



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

Las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente en los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala

(Artículo científico - trabajo de graduación)

Kevin Armando Ayala Salazar

Guatemala, agosto 2020

Las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente en los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala

(Artículo científico - trabajo de graduación)

Kevin Armando Ayala Salazar

M. Sc. Luis Rodolfo Reyes Conde (**Asesor**)

M. A. Eymi Carolina Castro (**Revisora**)

Guatemala, agosto 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M. Sc. Carlos Alberto Marroquín Márquez

Coordinador

Guatemala, 14 de marzo 2020

Señores

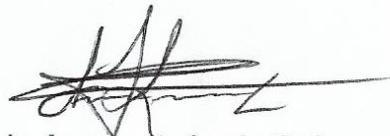
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor (a) del artículo científico titulado **“Las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente en los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor (a) del contenido de este artículo científico y para efectos legales soy el (la) único (a) responsable del contenido.

Atentamente,



Kevin Armando Ayala Salazar

Licenciatura en Administración de Empresas

ID 000009932

REF.: CCEE. LAE. 016-2020
SEDE SAN RAYMUNDO

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 11 DE AGOSTO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Asesor (a): M. Sc. Luis Rodolfo Reyes Conde

Revisor (a): M. A. Eymi Carolina Castro

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: Las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente en los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala.

Presentada por: Kevin Armando Ayala Salazar

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



San Raymundo, 14 de marzo de 2020.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: **Liderazgo eficaz como herramienta para el logro de los objetivos organizacionales de cafeterías y reposterías de San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala**, realizado por Claudia Lorena García Pineda, ID 000039735, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M. Sc. Luis Rodolfo Reyes Conde
Colegiado Activo No. 16,339

Guatemala, 04 de mayo 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: **“Las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente en los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala”**, realizado por **Kevin Armando Ayala Salazar**, ID 000009932, estudiante de la **Licenciatura en Administración de Empresas**, he procedido a la **Revisión del mismo**, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M.A. Eymi Carolina Castro Vivar

Colegiado Activo 22779

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y brindarme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta acá y convertirme en lo que hoy en día soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

A Dios Por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mis padres Oscar y Noehmi por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mis docentes De la sede San Raymundo de la Universidad Panamericana, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión de manera especial.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Metodología	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de investigación	2
1.3. Objetivos de la investigación	2
1.3.1. General	2
1.3.2. Específicos	2
1.4. Definición del tipo de investigación	3
1.4.1. Investigación descriptiva	3
1.5. Sujeto de investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	3
1.6.1. Temporal	4
1.6.2. Geográfico	4
1.7. Determinación de la muestra	4
1.8. Definir instrumentos de investigación	4
1.9. Recolección de datos	5
1.10. Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	
Resultados	
2.1. Presentación de resultados	6

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1.	Extrapolación	13
3.2.	Hallazgos y análisis general	16
3.3.	Conclusiones	17

Referencias

Anexos

Lista de gráficas

No.	Descripción	Página
1	Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, años laborados.	6
2	Identificar al líder del equipo, cafeterías y reposterías de San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, manuales de limpieza.	7
3	Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, procedimientos para orden y cuidado.	7
4	Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, clasificación de la papelería necesaria de la innecesaria.	8
5	Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, almacenamiento de herramientas, materiales, papelería y/o equipo.	9
6	Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, devolución de las herramientas, materiales, papelería y/o equipo al lugar designado.	9

- | | | |
|----|--|----|
| 7 | Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, señalización para la ubicación de herramientas, materiales, papelería y equipo. | 10 |
| 8 | Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, indicadores para mantener los lugares de trabajo limpios, organizados y ordenados. | 10 |
| 9 | Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, la metodología 5s. | 11 |
| 10 | Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, seguimiento a la ejecución de las 5s. | 11 |

Abstract

Se desarrolló el presente artículo científico abordando el tema denominado las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente en los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala. Dicho tema consiste en determinar si los empleados de las academias conocen la metodología de origen japonesa denominada 5s y el impacto que produce la aplicación de la misma.

Para el desarrollo de este documento se utilizó la investigación descriptiva y el método científico en las tres fases: a) indagadora, consiste en recopilar información de fuentes primarias por medio de boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación, y de fuentes secundarias por medio de referencias bibliográficas, digitales y legislaciones; b) demostrativa, consiste en utilizar técnicas de análisis, síntesis, abstracción y comparación para desarrollar una extrapolación del estado del arte actual con los resultados obtenidos en la fase indagadora; y c) expositiva, consiste en divulgar los resultados finales a través de este documento escrito que consta de cuatro capítulos.

Introducción

Universidad Panamericana, permite a los estudiantes de la carrera de Administración de empresas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas, elaborar un proyecto de investigación denominado artículo científico. Este tipo de investigación científica se realiza previo a obtener la titulación a nivel académica en el grado de licenciatura. El proyecto se ha determinado como medida de evaluación final para poner en práctica lo aprendido a lo largo de la carrera estudiantil y vincular el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por tanto, el presente artículo científico se compone por cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación.

Capítulo 1, desarrolla una breve descripción de los siguientes temas: planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivos de la investigación, definición del tipo de investigación, sujeto de investigación, alcance de la investigación, determinación de la muestra, definir instrumentos de investigación, recolección de datos, y procesamiento y análisis de datos.

Capítulo 2, detalla los resultados obtenidos en el trabajo de campo a través de la boleta de encuesta, la guía de entrevista y la guía de observación, por medio de gráficas con las respectivas interpretaciones.

Capítulo 3, presenta la extrapolación de los resultados, es decir un análisis comparativo entre la información del estado de arte actual con la información recolectada en el trabajo a través de los instrumentos de investigación, tales como, boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación.

Capítulo 4, enlista las referencias bibliográficas, digitales y legislaciones que respaldan toda información detallada en el presente artículo.

Por último, se presentan los anexos que contienen los modelos de los instrumentos de investigación (boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación) utilizados en el trabajo de campo.

Capítulo 1

Metodología

El presente capítulo contiene temas relacionados con la investigación denominada las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente en los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala.

A continuación, se desarrolla una breve descripción de los siguientes temas: planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivos de la investigación, definición del tipo de investigación, sujeto de investigación, alcance de la investigación, determinación de la muestra, definir instrumentos de investigación, recolección de datos, y procesamiento y análisis de datos.

1.1. Planteamiento del problema

El desorden y la desorganización en los lugares de trabajo en las empresas provocan pérdida de tiempo al no encontrar papeles importantes y hasta maquinarias deterioradas por un mal almacenamiento. Un lugar sucio, desordenado y desorganizado muestra desmotivación, apatía, estrés, entre otros factores importantes.

Caso contrario, un lugar limpio, organizado y ordenado mejora la productividad, garantiza la seguridad y satisfacción de los empleados, contribuye a la satisfacción del cliente e incrementa la rentabilidad de las empresas.

En tal sentido, se propone dar a conocer la herramienta denominada 5s que tiene como propósito lograr lugares de trabajo limpios, organizados y ordenados de forma permanente para conseguir una mayor productividad y mejorar el entorno laboral de los empleados; así como la competitividad y la calidad del trabajo.

1.2. Pregunta de investigación

¿Cuáles son las ventajas de utilizar las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente en los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala?

1.3. Objetivos de la investigación

Los objetivos le dan dirección a la investigación al dejar claro lo que se pretende alcanzar a corto, mediano y largo plazo.

1.3.1. General

Determinar las ventajas de utilizar las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente en los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala.

1.3.2. Específicos

Con base al objetivo general se presentan los objetivos específicos que se desean alcanzar en la presente investigación.

1. Informar los pasos necesarios para implementar las 5s como una herramienta para mejorar el servicio al cliente en los centros de aprendizaje de tecnología -CAT-.
2. Concientizar al recurso humano sobre la importancia y los aspectos negativos en relación a utilizar o no las 5s para lograr lugares de trabajo limpios, organizados y ordenados de forma permanente.

3. Identificar los elementos principales de la herramienta denominada 5s y de qué manera puede ayudar a los empleados en las actividades diarias que desarrollan.

1.4. Definición del tipo de investigación

Uno de los aspectos más importantes en un proyecto es definir el tipo de investigación a utilizar para lograr el cumplimiento de los objetivos, por tanto, se presenta el tipo de investigación seleccionado.

1.4.1. Investigación descriptiva

Derivado a que el objetivo se centra en un estudio de segmento demográfico, se determina la muestra a utilizar y se aplican diferentes instrumentos de recolección de información (boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación) para obtener datos cualitativos y cuantitativos, la mejor opción de investigación a utilizar es la descriptiva.

1.5. Sujeto de investigación

Los sujetos de investigación son todos los empleados de los centros de aprendizaje de tecnología - CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala. Por tanto, la presente investigación toma en consideración a los propietarios, gerentes o directores y empleados quienes participan en responder la boleta de encuesta y la guía de entrevista para brindar toda la información necesaria.

1.6. Alcance de la investigación

Para que el proyecto se pueda realizar con facilidad, es de vital importancia determinar el alcance de la investigación y delimitar el problema planteado.

1.6.1. Temporal

Al tomar en cuenta el tiempo que se lleva en realizar el plan de investigación, trabajo de campo, análisis comparativo y determinación de conclusiones, el artículo científico se desarrolla de septiembre 2019 a abril 2020, tiempo correspondiente al decimoquinto y decimosexto cuatrimestre de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas de Universidad Panamericana.

1.6.2. Geográfico

La investigación se realiza en los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala.

1.7. Determinación de la muestra

Es una pequeña cantidad, porción, parte, fracción representativa de un universo objeto de estudio.

Para la presente investigación el universo es de 51 centros de aprendizaje de tecnología -CAT-. Al tomar en consideración que la cantidad es significativamente pequeña se realiza un censo a todos los centros para la obtención de información a través de los instrumentos de investigación, tales como boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación.

1.8. Definir instrumentos de investigación

En el presente artículo se manejan diferentes herramientas que facilitan la recopilación de datos de interés, los cuales se muestran los instrumentos a utilizar:

Encuesta, se encuentra conformada por un grupo de preguntas cerradas que se dirigen a un segmento de personas específicas que permite conocer opiniones, inquietudes, gustos y preferencias, entre otros aspectos importantes.

Entrevista, posee una serie de preguntas abiertas relacionadas con los objetivos de investigación y tiene como propósito obtener, medir y registrar información de primera mano para cumplir con la investigación propuesta.

Guía de observación, posee una serie de aspectos relacionados con los objetivos de investigación, los cuales se desean visualizar para obtener información de primera mano para desarrollar la presente investigación.

1.9. Recolección de datos

Posterior al desarrollo del trabajo de campo a través de los instrumentos de investigación (encuesta, entrevista y guía de observación) se tabula la información recolectada para presentarla en gráficas con los respectivos análisis.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

Este proceso conlleva la transformación, limpieza y modelado de datos con el objetivo de descubrir información útil y trascendente para posterior realizar una extrapolación, es decir, un análisis comparativo entre el la información obtenida y el estado de arte actual. Por último, se determinan las conclusiones del presente documento.

Capítulo 2

Resultados

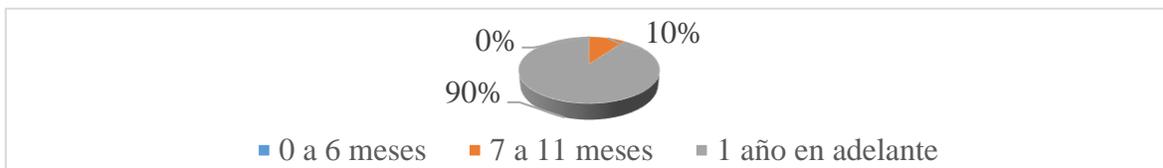
Al tomar en consideración que para el desarrollo del presente artículo científico se utiliza método la investigación descriptiva y el método científico en las tres fases indagadora, demostrativa y expositiva, el presente capítulo detalla los resultados obtenidos en el trabajo de campo a través de la boleta de encuesta, la guía de entrevista y la guía de observación, por medio de gráficas con las respectivas interpretaciones.

2.1. Presentación de resultados

Toda investigación cuantitativa contiene representaciones visuales, estas pueden ser representadas a través de esquemas, graficas, tablas, cuadros y/o imágenes. Por tanto, en el presente documento los resultados se presentan por medio de gráficas cada una con la respectiva interpretación para facilitar la comprensión del lector.

La siguiente gráfica detalla el tiempo que llevan los empleados de laborar para las academias.

Gráfica 1
Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala
Años laborados



Fuente elaboración propia con base en datos obtenidos de las encuestas realizadas.

El tiempo desempeñado en un área de trabajo crea la experiencia y ayuda a la perfección de procedimientos, es decir, los empleados son más eficaces y eficientes a medida que ganan

experiencia. Y en la gráfica anterior la mayoría de los trabajadores tienen más de un año de trabajar para la academia.

La gráfica siguiente muestra el porcentaje de academias que cuentan con manuales de limpieza que ayuden a lograr una buena imagen de la mecanografía.

Gráfica 2
Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala
Manuales de limpieza



Fuente elaboración propia con base en datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, carecen de reglamentos, manuales y/o protocolos de limpieza elaborados con la finalidad de mantener el lugar de trabajo y de atención al cliente limpio y ordenado, por tanto, los trabajadores llevan los procedimientos de limpieza sin una guía que les demuestre lo que se ha logrado ni los puntos que se deben mejorar. Un buen manual de limpieza permite mejorar los niveles de calidad, eliminar los tiempos muertos, mejorar la imagen, reducir costos, ente otros factores importantes.

La gráfica que se presenta a continuación particulariza, si en las academias existen procedimientos que garanticen orden y cuidado de la papelería de los estudiantes.

Gráfica 3
Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala
Procedimientos para orden y cuidado

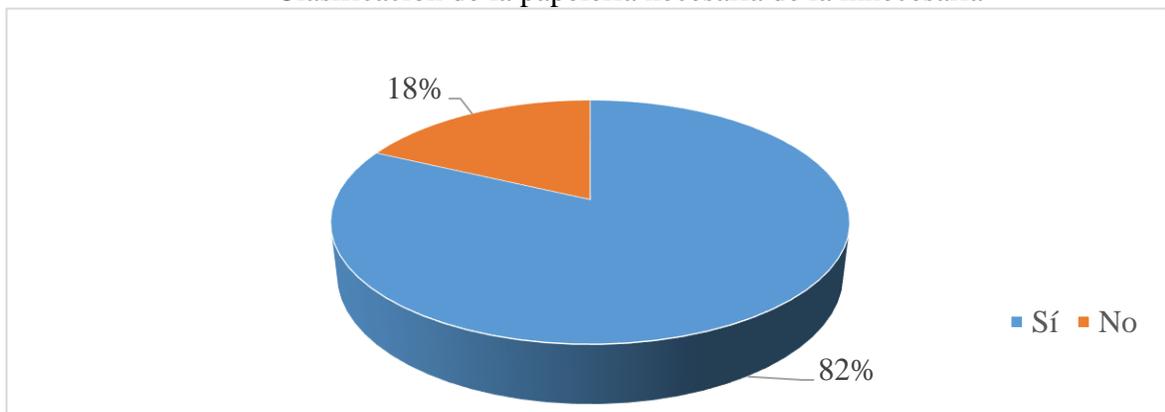


Fuente elaboración propia con base en datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Los procedimientos sirven como guía para elaborar un conjunto de acciones paso a paso sin saltarse ninguno, cada uno de los pasos es de vital importancia para cumplir con el objetivo del procedimiento. La papelería de los estudiantes es fundamental para el control y satisfacción de los clientes. Y la gráfica anterior muestra que la mayoría de las academias implementan procedimientos para garantizar el cuidado de dicha papelería.

La siguiente gráfica demuestra si en las academias existe una clasificación y/o separación de la papelería necesaria e importante de la innecesaria.

Gráfica 4
Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala
Clasificación de la papelería necesaria de la innecesaria

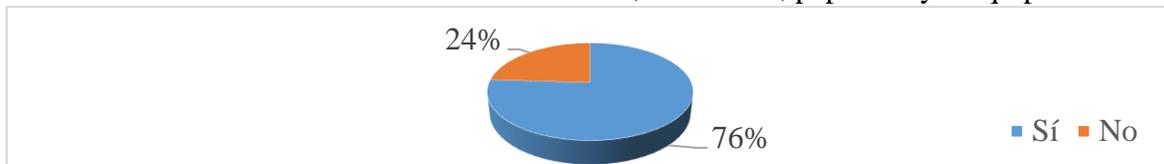


Fuente elaboración propia con base en datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Todas las empresas cuentan con papelerías de uso diario, mensual o anual, por lo que se debe tener separada, clasificada y señalizada para ser encontrada, y utilizada en el momento apropiado. La gráfica anterior muestra que la mayoría de las academias separan la papelería necesaria de la innecesaria, lo que tiene como resultado mejores controles administrativos, mejor distribución de espacio físico, aumento en la productividad, disminución en tiempo de búsqueda de documentación, entre otros aspectos importantes.

La gráfica que se detalla a continuación individualiza si los empleados tienen un lugar designado para almacenar las herramientas, materiales, papelería y/o equipo.

Gráfica 5
Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala
Almacenamiento de herramientas, materiales, papelería y/o equipo

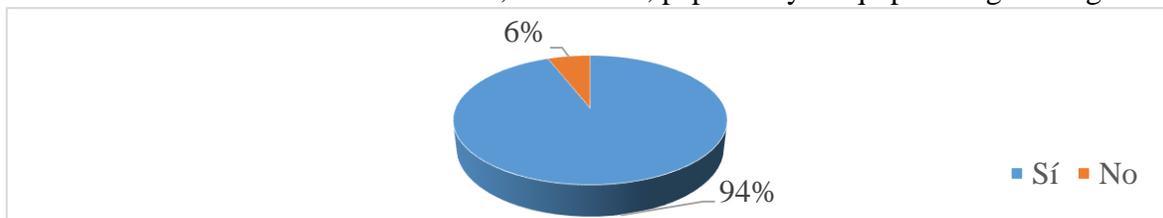


Fuente elaboración propia con base en datos obtenidos de las encuestas realizadas.

El orden en los lugares de trabajo de los empleados dice mucho de los estándares y/o indicadores de limpieza de las empresas, en virtud, que afecta directamente la imagen de la misma, por tanto, los líderes de las academias deben preocuparse porque los trabajadores tengan un lugar designado para almacenar las herramientas, materiales, papelería y/o equipo y la mayoría de los colaboradores indica que si tiene dicho lugar.

La siguiente gráfica puntualiza si los empleados al momento de terminar de utilizar las herramientas, materiales, papelería y/o equipo la devuelven al lugar designado.

Gráfica 6
Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala
Devolución de las herramientas, materiales, papelería y/o equipo al lugar designado

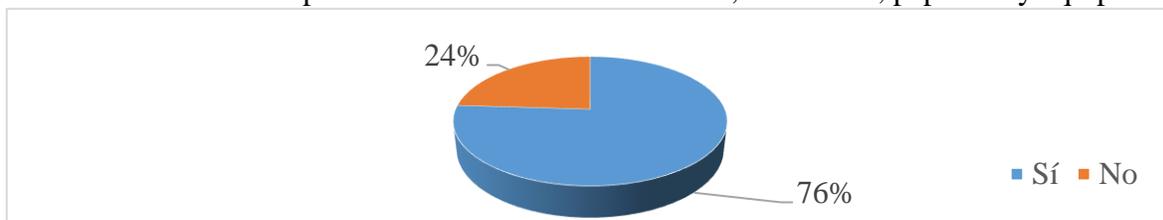


Fuente elaboración propia con base en datos obtenidos de las encuestas realizadas.

En la mayoría de las academias los trabajadores devuelven los materiales, papelería y/o equipo al lugar designado, por tanto, cumplen con los procedimientos estipulados por los líderes de dichas empresas.

La gráfica que se presenta a continuación se detalla si las áreas de trabajo cuentan con señalización para ubicar herramientas, materiales, papelería y equipo.

Gráfica 7
Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala
Señalización para la ubicación de herramientas, materiales, papelería y equipo

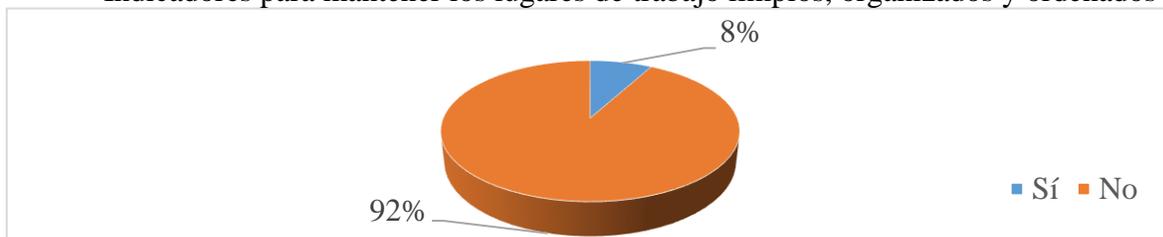


Fuente elaboración propia con base en datos obtenidos de las encuestas realizadas.

La gráfica anterior muestra que la mayoría de los empleados tienen las áreas de trabajo señalizadas para ubicar herramientas, materiales, papelería y equipo, dicha señalización optimiza el estado del entorno, facilita la labor de los trabajadores, potencia la capacidad de detección de problemas, mejora la productividad, aumenta la calidad, entre otros factores importantes.

La gráfica siguiente particulariza si los empleados cuentan con indicadores para mantener los lugares de trabajo limpios, organizados y ordenados.

Gráfica 8
Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala
Indicadores para mantener los lugares de trabajo limpios, organizados y ordenados

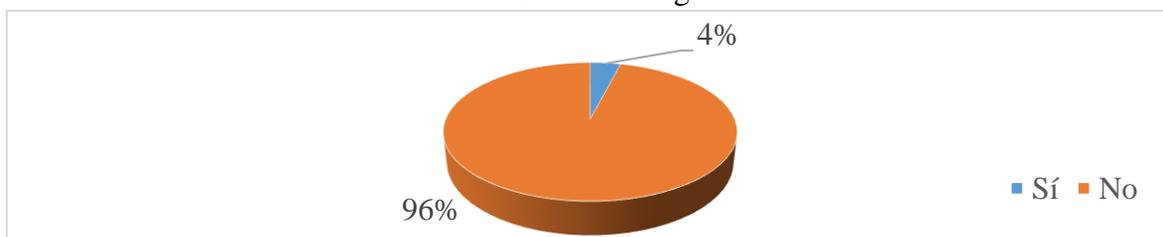


Fuente elaboración propia con base en datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Los indicadores permiten tener niveles máximos y mínimos aceptables para mantener los lugares de trabajo limpios, organizados y ordenados, los resultados máximos pueden ser premiados mientras los resultados mínimos pueden ser castigados para lograr la mejora continua, sin embargo, la mayoría de las academias no cuentan con indicadores.

La siguiente gráfica detalla si los empleados conocen la metodología 5s.

Gráfica 9
Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala
La metodología 5s



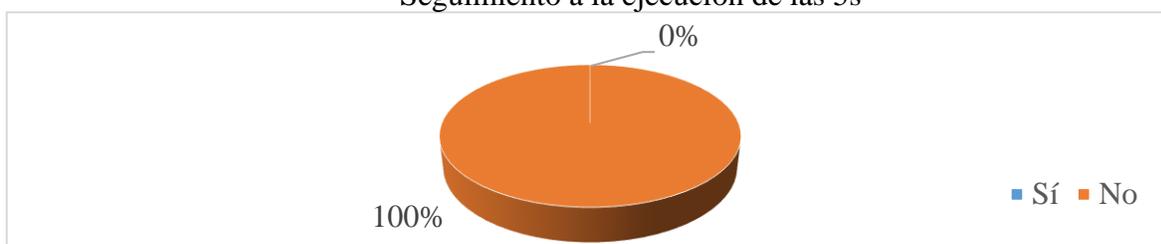
Fuente elaboración propia con base en datos obtenidos de las encuestas realizadas.

La metodología 5s ayuda a mantener los lugares de trabajos ordenados, limpios, con estándares de limpieza y señalización para colocar los documentos en donde corresponden para ser encontrados

con facilidad. Un lugar de trabajo ordenado, limpio y bien organización es fundamental para evitar pérdidas de tiempo, desplazamientos innecesarios, reducción de errores, empleados motivados, mejores condiciones de trabajo, entre otros aspectos fundamentales para aumentar la productividad, rentabilidad, calidad y competitividad de las academias, lamentablemente la mayoría de los líderes de las academias no conocen esta metodología.

La siguiente gráfica indica si los empleados brindan seguimiento a los procedimientos para garantizar la buena ejecución de las 5s.

Gráfica 10
Centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala
Seguimiento a la ejecución de las 5s



Fuente elaboración propia con base en datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Para dar seguimiento a los procedimientos y garantizar la buena ejecución de las 5s, es necesario aplicar los cinco pasos, clasificación, organización, limpieza, higiene y disciplina, sin embargo, los líderes de las academias no conocen dicha herramienta menos los pasos que deben seguir para asegurar la implementación.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

El presente capítulo desarrolla la extrapolación de los resultados, es decir un análisis comparativo entre la información del estado de arte actual con la información recolectada en el trabajo a través de los instrumentos de investigación, tales como, boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación.

3.1. Extrapolación

Los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, cuentan con procedimientos de limpieza y realizan de manera indirecta pero no completa la metodología 5s, sin embargo, desconocen la productividad, impacto y buena imagen que se puede alcanzar si aplican de forma completa y correcta dicha metodología.

La metodología 5s, es una herramienta básica en la gestión de calidad orientada a reducir los desperdicios, aumentar la productividad y motivar a los empleados. Sancristan (2005) indica “la implantación operativa y eficaz solo se logra si parte de un compromiso expreso de la Dirección en tal sentido, seguido de una difusión de este compromiso asumido, de modo que todo trabajador sea conocedor de los objetivos que en esta materia se ha marcado la Dirección y de la necesidad y obligatoriedad de participar y los medios con los que va a participar para colaborar en la consecución de estos objetivos” (p. 58). Por tanto, de vital importancia que en la aplicación de la mencionada metodología participen todos los empleados principalmente la Dirección y se den a conocer los objetivos a corto, mediano y largo plazo que se desean alcanzar con dicha implementación.

Un programa de conocimiento y ejecución ayuda de gran manera a dominar la técnica y así implementarla para contribuir al desarrollo interno y a pensionarse en la mente de los clientes como

una empresa limpia, ordenada y competitiva. Dorbessan (2008) establece “un hábitat laboral agradable, limpio y ordenado que trae beneficios directos tales como mejorar la calidad, productividad y seguridad, entre otros...” (p. 75). En virtud, al papel tan importante que puede desempeñar esta metodología en una empresa es de vital importancia que los líderes y empleados la conozcan, y se capaciten para lograr y mantener mejoras continuas en el lugar de trabajo.

Entre los beneficios de utilizar este método se encuentra garantizar el bienestar de los trabajadores y del cliente. Sacristán (2005) particulariza “son numerosos los accidentes que se producen por golpes y caídas como consecuencia de un ambiente desordenado o sucio, suelos resbaladizos, materiales colocados fuera del lugar y acumulación de material sobrante o de desperdicio” (p. 45). Por tanto, una buena administración y control de una empresa no comprende únicamente el buen archivo de la documentación importante, sino también garantizar la salud y evitar todo tipo de accidentes en cualquier área de trabajo.

Exigir que los empleados encargados de administrar las academias utilicen nuevas técnicas ayuda a que la empresa se sujete a la evolución del mundo profesional Sacristán (2009) individualiza “todos los empleados de una compañía están involucrados en la batalla por la supervivencia por lo que, cada día, la creatividad a nivel individual y colectivo debe aportar mejoras” (p. 139). Cuando los empleados utilizan la creatividad y se involucran más a contribuir al desarrollo de una empresa, se sienten identificados y dan un valor agregado a la empresa.

La metodología 5s es de origen japonés y el nombre es por la inicial de cada uno de los elementos que la integran: seiri (clasificación y descarte), seiton (organización), seiso (limpieza), seiketsu (higiene y visualización), shitsuke (disciplina y compromiso). Sacristán (2005) define “las 5s es un programa de trabajo para talleres y oficinas que consiste en desarrollar actividades de orden, limpieza y detección de anomalías en el puesto de trabajo, que por la sencillez permite la participación de todos a nivel individual y grupal al mejorar el ambiente de trabajo, la seguridad de las personas, equipos y la productividad” (p. 17). La integración de los cinco conceptos fundamentales permite a las empresas lograr un lugar de trabajo ordenado, limpio y bien organización para evitar pérdidas de tiempo, desplazamientos innecesarios, reducción de errores,

empleados motivados, mejores condiciones de trabajo, entre otros aspectos fundamentales para aumentar la productividad, rentabilidad, calidad y competitividad de las academias.

El primer paso es separar las cosas necesarias de las innecesarias y mantener las necesarias en un lugar conveniente y adecuado. Vargas (2004) puntualiza “seiri - clasificación y descarte, consiste en separar lo que es necesario de lo que no lo es y tirar lo que es inútil” (p. 11). Dicho paso permite tener únicamente lo necesario cerca para evitar pérdidas de tiempo.

El segundo paso consiste en tener un único y adecuado lugar para cada cosa. Vargas (2004) individualiza “seiton - organización, es colocar lo necesario en un lugar fácilmente accesible” (p. 14). Con la aplicación se asegura localizar lo necesario lo más pronto posible,

El tercer paso es mantener limpio los elementos de trabajo, herramientas y espacios. Sacristán (2005) particulariza “seiso – limpieza, consiste en realizar la limpieza inicial con el fin que el empleado se identifique con el puesto de trabajo” (p. 19). Ayuda a crear un hábitat laboral agradable que motiva a los empleados para continuar con las funciones que desarrolla a diario.

El cuarto paso consiste en normalizar y mantener las condiciones de los pasos mencionados en los párrafos anterior con herramientas tales como señalización, indicadores, estándares, entre otros. Sacristán (2005) define “seiketsu - higiene y visualización, es mantener la limpieza a través de controles como indicadores y/o estándares de limpieza para mantener el nivel de referencia alcanzado” (p. 20). Los indicadores permiten tener niveles máximos y mínimos aceptables para mantener los lugares de trabajo limpios, organizados y ordenados, los resultados máximos pueden ser premiados mientras los resultados mínimos pueden ser castigados para lograr la mejora continua.

Y el quinto paso es construir autodisciplina y convertir en hábito el uso de dicha metodología. Sacristán (2005) indica “shitsuke - disciplina y compromiso, consiste en el rigor en la aplicación de consignas y tareas, es decir, realizar la auto inspección de manera cotidiana” (p.

21). Este paso es uno de los más difíciles, en virtud, que consiste en la disciplina, es decir, los empleados se deben comprometer a la aplicación diaria y constante.

3.2. Hallazgos y análisis general

Con base en la información obtenida en los instrumentos de investigación (boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación) utilizados con los empleados de los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, se determina lo siguiente:

Las academias carecen de reglamentos, manuales y/o protocolos de limpieza elaborados con la finalidad de mantener el lugar de trabajo y de atención al cliente limpio y ordenado, por tanto, los trabajadores llevan los procedimientos de limpieza sin una guía que les demuestre lo que se ha logrado ni los puntos que se deben mejorar. Un buen manual de limpieza permite mejorar los niveles de calidad, eliminar los tiempos muertos, mejorar la imagen, reducir costos, ente otros factores importantes.

Lamentablemente la mayoría de los líderes de las academias no conocen la metodología 5s, y esta ayuda a mantener los lugares de trabajos ordenados, limpios, con estándares de limpieza y señalización para colocar los documentos en donde corresponden para ser encontrados con facilidad. Un lugar de trabajo ordenado, limpio y bien organización es fundamental para evitar pérdidas de tiempo, desplazamientos innecesarios, reducción de errores, empleados motivados, mejores condiciones de trabajo, entre otros aspectos fundamentales para aumentar la productividad, rentabilidad, calidad y competitividad de las academias.

Los líderes de las academias no conocen dicha herramienta menos los pasos que deben seguir para asegurar la implementación. Para dar seguimiento a los procedimientos y garantizar la buena ejecución de las 5s, es necesario aplicar los cinco pasos, clasificación, organización, limpieza, higiene y disciplina, sin embargo.

3.3. Conclusiones

Derivado de la investigación realizada a los centros de aprendizaje de tecnología -CAT- ubicados en San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo, Guatemala, se presentan las siguientes conclusiones:

1. La principal ventaja de utilizar las 5s como herramienta es que ayuda a mantener los lugares de trabajos ordenados, limpios, para evitar pérdidas de tiempo, desplazamientos innecesarios, reducción de errores, empleados motivados, mejores condiciones de trabajo, entre otros aspectos fundamentales para aumentar la productividad, rentabilidad, calidad y competitividad de las academias.
2. Los pasos necesarios para implementar las 5s como una herramienta son cinco: seiri (clasificación y descarte), seiton (organización), seiso (limpieza), seiketsu (higiene y visualización), shitsuke (disciplina y compromiso).
3. La aplicación de las 5s ayuda de gran manera al desarrollo interno y a pensionarse en la mente de los clientes como una empresa limpia, ordenada y competitiva que busca lograr los objetivos previamente establecidos.

Referencias

- Clara, B. (18 de diciembre de 2019). *Ser desordenado causa estrés*. Obtenido de <https://es.blastingnews.com/estilo/2014/07/ser-desordenado-causa-estres-00114761.html>
- Código de Trabajo Decreto número 14-41 (2015) Nueva edición, actualizado en reformas incluidas, Acuerdo Gubernativo 470-2014.
- Dorbessan, J. (2001). *Las 5S, herramientas de cambio*. España: Editorial Universitaria de la U.T.N.
- Hirano, H. (2018). *5s para Todos 5 Pilares de la Fábrica Visual*. España: Routledge.
- Jaume Aldavert, Eduard Vidal, Jordi Lorente y Xavier Aldavert. (2016). *5s para la Mejora Continua*. España: Editorial Cims.
- Jaume Aldavert, Eduard Vidal, Jordi Lorente y Xavier Aldavert. (2016). *Guía Práctica 5s para la Mejora Continua: Hacer Más con Menos*. España: Cims.
- Sacristán, F. (2005). *Las 5S, Orden y Limpieza en el Puesto de Trabajo*. España: Editorial: Fund. Confemetal.
- Rosas, J. (18 de diciembre de 2019). *Las 5 S Herramientas Básicas De Mejora De La Calidad De Vida*. Obtenido de https://www.paritarios.cl/especial_las_5s.htm
- Santiago, S. (18 de Diciembre de 2019). *Definición de 5S en metodología Lean*. . Obtenido de <https://www.caletec.com/glosarios/5s/>
- Sacristán, F. (2009). *Técnicas de resolución de problemas*. España: Editorial: Fund. Confemetal.

Vargas, H. (2004). *Manual de Implementación Programa 5s*. España: Corporación Autónoma Regional de Santander.

Anexos

Anexo 1



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Sede San Raymundo, Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de observación

Sujeto: instalaciones y/o infraestructura de las mecanografías.

Observación: la presente guía de observación contribuye a la investigación denominada las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente en las mecanografías de San Pedro y San Juan Sacatepéquez, y San Raymundo, Guatemala. La información proporcionada es de uso confidencial y utilizada únicamente para fines académicos.

Instrucciones: marcar con una x en la escala de acuerdo al parámetro correspondiente, realizar las anotaciones y complementar la respuesta.

No.	Rasgos de conducta observados	Sí	No	Observaciones
1	Cuenta con instalaciones adecuadas para que los clientes y empleados se sienten satisfechos con el espacio físico que poseen para la ejecución de las actividades.			

Continúa en la página siguiente...

...Viene de la página anterior

No.	Rasgos de conducta observados	Sí	No	Observaciones
2	Existe ventilación y la luz natural es adecuada.			
3	Se observan espacios limpios, organizados y ordenados.			
4	Existe un orden en la documentación de papelería que facilita el encontrarla al ser necesitada.			
5	Tienen un nivel de estandarización o guía para el orden de las herramientas, materiales, papelería y equipo en el lugar de trabajo.			
6	Poseen señalización para ubicar herramientas, materiales, papelería y equipo en el lugar de trabajo.			
7	Existe algún seguimiento a la clasificación, orden y limpieza de los lugares de trabajo.			
8	Cuentan con indicadores para mantener los lugares de trabajo limpios, organizados y ordenados.			
9	Existe una separación de la papelería necesaria e importante de la innecesaria.			
10	Aplican las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente.			

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Sede San Raymundo, Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de entrevista

Sujeto: dueño, gerente y/o supervisor de mecanografía.

Observación: la presente guía de entrevista contribuye a la investigación denominada las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente en las mecanografías de San Pedro y San Juan Sacatepéquez, y San Raymundo, Guatemala. La información proporcionada es de uso confidencial y utilizado únicamente para fines académicos.

Instrucciones: responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo califica el orden en general en la mecanografía?

2. ¿Cuáles son los estándares de limpieza que poseen?

3. ¿Cómo califica la facilidad con que los empleados encuentran las herramientas, materiales, papelería y equipo en el lugar de trabajo?

4. ¿Cuándo los empleados terminan de utilizar las herramientas, materiales, papelería y/o equipo la devuelven al lugar donde se encontraban?

5. ¿Existen un lugar previamente designado para guardar las herramientas, materiales, papelería y/o equipo?

6. ¿Los empleados tienen un nivel de estandarización o guía para el orden de las herramientas, materiales, papelería y equipo en el lugar de trabajo?

7. ¿Las instalaciones cuentan con señalización para ubicar herramientas, materiales, papelería y equipo en el lugar de trabajo?

8. ¿Los empleados cuentan con indicadores para mantener los lugares de trabajo limpios, organizados y ordenados?

9. ¿Qué es la metodología 5s?

10. ¿Brindan seguimiento a los procedimientos para garantizar la buena ejecución de las 5s?

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Sede San Raymundo, Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

Boleta de encuesta

Sujeto: empleados.

Observación: la presente boleta de encuesta contribuye a la investigación denominada las 5s como herramienta para mejorar el servicio al cliente en las mecanografías de San Pedro y San Juan Sacatepéquez, y San Raymundo, Guatemala. La información proporcionada es de uso confidencial y utilizado únicamente para fines académicos.

Instrucciones: marque con una x la respuesta a cada una de las preguntas.

1. ¿Cuánto tiempo lleva de laborar para la academia?
0 a 6 meses _____ 7 a 11 meses _____ 1 año en adelante _____
2. ¿Existen manuales de limpieza que ayuden a lograr una buena imagen de la mecanografía?
Sí _____ No _____
3. ¿Existen procedimientos que garanticen orden y cuidado de la papelería de los estudiantes?
Sí _____ No _____

4. ¿Existe una clasificación y/o separación de la papelería necesaria e importante de la innecesaria?
Sí _____ No _____
5. ¿Los empleados tienen un lugar designado para almacenar las herramientas, materiales, papelería y/o equipo?
Sí _____ No _____
6. ¿Cuándo los empleados terminan de utilizar las herramientas, materiales, papelería y/o equipo la devuelven al lugar designado?
Sí _____ No _____
7. ¿Las áreas de trabajo cuentan con señalización para ubicar herramientas, materiales, papelería y equipo?
Sí _____ No _____
8. ¿Los empleados cuentan con indicadores para mantener los lugares de trabajo limpios, organizados y ordenados?
Sí _____ No _____
9. ¿Conoce la metodología 5s?
Sí _____ No _____
10. ¿Brindan seguimiento a los procedimientos para garantizar la buena ejecución de las 5s?
Sí _____ No _____