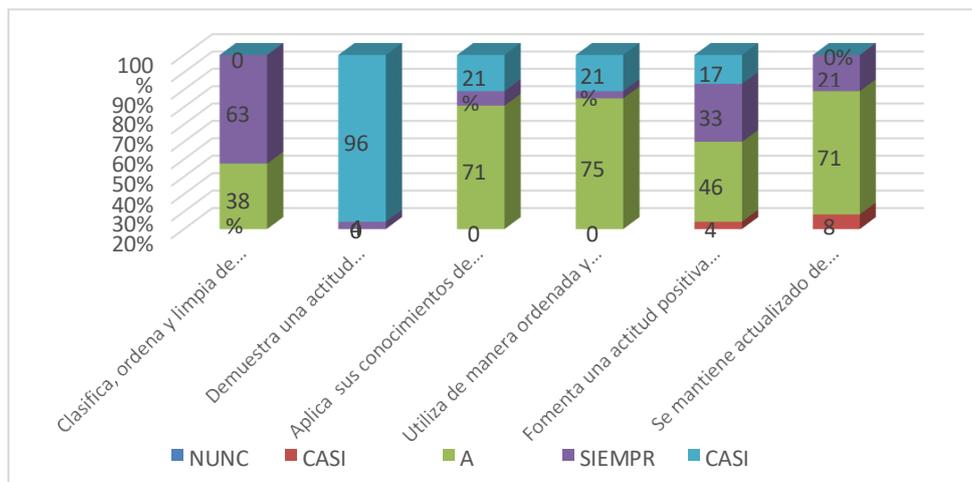
Análisis descriptivos de los resultados del Pre Test

Tabla N° 1: Primera Dimensión: CONOCIMIENTO DE TRABAJO

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	TOTAL
	%	%	%	%	%	%
P1	0%	0%	38%	63%	0%	100%
P2	0%	0%	0%	4%	96%	100%
P3	0%	0%	71%	8%	21%	100%
P4	0%	0%	75%	4%	21%	100%
P5	0%	4%	46%	33%	17%	100%
P6	0%	8%	71%	21%	0%	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 01: Primera Dimensión: Conocimiento de trabajo



Fuente: Elaboración Propia Figura 1: CONOCIMIENTO DE TRABAJO

Interpretación figura 1. De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 1 se observa los resultados de la primera dimensión que compone a la variable Desempeño Laboral, la cual mide conocimiento de trabajo, utilizando mi propio cuestionario, que, el 63% indica que siempre se acomoda, ordena y limpia su área de trabajo, y el 38% indica que a veces se organiza, ordena y limpia de manera adecuada su área de trabajo, así mismo en el segundo indicador, nos manifiesta que el 96% casi siempre están predispuestos con una actitud positiva para trabajar, mientras que un 4% demuestra una actitud positiva.

Por otro lado un 21% aplica sus conocimientos para mantener su área ordenada y limpia, un 8% siempre está ordenada y limpia su área de trabajo, mientras que un 71% a veces se mantiene adecuada para ejercer sus labores. En el cuarto indicador nos manifiesta que un 21% casi siempre los trabajadores utilizan de manera ordenada y limpia los recursos para realizar sus funciones, un 4% siempre y un 75% a veces utilizan de manera ordenada y limpia sus insumos entre otros. En el quinto indicador nos muestra que un 17% de los trabajadores fomenta una actitud positiva para poder mantener un ambiente acogedor para trabajar; un 33% señalo que siempre se fomenta dicha actitud, un 46% a veces y un 4% casi nunca. Por ultimo en el 6 indicador menciono que un 21% siempre se mantienen actualizados ante cualquier cambio que tenga la organización, un 71% a veces tienen conocimiento de lo que puede pasar con la organización, y un 8% casi nunca se mantienen informados de los cambios que genere la organización.

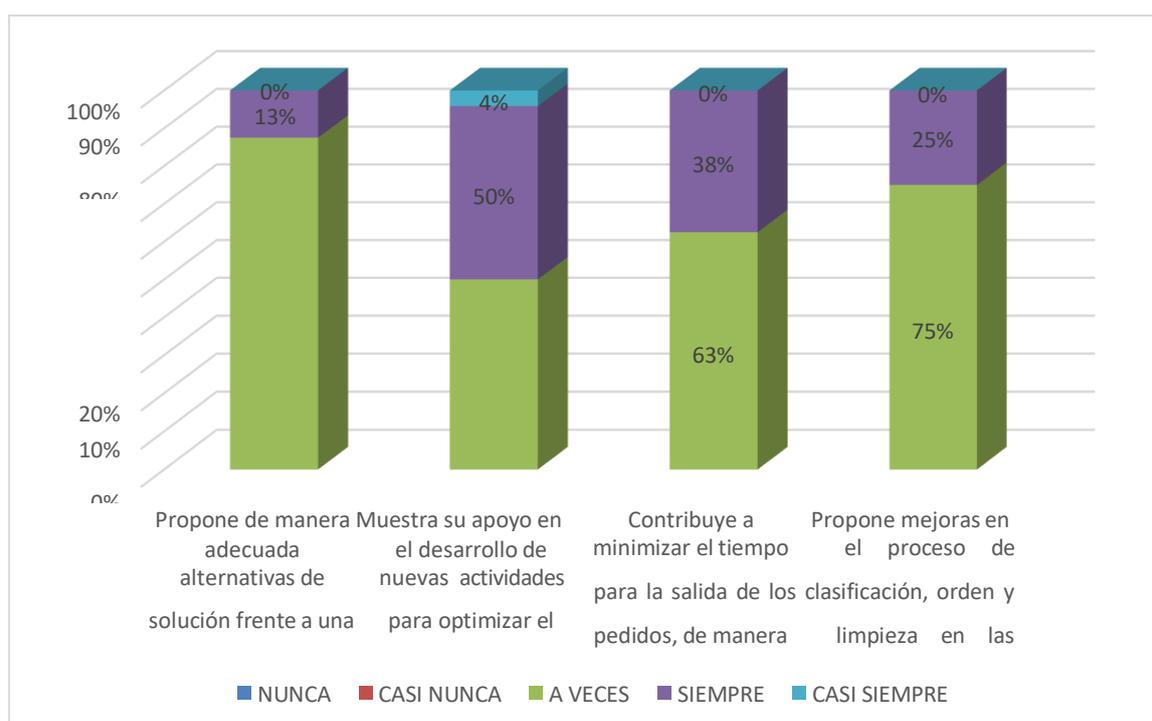
Los resultados obtenidos durante la fase del pre test, permitieron identificar en esta dimensión que una de las falencias que posee la organización es que no cuenta con la información adecuada, para poder realizar ciertos procedimientos para determinadas funciones, la falta de capacitación limita poder obtener una mejora continua a la larga.

Tabla N° 02: Segunda Dimensión: INICIATIVA

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
	%	%	%	%	%	%
P1	0%	0%	88%	13%	0%	100%
P2	0%	0%	50%	46%	4%	100%
P3	0%	0%	63%	38%	0%	100%
P3	0%	0%	75%	25%	0%	100%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 02: Segunda Dimensión: INICIATIVA



Fuente: Elaboración Propia FIGURA N°2: INICIATIVA

Interpretación figura 2. De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 2 se observa los resultados de la primera dimensión que compone a la variable Desempeño Laboral, la cual mide Iniciativa, utilizando mi propio cuestionario, donde el 13% de los trabajadores proponen de manera adecuada alternativas de solución frente a una situación determinada, y un 88% a veces, en mi segundo indicador nos señala que un 4% de los trabajadores es

participe de actividades de la organización para optimizar el tiempo en el trabajo, un 46% siempre, y un 50% veces participa de dichas actividades. Por otro lado en mi tercer indicador un 38% señala la organización que siempre contribuyen a minimizar el tiempo de espera de los productos de manera ordenada y limpia, y un 63% a veces; por ultimo en el último indicador un 25% brinda, sugiere nuevas formas de poder organizar, ordenar y limpiar para un mejor desempeño, mientras que un 75% a veces.

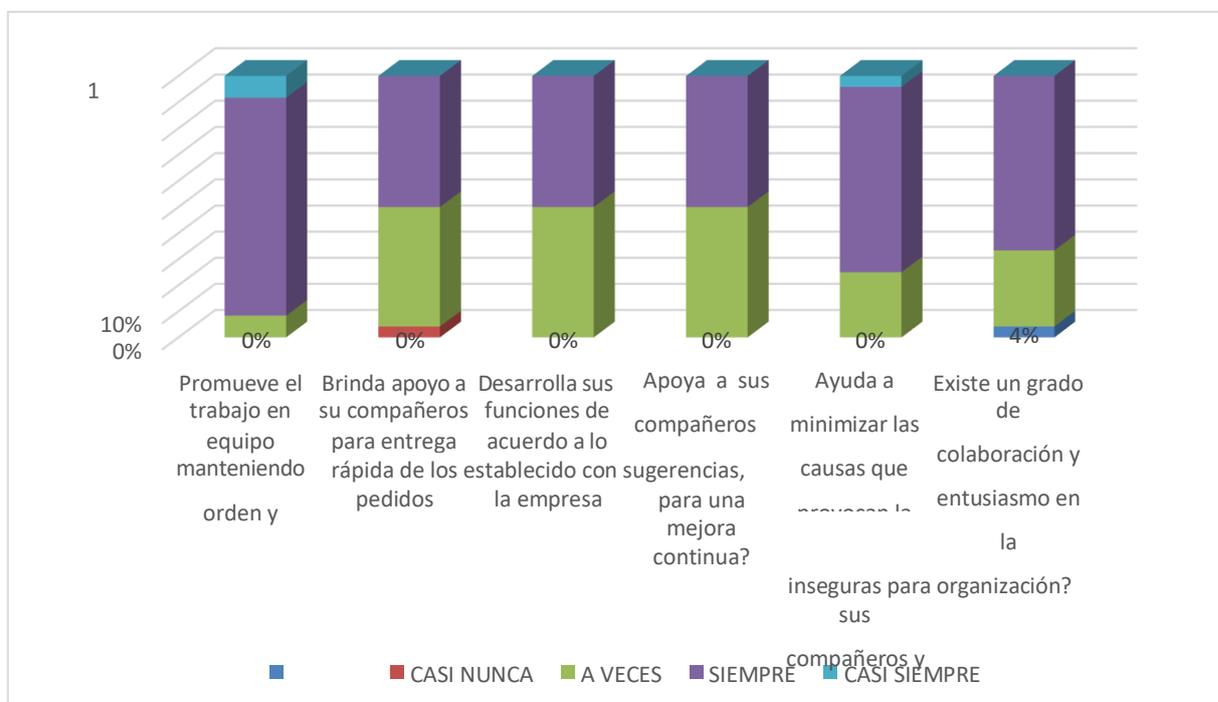
Los resultados obtenidos durante la fase del pre test, permitieron identificar en esta dimensión que una de las falencias que posee la organización es que el personal no logra romper las barreras y no se arriesga de expresar lo que piensa, decir u opinar mejoras para el bienestar de la organización por miedo a burlas, entre otros, de poder participar y conocer tanto a sus compañeros como entorno laboral, limitando poder tener un buen trabajo en equipo.

TABLA N°3: Tercera dimensión: COOPERACIÓN

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
	%	%	%	%	%	%
P1	0%	0%	8%	83%	8%	100%
P2	0%	4%	46%	50%	0%	100%
P3	0%	0%	50%	50%	0%	100%
P4	0%	0%	50%	50%	0%	100%
P5	0%	0%	25%	71%	4%	100%
P6	4%	0%	29%	67%	0%	100%

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N°3: Tercera dimensión: COOPERACIÓN FIGURA N° 3: COOPERACION



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación figura 3. De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 3 se observa los resultados de la tercera dimensión que compone a la variable Desempeño Laboral, la cual mide cooperación, utilizando mi propio cuestionario, donde el 8% casi siempre los trabajadores promueve el trabajo en equipo manteniendo orden y disciplina, un 83% siempre y un 8% a veces, en mi segundo indicador nos indica que 50% siempre los trabajadores se prestan apoyo para poder sacar los pedidos a tiempo, un 46% a veces y un 4% casi nunca, en el tercer indicador nos manifiesta que un 50% de los trabajadores trabaja de acuerdo a lo establecido por la empresa mientras un 50% a veces realiza sus funciones bajo lo establecido por la empresa, en el cuarto indicador nos señala que un 50% motiva a sus compañeros a través de críticas constructivas mientras el otro 50% a veces. Por otro lado en el quinto indicador nos menciona que un 4% del personal ayuda a minimizar las causas que provocan las condiciones inseguras para sus compañeros y consumidor, un 71% siempre y un 25% a veces ayudan a prevenir estas condiciones inseguras.

Los resultados obtenidos durante la fase del pre test, permitieron identificar en esta dimensión que una de las falencias que posee la organización es que no hay un apoyo mutuo entre compañeros, no hay una cooperación por partes de todo, haciendo que el trabajo sea más largo y la espera también, perjudicando directamente no solo a ellos mismo si no al consumidor, haciendo esperar más de la cuenta, mostrar mal humor, entre otros. Haciendo que perdamos la paciencia por demoras de pedidos o atención.

TABLA N° 04: CUARTA DIMENSIÓN: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	TOTAL
	%	%	%	%	%	%
P1	0%	0%	25%	58%	17%	100%
P2	0%	0%	42%	58%	0%	100%
P3	0%	0%	54%	46%	0%	100%
P4	0%	0%	46%	50%	4%	100%

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N° 04: CUARTA DIMENSIÓN: COMPROMISO ORGANIZACIONAL



Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 04: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Interpretación figura 4. De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 1 se observa los resultados de la primera dimensión que compone a la variable Desempeño Laboral, la cual mide el compromiso organizacional, utilizando mi propio cuestionario, donde nos muestra un 17% casi siempre muestra contribución con la misión y visión de la organización, un 58% siempre y un 25% a veces. Para el segundo indicador un 58% acepta las reglas establecidas por la organización, y un 42% a veces. Por otro lado, un

46% se compromete buscar logros compartidos y un 54% a veces. En el último indicador un 4% casi siempre contribuyen con el cumplimiento de las normas y políticas establecidas por la empresa, un 50% siempre y un 46% a veces.

Los resultados obtenidos durante la fase del pre test, permitieron identificar en esta dimensión que una de las falencias que posee la organización es que los trabajadores velan por sus intereses propios, no cumpliendo en su totalidad lo que se pide, o bajo reglas internas que se dispongan, no hay un compromiso leal y fiel a la marca, por ende, limita a que la organización pueda dar más de lo que uno desea si no ve en ellos el esfuerzo y desempeño de poder hacer las cosas bien.

3.1 Estrategias de las 5 “S” para incrementar el desempeño de los trabajadores D”pulpa

ESTRATEGIA DE MEJORA	ACCIONES	FECHA / HORA	RECURSOS	INDICADOR	RESPONSABLE	METAS
ESTRATEGIAS DE LAS 5 S	El ponente comenzará con unas palabras de bienvenida ya continuación realizará un a dinámica y dinámicas y proseguirá con el tema a tratar	Miércoles 06 de Junio del 2018 Tiempo: 3:00 pm - 4:20 pm	-Proyector - USB -Laptop - Documento del tema -Refrigerios	Promover la mejora continua en D”Pulpa	COUCH Samuel Mio Prada & Victor	Establecer mecanismos que ayuden al seguimiento , evaluación de la mejora y eliminar lo innecesario de lo necesario

<p>SEIRI (Clasificar)</p>	<p>El ponente dará a conocer la primera S y realizara una dinámica de proactiva sobre ella.</p>	<p>Miércoles 06 de Junio del 2018 Tiempo: 3:00 pm - 4:20 pm</p>	<p>Proyector - USB -Laptop -Refrigerios</p>	<p>Separar de manera específica que se pueda sacar lo necesario de lo incensario</p>	<p>COUCH Samuel Mio Prada & Victor</p>	<p>Aprender a clasificar lo necesario de lo innecesario</p>
<p>SEITON (ordenar)</p>	<p>El ponente dara a conocer la segunda S y realizara una dinámica de práctica sobre ella.</p>	<p>Jueves 07 de Junio del 2018 Tiempo: 3:00 pm - 4:20 pm</p>	<p>- Proyector - USB -Laptop - Documento del tema -Refrigerios</p>	<p>Situar lo necesario</p>	<p>COUCH Samuel Mio Prada & Victor</p>	<p>Ordenar de manera eficiente el espacio de trabajo, para su rápida a localización de más mismas</p>

<p>SEISO (Limpiar)</p>	<p>El ponente comenzará en emitir un video correspondiente para que prosiga con el tema a tratar de Toma de decisiones.</p>	<p>Martes 12 de Junio del 2018 Tiempo: 3:00 pm - 4:20 pm</p>	<p>- Proyector - USB -Laptop -Refrigerios -Imprimir tarjetitas</p>	<p>Suprimir la suciedad</p>	<p>COUCH Samuel Mio Prada & Victor</p>	<p>Contribuir con la eliminación de suciedad.</p>
<p>(Estandarizar)</p>	<p>El ponente comenzará en realizar las dinámicas para que prosiga con el tema a tratar de El Sentido de Pertenencia.</p>	<p>Miercoles 13 de Junio del 2018 Tiempo: 3:00 pm - 4:20 pm</p>	<p>- Proyector - USB -Laptop -Refrigerios</p>	<p>Identificar anomalías Controles visuales.</p>	<p>COUCH Samuel Mio Prada & Victor</p>	<p>Mediante controles visuales poder identificar más rápidamente una anomalía</p>
<p>(Disciplina)</p>	<p>El ponente comenzará en realizar las dinámicas para que prosiga con el tema a tratar de la Comunicación Horizontal.</p>	<p>Jueves 14 de Junio del 2018 Tiempo: 3:00 pm - 4:20 pm del 2018</p>	<p>- Cartulina (20X10) -Plumones delgados Documentos del tema - Refrigerios</p>	<p>Estimular y favorecer la comunicación entre todo el personal de cada área.</p>	<p>COUCH Samuel Mio Prada & Victor</p>	<p>Trabajar permanente mente de acuerdo con las normas de la organización.</p>

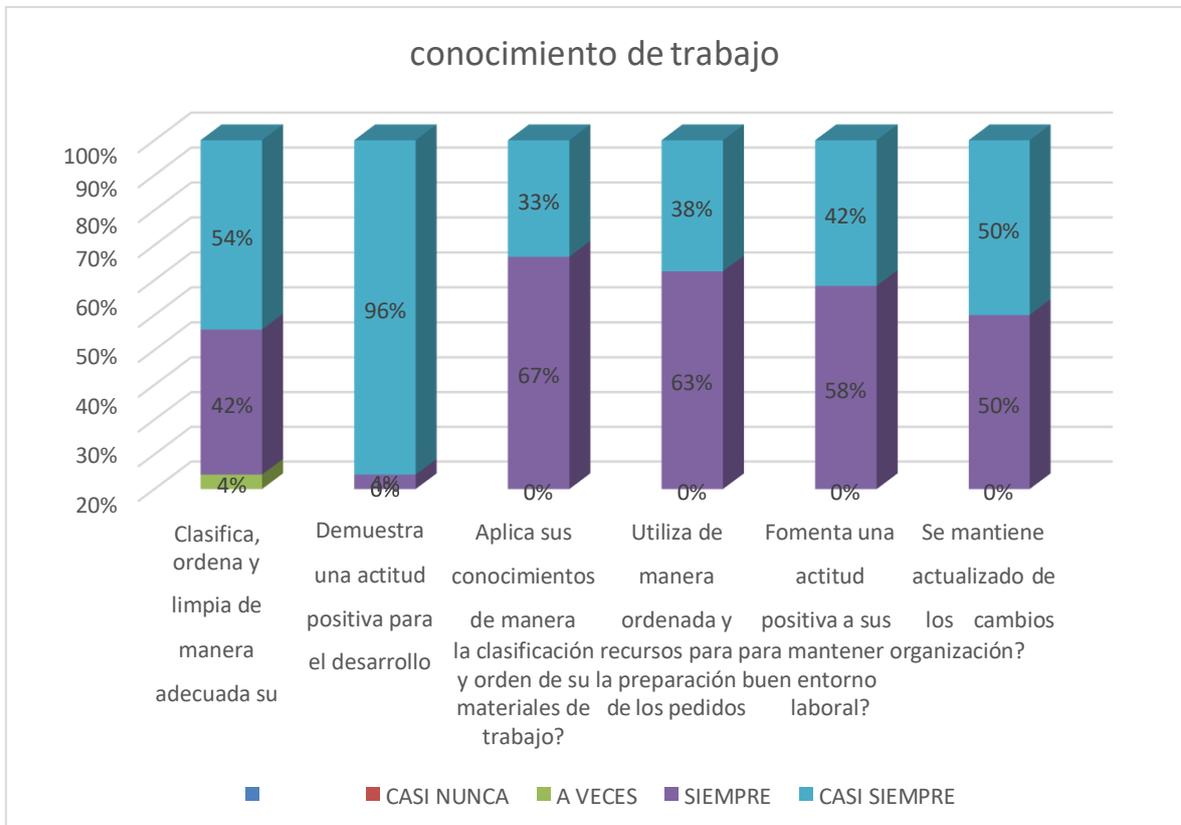
3.2 Análisis descriptivos de los resultados del Post Test

TABLA N°5: PRIMERA DIMENSION: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO

INDICADOR	NUNC	CASI	A	CASI	SIEMP	TOTA
ES	A	NUNCA	VECES	SIEMPRE	RE	L
	%	%	%	%	%	%
P1	0%	0%	4%	42%	54%	100%
P2	0%	0%	0%	4%	96%	100%
P3	0%	0%	0%	67%	33%	100%
P4	0%	0%	0%	63%	38%	100%
P5	0%	0%	0%	58%	42%	100%
P6	0%	0%	0%	50%	50%	100%

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N°5: PRIMERA DIMENSION: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO



Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 05: CONCIMIENTO DE TRABAJO

Interpretación figura 1. De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 1 se observa los resultados de la primera dimensión que compone a la variable Desempeño Laboral, la cual mide el conocimiento de trabajo, utilizando mi propio cuestionario donde nos demuestra que 54% casi siempre clasifica, ordena y limpia de manera adecuada su área de trabajo, 42% siempre realizan dichas actividades positivamente. En el segundo indicador nos da a conocer que el 96% de los trabajadores casi siempre muestran una actitud positiva para trabajar, y un 4% siempre. En el tercer indicador podemos observar que el 33% casi siempre aplican sus conocimientos y sugerencias para mejora continua, y un 67% siempre lo hacen, en el cuarto indicador, el 38% casi siempre utilizan sus insumo o materiales de manera ordenada y limpia, y un 63% siempre, por otro lado un 42% el personal fomenta la aptitud positiva para tener un buen entorno laboral y un 58% siempre; y por ultimo tenemos que un 50% casi siempre se mantiene informado de cambios que tenga la organización, y un 50% siempre.

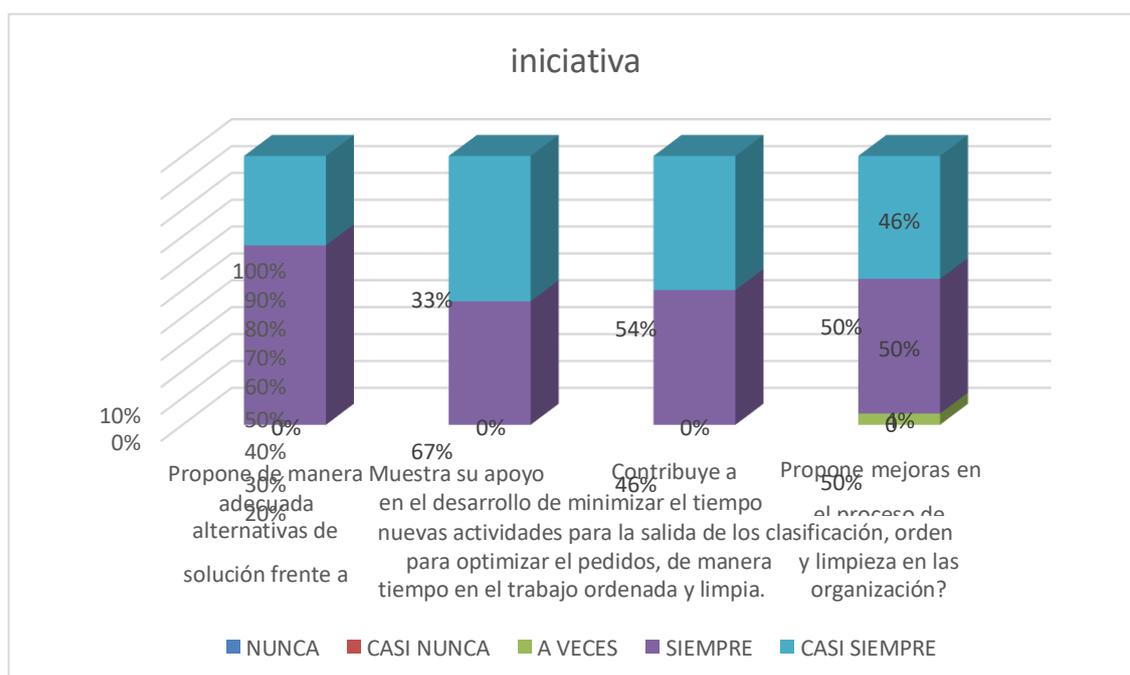
Los resultados obtenidos durante la fase del post test, permitieron identificar en esta dimensión una mejoría considerable permitiendo realizar sus funciones con mejor eficacia, optimizando tiempo para poder realizar los pedidos a tiempo teniendo una actitud positiva que contagie a todos los demás para poder alcanzar metas u objetivos para con la empresa.

TABLA N° 06: SEGUNDA DIMENSION: INCIATIVA

INDICADOR	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	TOTAL
	%	%	%	%	%	%
P1	0%	0%	0%	67%	33%	100%
P2	0%	0%	0%	46%	54%	100%
P3	0%	0%	0%	50%	50%	100%
P4	0%	0%	4%	50%	46%	100%

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N° 06: SEGUNDA DIMENSION: INICIATIVA



Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 06: INICIATIVA

Interpretación figura 2. De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 2 se observa los resultados de la primera dimensión que compone a la variable Desempeño Laboral, la cual mide la iniciativa, utilizando mi propio cuestionario donde nos muestra que un 33% casi siempre la población puede otorgar u opinar y dar recomendación para una mejora continua, y 67% siempre, en el segundo indicador un 54% casi siempre se ve reflejado el apoyo entre compañeros, una cooperación donde se cumpla sus funciones de manera adecuada, por otro lado en el tercer indicador, nos muestra que un 50% casi siempre ayuda a minimizar tiempo de espera obteniendo así pérdidas o accidentes inesperados, en el cuarto indicador observamos que un 46% de la población manifiesta y propone nuevos métodos para organizar, ordenar limpiar entre otros su área de trabajo un 50% siempre y un 4% a veces.

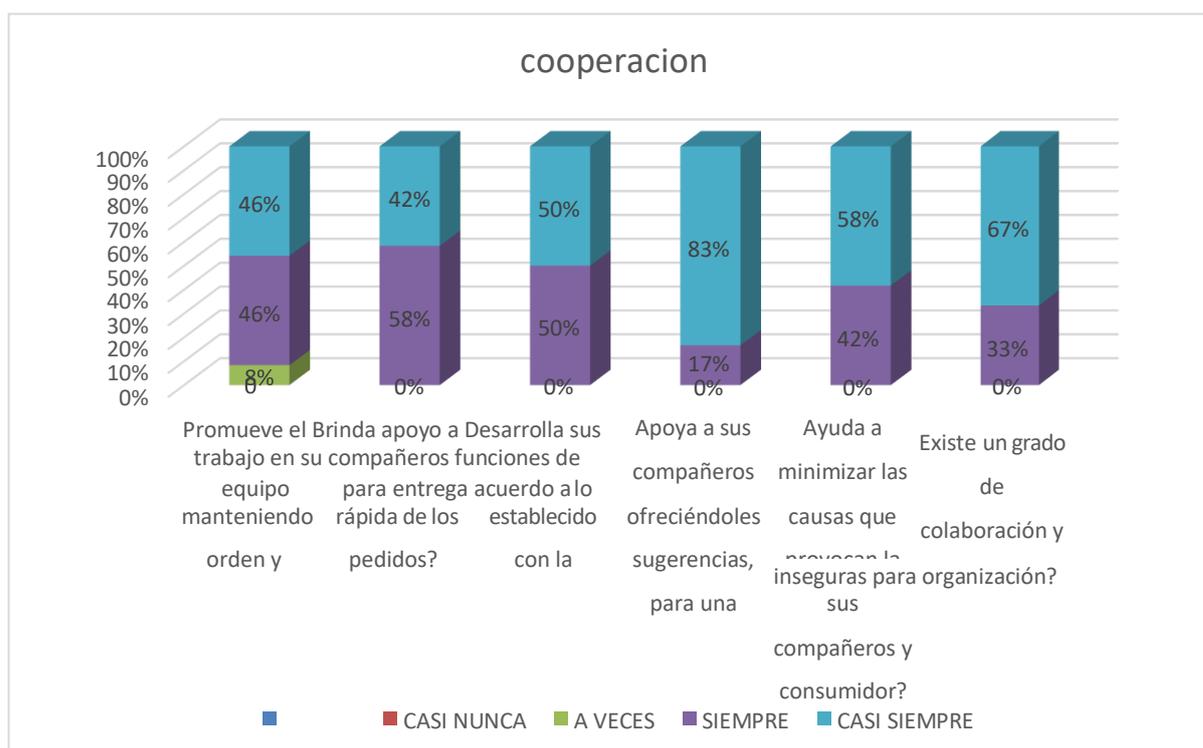
Los resultados obtenidos durante la fase del post test, permitieron identificar en esta dimensión una mejoría considerable donde la iniciativa de cada trabajador por ver mejoras continúa, contribuyeron a minimizar tiempos, o pérdidas y accidentes manteniendo ordenado limpio bajo criterios que uno pueda manejar.

TABLA N° 07: TERCERA DIMENSION: COOPERACION

INDICADOR	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	TOTAL
	%	%	%	%	%	%
P1	0%	0%	8%	46%	46%	100%
P2	0%	0%	0%	58%	42%	100%
P3	0%	0%	0%	50%	50%	100%
P4	0%	0%	0%	17%	83%	100%
P5	0%	0%	0%	42%	58%	100%
P6	0%	0%	0%	33%	67%	100%

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N° 07: TERCERA DIMENSION: COOPERACION



Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 07: COOPERACION

Interpretación figura 3.

De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 3 se observa los resultados de la primera dimensión que compone a la variable Desempeño Laboral, la cual mide la cooperación, utilizando mi propio cuestionario donde nos indica que un 46% casi siempre promueve le trabajo en equipo manteniendo orden y disciplina, en el segundo indicador, un 46% siempre y un 8% a veces, en el segundo indicador el 42% casi siempre existe la colaboración por parte de todos, y un 58% siempre;

Mientras tanto en el tercer indicador nos muestra un 50% casi siempre está de acuerdo con lo establecido con la empresa y un 50% siempre, un 83% casi siempre proporciona ayuda, de manera constructiva para la mejora continua del equipo, y un 17% siempre, por otro lado, un 58% de los trabajadores ayuda a minimizar los riesgos o accidentes y un 42% siempre, y por ultimo un 67% casi siempre existe en la organización un grado de colaboración y un 33% siempre. Los resultados obtenidos durante la fase del post test, permitieron identificar en esta dimensión una mejoría considerable en la organización y entre los colaboradores permitiendo ahorrar esfuerzo, costos, promoviendo así el trabajo en equipo.

TABLA N° 08: CUARTA DIMENSION: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INDICADOR	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	TOTAL
	%	%	%	%	%	%
P1	0%	0%	0%	46%	54%	100%
P2	0%	0%	0%	25%	75%	100%
P3	0%	0%	0%	21%	79%	100%
P4	0%	0%	0%	33%	67%	100%

Fuente: Elaboración Propia

TABLA N° 08: CUARTA DIMENSION: COMPROMISO ORGANIZACIONAL



Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 08: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Interpretación figura 3. De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 3 se observa los resultados de la primera dimensión que compone a la variable Desempeño Laboral, la cual mide la compromiso organizacional, utilizando mi propio cuestionario donde nos muestra que el 54% casi siempre el personal contribuye con la misión y visión de objetivos de la empresa, y el 46% siempre, en el segundo indicador nos indica que el 75% casi siempre el personal acepta las reglas u normas establecidas por la organización y un 25% siempre, por otro lado un 79% casi siempre se comprometen en la búsqueda de logros compartidos y un 21% siempre; por último el 67% casi siempre contribuyen con el cumplimiento de los objetivos asumiendo roles y procedimientos de la misma y un 33% siempre.

Los resultados obtenidos durante la fase del post test, permitieron identificar en esta dimensión, como la disciplina, el compromiso logra la superación de metas u objetivos, de manera constante permitiendo de esta manera llegar a un objetivo en común ganando ambas partes, ya que en la disciplina está el éxito.

3.3 Análisis comparativos de los resultados del Pre Test y Post Test

Diferencias y mejoras obtenidas después de la aplicación del estudio.

TABLA N° 09 ANALISIS COMPARTIVO DEL PRE TEST Y POST TEST DE LA DIMENSION CONOCIMIENTO DE TRABAJO

DIMENSION	CONOCIMIENTO DE TRABAJO				
	NUNC	A	SIEMPR	CASI	
	A	CASI NUNCA	VECES	E	SIEMPRE
PRE TEST	0%	2%	50%	22%	26%
POST TEST	0%	0%	1%	47%	52%

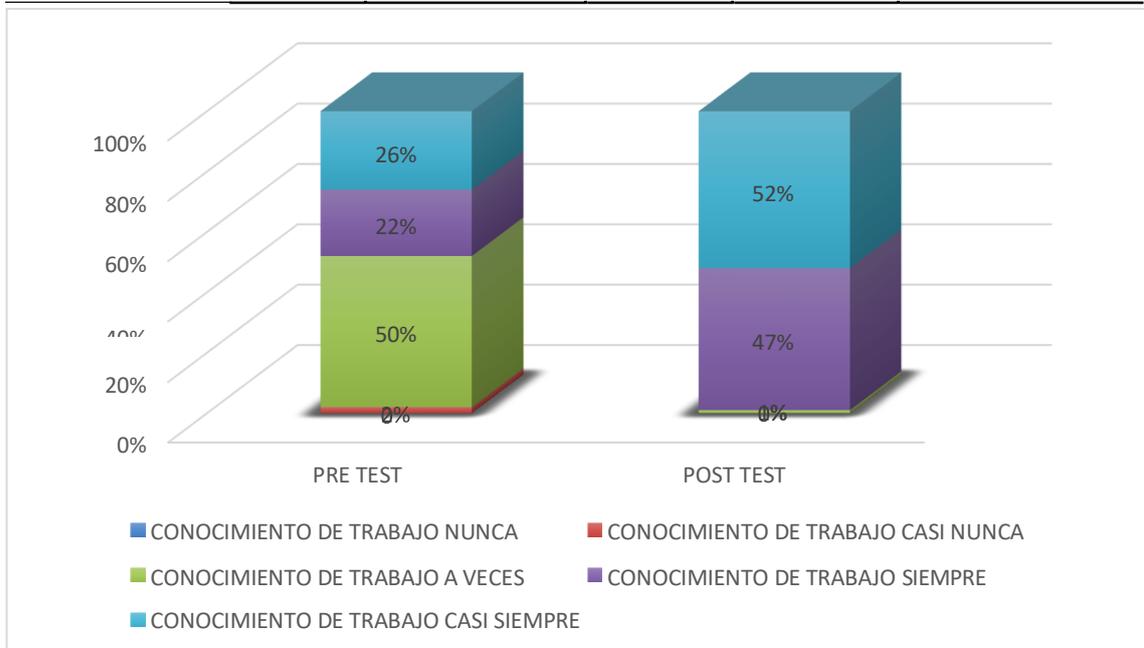


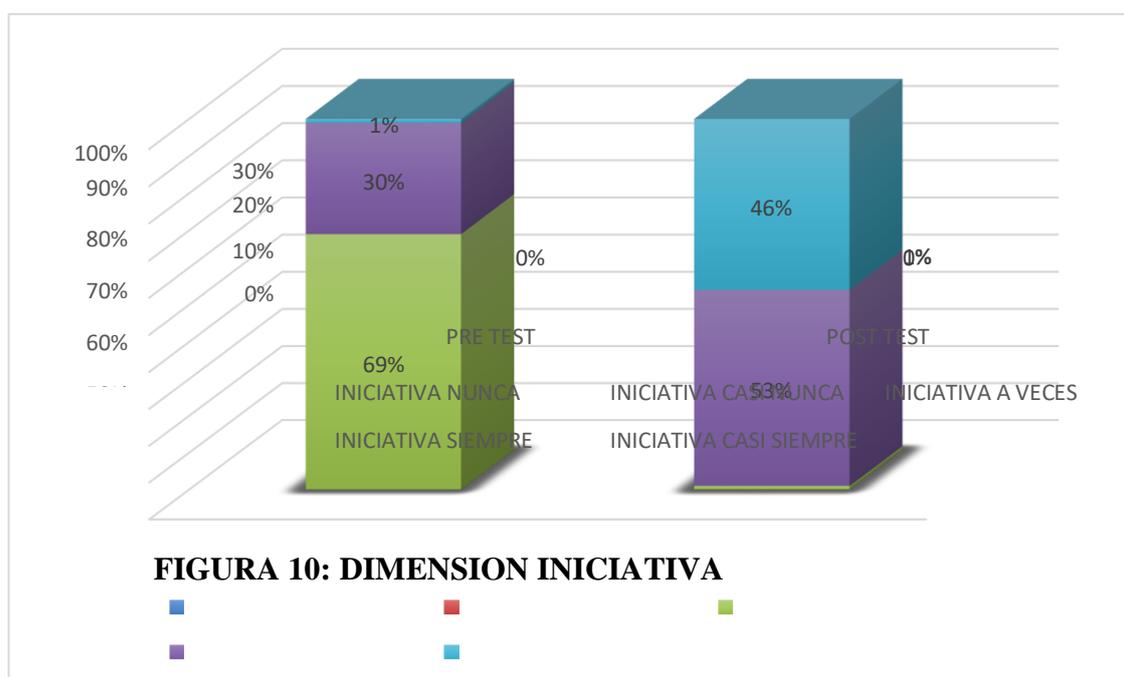
FIGURA 09: DIMENSION CONOCIMIENTO DE TRABAJO

Interpretación:

Podemos apreciar en la tabla N° 09 la dimensión de conocimiento de trabajo un cambio de brecha de un 26% en la escala de casi siempre del pre test a un 52% en la escala casi siempre del post test. Por lo tanto se logró mejorar el desempeño laboral del pre test que se encontró en un nivel regular, obteniendo ahora un resultado alto en el post test en un 26% de semejanza con respecto al conocimiento que tienen los trabajadores en el puesto de trabajo.

TABLA N° 10: DIMENSION INICIATIVA

DIMENSION	INICIATIVA				
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
PRE TEST	0%	0%	69%	30%	1%
POST TEST	0%	0%	1%	53%	46%



Interpretación:

Podemos apreciar en la tabla N° 10 la dimensión iniciativa hubo un cambio de una baja de 68% en la escala de a veces del pre test a un 1% en la escala a veces, permitiendo obtener así un aumento de 23% en la escala de siempre en el Post test , y un aumento en la escala de de casi siempre en un 45% Por lo tanto se logró mejorar el desempeño laboral del pre test que se encontró en un nivel bajo de participación activa, obteniendo ahora un resultado alto en el post test en un 45% de semejanza con respecto a la iniciativa en la participación de los trabajadores para logro de objetivos.

TABLA N° 11 DIMENSION COOPERACION

DIMENSION	COOPERACION				
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PRE TEST	1%	1%	35%	41%	2%
POST TEST	1%	1%	1%	62%	58%

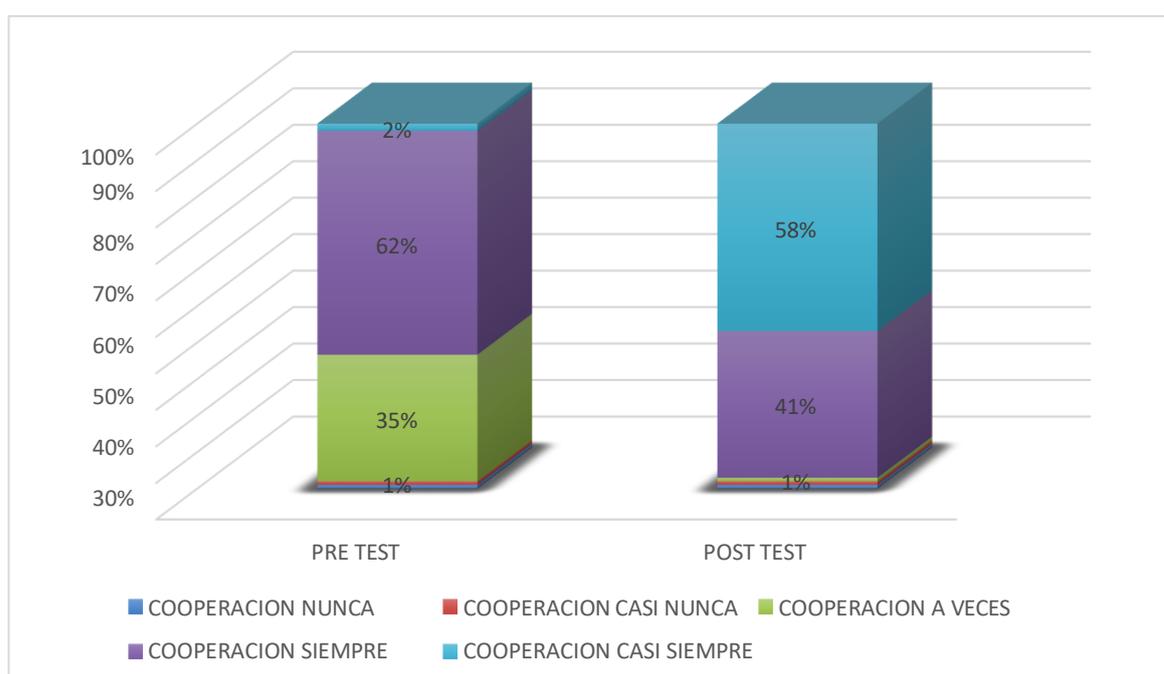
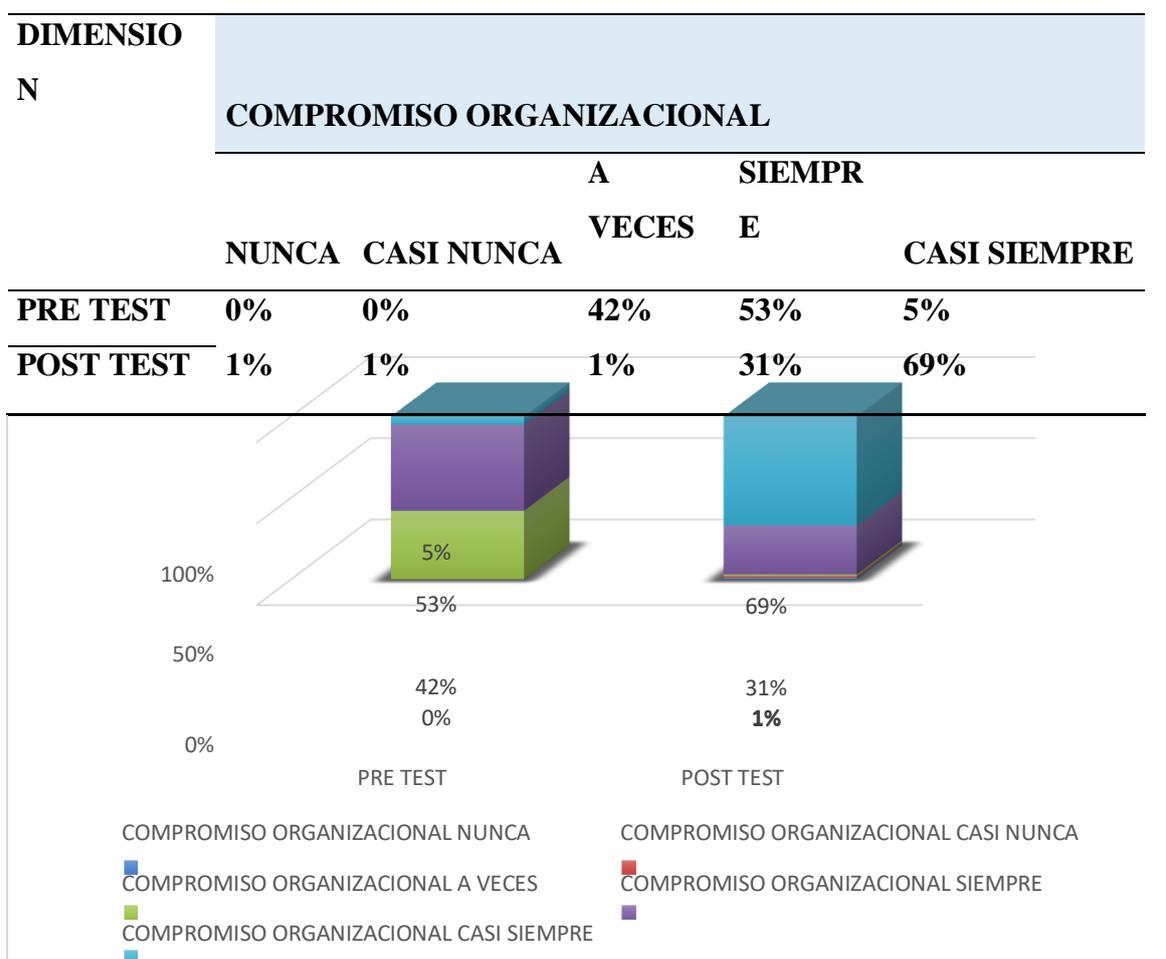


FIGURA N° 11 DE LA DIMENSION COOPERACION

Interpretación:

Podemos apreciar en la tabla N° 11 la dimensión de cooperación un cambio de brechade un 26% en la escala de siempre del pre test a un 52% en la escala siempre del post test. Por lo tanto se logró mejorar el desempeño laboral del pre test que se encontró en un nivel regular, obteniendo ahora un resultado alto en el post test en un 26% de semejanza con respecto al conocimiento que tienen los trabajadores en el puesto de trabajo.

TABLA N° 12 DIMENSION COMPROMISO ORGANIZACIONAL



Interpretación:

Podemos apreciar en la tabla N° 12 la dimensión de compromiso organizacional tuvo un cambio de brecha de un 5% en la escala de casi siempre del pre test a un 69% en la escala casi siempre del post test. Por lo tanto, se logró mejorar el desempeño laboral del pre test que se encontró en un grado de falta de compromiso, obteniendo ahora un resultado alto en el post test en un 64% de semejanza con respecto al compromiso organizacional que tienen los trabajadores en el puesto de trabajo.

3.4 Análisis comparativos para la contratación de hipótesis

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre rangos con suma y SUMAN es igual a 0.	Prueba de Wilcoxon de los signo para muestras relacionadas	,000	Rechace la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

IV. DISCUSION

El presente capítulo se analiza y se discute los resultados de la investigación, el marco teórico y la hipótesis, con el objetivo de sustentar el logro de acuerdo a los objetivos planteados.

A partir de los resultados obtenidos, se aprueba la hipótesis general en base a la aplicación de las estrategias de las 5 “S” para incrementar el desempeño de los trabajadores. Estos resultados guardan relación con los que menciona Dorbessan la cual define a la estrategia de las 5”S” como una metodología que permite desarrollar un ambiente de trabajo óptimo de manera individual y grupal. Lo que respecta a la primera hipótesis específica que establecer dichas estrategias en la organización incrementara el desempeño de los trabajadores, obteniendo así un buen ambiente para realizar nuestras funciones de manera segura y limpia.

Es por ello que se aplicara dichas estrategias con el fin de contribuir al crecimiento empresarial, y profesional de cada uno de los trabajadores, fortaleciendo a su vez sus capacidades, y destrezas en conjunto con la participación individual y grupal, para poder cumplir los objetivos en común que hay partiendo cada uno de un compromiso hacia la organización. Por tanto en esta investigación podemos darnos cuenta que la organización no cuenta con una metodología estipulada para poder mantener un mejor área de trabajo, donde pueda realizar adecuadamente sus funciones, debido a la falta de capacitación, no cuenta con el conocimiento propicio de cómo realizar y mantener un ambiente limpio, ordenado.

Se realizaron 5 capacitaciones de las 5 “S” las cuales dieron a conocer cada una de ellas, su importancia, como utilizarlas y los beneficios tanto para el personal como la organización, basándose en lo mencionado por Doberssan; realizados con la finalidad de incrementar el porcentaje de desempeño de los trabajadores de la empresa D”Pulpa para poder crecer de manera óptima, como persona y trabajador.

Las estrategias de las 5 “S” son herramienta o método que permite trabajar en equipo de manera positiva, en conjunto uniendo fuerza, conocimiento, y compromiso de por medio para cumplir con lo establecido por la organización. La cual fue aceptada por la empresa para la mejora continua de la misma.

V. CONCLUSIONES

Obtenidos los datos pertinentes, tabulados y organizados los resultados, se concluye que:

- El diagnóstico del nivel de desempeño laboral, en la empresa D”Pulpa de la ciudad de Chiclayo, realizado a través de un cuestionario a los trabajadores de esta institución, se concluye que existe un déficit en cuanto a la falta de conocimiento adecuado para realizar dichas funciones, de disciplina para el cumplimiento de reglas o normas dadas por la empresa, orden, limpieza del local de manera eficiente.
- De acuerdo al diagnóstico obtenido se realizó 5 capacitaciones de acuerdo a 5 estrategias, las 5 “S” para incrementar el desempeño laboral la misma que se llevó a cabo en su local principal ubicada en la calle Dulantos 158 Santa Victoria – Chiclayo. ¿Dónde se explicó que? ¿Como? ¿Cuando? ¿Y para qué utilizarlos? Donde se complementó al finalizar una entrevista con los jefes, dando su punto de vista, su crítica sobre estas capacitaciones para una mejora continua y mantener un equilibrio estable de la organización. Realizándose dinámicas respetivas a cada S para poder ver la falencia y a su vez la solución de cómo podría ser si se pone en práctica dichas estrategias.
- De acuerdo al tercer objetivo se concluye que al evaluar los resultados obtenidos después de la aplicación de las estrategias para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores D”Pulpa. Se obtuvo positivamente los resultados de la encuesta aplicada en el Post Test, indicando la mejoría de sus funciones, de acuerdo a esos resultados puedan incrementar su desempeño laboral, mientras que en el pre tes encontramos falencias tanto individuales como grupales. Donde no había un trabajo en equipo que permitiera el desarrollo óptimo de sus labores.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación de Manual de las estrategias de las 5 “S” para poder liderar de manera competitiva, tener los conocimientos para poder alcanzar un ambiente favorable para todos, con mayor seguridad donde nos permita poder lograr nuestros objetivos.
- Realizar capacitaciones de temas que nos permiten ser competitivos ya que hoy en día tenemos 5 competencias indirectas. Las cuales estas capacitaciones nos orienten a mantener un ambiente integral, un buen entorno laboral, compromiso y a su vez realizar lluvias de ideas para mejora continua, que se direccionen a la estrategia aplicada.
- Realizar supervisiones, seguimientos para controlar el avance de la implementación de las 5 “S” obtener resultados positivos, con el fin de contribuir al desarrollo en conjunto de nuestra familia D”Pulpa

REFERENCIAS

Aldavert, J (2016): 5 S para mejora continua: recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=uOAlDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que%20son%20las%205%20s%20libros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi-07GwnqHbAhVDmVkkHULIDzMQ6AEILDAB#v=onepage&q=que%20son%20las%205%20s%20libros&f=false>

Rey, F (2016): Las 5 S. Orden y Limpieza en el puesto de trabajo recuperado el 10 de junio del 2018 de:

https://books.google.com.pe/books?id=NJtWepnesqAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Gorriti, M (2001) Nuevos enfoques de la gestión de RHH en las Administraciones Públicas, recuperado el 15 de junio del 2018 en <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/22/2222.pdf>

Contreras, A.V (2007). Manual de Lean Manufacturing. Mexico: Limusa

Doberossan, R (2006): Las 5 S, herramientas de cambio (1era Ed) recuperado el 28 de junio del 2018 de: <https://es.scribd.com/document/163356170/Las-5S-herramientas-de-cambio-Jose-Ricardo-Dorbessan-1ra-Ed>

Yonque Julio D, M. G. (1 de mayo de 2005). Kaisen ó Mejora Continua. (I. d. UNMSM, Editor, & SISBIB (Sistema de Biblioteca)) Recuperado el 10 de junio de 2018, de Industrial data:

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v05_n1/kaisen.htm

ANEXOS

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

FASE 1 : DISEÑO DEL ANTEPROYECTO	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Elección del Tema	x															
Diagnostico		x														
Planteamiento del problema		x														
Formulación de Objetivos			x													
Justificación			X													
Fundamento Teórico				X												
Diseño de instrumentos de recolección de información					X											
Cronograma y recursos					X											
Revisión de la congruencia entre apartados	X	X	X	X	X											
Aprobación del anteproyecto						X	X									
FASE 2 : DESARROLLO DEL ANTEPROYECTO																
Consolidación de los instrumentos de investigación							X	X	X							
Aplicación de los instrumentos de investigación									X	X	X					
Definir los requisitos del prototipo, recurso o producto a entregar											X					
Diseño funcional y técnico del producto											X	X				
Desarrollo del producto, recurso o prototipo												X	X			
Pilotaje y evaluación													X	X		
Realimentación y ajustes finales														X		
Revisión del escrito final														X	X	X
FASE 3 : COMUNICACIÓN DEL PROYECTO TERMINAL																
Presentación y difusión de los resultados																X

INSTRUMENTO

GUIA DE ENTREVISTA PARA LA INVESTIGACION

Objetivo: Incrementar el desempeño de los trabajadores a través de las estrategias de las 5 “S”

Nombre de la Organización: D” PULPA Chiclayo - 2018

Nombre del Observado: Luzvi Escalante Velarde

Razón Social:	SOLUCIONES GASTRONOMICAS ESCALANTE SAC
RUC:	20561163112
Gerente:	Luzvi Escalante Velarde
Jefe Inmediato:	Luzvi Escalante Velarde
E-mail:	

Instrucciones:

La presente entrevista se realizará para el Gerente de la Empresa, por favor responder:

1. ¿Por qué debemos eliminar la suciedad de nuestro puesto de trabajo?
2. ¿cómo clasifica el material necesario de lo innecesario?
3. ¿Cómo aplica el orden en su área de trabajo?
4. ¿Cómo se aplica la jornada de limpieza?
5. ¿Sabe Ud., acerca de las estrategias de las 5 “S”?
6. ¿Cree Ud. que la aplicación de las 5 “S” mejorara el desempeño del personal?
7. ¿Motivan de alguna manera al personal de la organización?
8. ¿Considera que la eficiencia y la eficacia influye en el desempeño de los trabajadores?
9. ¿Con que frecuencia monitorea las funciones de sus trabajadores?
10. ¿Cree Ud. que para mejorar el desempeño de los trabajadores necesita tener en su proceso dichas estrategias?

Cuestionario

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL EN D” PULPA CHICLAYO - 2018

Objetivo:

Indicaciones: Le daremos un cuestionario el cual consta de una serie de preguntas para marcar las cuales deberá responder de acuerdo a su criterio:

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3.A VECES 4.SIEMPRE 5. CASI SIEMPRE

DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
DESEMPEÑO DE LA TAREA						
Conocimiento de trabajo						
1	Clasifica, ordena y limpia de manera adecuada su área de trabajo?					
2	Demuestra una actitud positiva para el desarrollo de sus funciones?					
3	Aplica sus conocimientos de manera asertiva para la clasificación y orden de sus materiales de trabajo?					
4	Utiliza de manera ordenada y limpia los recursos para la preparación de los pedidos?					
5	Fomenta una actitud positiva a sus compañeros para mantener buen entorno laboral?					
6	Se mantiene actualizado de los cambios que tiene la organización?					
DESEMPEÑO CONTEXTUAL						
Iniciativa						
7	Propone de manera adecuada alternativas de solución frente a una situación					
8	Muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo					
9	Contribuye a minimizar el tiempo para la salida de los pedidos, de manera ordenada y limpia.					

10	Propone mejoras en el proceso de clasificación, orden y limpieza en las organización?					
COOPERACION						
11	Promueve el trabajo en equipo manteniendo orden y disciplina?					
12	Brinda apoyo a su compañeros para entrega rápida de los pedidos?					
13	Desarrolla sus funciones de acuerdo a lo establecido con la empresa?					
14	Apoya a sus compañeros ofreciéndoles sugerencias, para una mejora continua?					
15	Ayuda a minimizar las causas que provocan la condiciones inseguras para sus compañeros y consumidor?					
16	Existe un grado de colaboración y entusiasmo en la organización?					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
17	Contribuye con la misión y visión de la organización					
18	Acepta las reglas establecidas por la organización?					
19	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos?					
20	Contribuye al cumplimiento de los objetivos de la empresa asumiendo los roles y procedimientos de la misma.					

Operacionalizacion y Matriz de Consistencia OPERACIONALIZACION

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
Desempeño Laboral	“Chiavenato (2007) define al desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 242)	El desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de la organización la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una labor y satisfacción laboral. Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano	DESEMPEÑO DE LA TAREA	Conocimiento de trabajo	Cualitativa - Ordinal
			DESEMPEÑO CONTEXTUAL	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa - Cooperación - Compromiso organizacional 	

Fuente: Elaboración Propia

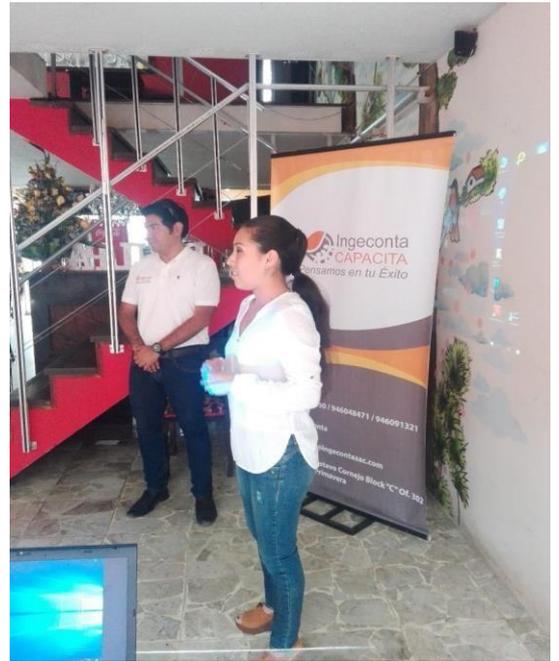
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
<p>Formulación del Problema:</p> <p>¿Cómo la aplicación de las estrategia de las 5 “S” incrementara el desempeño de los trabajadores D” PULPA, Chiclayo - 2018?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo General: Aplicar la estrategia de las 5 “S” para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores D”PULPA Chiclayo 2018 • Objetivos Específicos: • Diagnosticar la situación del desempeño de los trabajadores D”PULPA Chiclayo 2018 	<p>Estrategias de las 5 “S”</p>		<p>Tipo de Investigación APLICADA</p> <p>Diseño de la Investigación PRE EXPERIMENTAL</p> <p>Población Está constituida por los trabajadores de D”PULPA. Muestra Trabajó con el 100%, siendo 24 las personas involucradas en la investigación, mediante un muestro no probabilístico intencional.</p> <p>Técnica de recolección de información fuente primaria: Guía de entrevista Cuestionario</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fichas bibliográficas ➤ Cuestionari o

	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar las estrategias de las 5 “S” para incrementar el desempeño de los trabajadores D’PULPA Chiclayo 2018. 			<p>Fuente secundaria:</p> <p>Libros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuente Terciaria: • Internet • Procesamiento: • Software SPSS 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y comparar el incremento del desempeño laboral con la aplicación de las estrategias de las 5 “S” de los trabajadores D’PULPA Chiclayo 2018 	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Desempeño de tareas</p> <p>Desempeño Textual</p>	<p>Conocimiento de trabajo</p> <p>Iniciativa</p> <p>Cooperación</p>	

				Compromiso organizacional	
--	--	--	--	---------------------------	--

Fuente: Elaboración Propia

FOTOS DE LA EJECUCION DE CAPACITACIONES DE LAS 5 “s”





ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 2
--	--	---

Yo, Mg. Sonia Magali Núñez Puse, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisora de la tesis titulada **"ESTRATEGIA DE LAS 5 S PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE D'PULPA."**, del estudiante **Peralta Tapia Karem Tatiana** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... *Pimentel 03 Junio del 2019*


.....
Mg. Sonia Magali Núñez Puse
ASESORA EMPRESARIAL
LIC. EN ADM. DE EMPRESAS

.....
Firma

Sonia Magali Núñez Puse

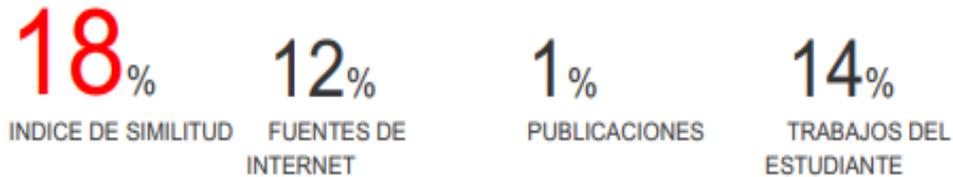
DNI: 16788327

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

REPORTE TURNITIN

ESTRATEGIAS DE LAS 5s PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE D' PULPA, CHICLAYO 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	docplayer.es Fuente de Internet	1%
4	gestiopolis.com Fuente de Internet	1%
5	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	lib.dr.iastate.edu Fuente de Internet	<1%
8	www.doschivos.com Fuente de Internet	<1%

AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Karem Tatiana Peralta Tapia

INFORME TÍTULADO:

«Estrategias de las 5 "S" para incrementar el desempeño
laboral de los trabajadores DeD pulpa, Chiclayo - 2018

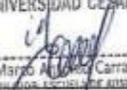
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 07 Julio 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por mayoría

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez
Encargado de la Dirección de Investigaciones

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN