



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Propuesta de Estrategia de las 5s para mejorar la  
productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San  
Ignacio.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Br. Aldaz Rodriguez Oscar Humberto (ORCID: 0000-0002-1318-1424)

Br. Alvarado Alberca Jose Charles (ORCID: 0000-0001-6718-4607)

**ASESOR:**

Dra. Flores Fernandez Mileydi (ORCID: 0000-0002-6257-1795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

**CHICLAYO – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en los que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijos, son los mejores padres.

A nuestra familia que no han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a la Doctora Flores Fernández Mileydi, Asesora de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, su rectitud como docente y por su valioso aporte para nuestra investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
II. MARCO TEÓRICO .....	13
III. METODOLOGÍA .....	31
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	31
3.1.1. Tipo de investigación .....	31
3.1.2. Diseño de investigación .....	31
3.2. Variables, Operacionalización .....	32
3.3. Población y muestra .....	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	35
3.5. Procedimiento .....	35
3.6. Método de análisis de datos .....	35
3.7. Aspectos éticos .....	36
3.8. Aspectos de rigor científico .....	36
IV. RESULTADOS .....	37
V. DISCUSIÓN .....	44
VI. CONCLUSIONES .....	48
VII. RECOMENDACIONES .....	50
VIII. PROPUESTAS .....	51
REFERENCIAS .....	64
ANEXOS .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	32
Tabla 2	Trabajadores de Faical Coffee S.A.C.	34
Tabla 3	Equivalencias	41
Tabla 4	Cantidad de ventas	41
Tabla 5	Fórmula de Índice de sacos con la humedad adecuada	41
Tabla 6	Porcentaje de sacos recibidos con humedad adecuada	41
Tabla 7	Merma del producto en kilo	42
Tabla 8	Fórmula para calcular el índice de merma	42
Tabla 9	Porcentaje de merma de los kilos comprados	42
Tabla 10	Fórmula de índice de pedidos entregados a tiempo	42
Tabla 11	Porcentaje de pedidos entregados a tiempo	43
Tabla 12	Cantidad de proveedores	43
Tabla 13	Fórmula para el índice de efectividad del catador	43
Tabla 14	Porcentaje de efectividad del catador	43
Tabla 15	Dimensión Seiri – Clasificación	57
Tabla 16	Dimensión Seiton – Organización	58
Tabla 17	Dimensión Limpieza	59
Tabla 18	Dimensión Seiketsu - Estandarizar	60
Tabla 19	Dimensión Shitsuke - Disciplina	61
Tabla 20	Matriz del plan de mejora	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Equipos de Faical Coffee S.A.C.	54
Figura 2	Carteles de Equipos de Faical Coffee S.A.C.	55
Figura 3	Carteles de áreas de Faical Coffee S.A.C.	55

## RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo de proponer estrategias de las 5s para mejorar la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio. La metodología fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental, se tuvo como muestra al gerente de producción de la empresa en estudio, así como también a los documentos relacionados con los proveedores, los kilos adquiridos de insumos, pedidos e informes de cataciones, teniendo en cuenta ello, se usó como técnicas la entrevista y el análisis documental. Entre los principales resultados se obtuvo que no existe una ubicación específica para las herramientas de trabajo y áreas de la empresa y la señalización de seguridad es muy vaga. Así mismo, la documentación está apilada en un solo lugar sin ser clasificada y ordenada. Por otro lado, no existían normas específicas de orden y sanciones, pero el gerente inspecciona que los trabajadores manejen adecuadamente las herramientas, los insumos y la materia prima. Con respecto a la limpieza se realiza de manera permanente. Además, no se evalúa, registra ni certifica a los proveedores generando incertidumbre sobre la cantidad de humedad que presenta el café, además de mayores gastos operativos, de la misma forma el catador no es evaluado, por lo que no se mide su efectividad. Por último, no existe un manual de funciones que permita mejorar el desempeño de los colaboradores. Se concluye que si la empresa implementa la propuesta de estrategias de 5s descrita en la investigación podrá incrementar su nivel de productividad.

Palabras clave: estrategias, clasificación, orden, productividad.

## **ABSTRACT**

The research was carried out with the aim of proposing 5s strategies to improve productivity in the company Faical Coffee SAC, San Ignacio. The methodology was descriptive with a non-experimental design, the production manager of the company under study was taken as a sample, as well as the documents related to the suppliers, the kilos acquired of supplies, orders and tasting reports, taking In this regard, the interview and documentary analysis were used as techniques. Among the main results, it was obtained that there is no specific location for the company's work tools and areas and the safety signage is very vague. Likewise, the documentation is stacked in one place without being classified and ordered. On the other hand, there were no specific rules of order and sanctions, but the manager inspects that the workers properly handle the tools, supplies, and raw materials. Regarding cleaning, it is carried out permanently. In addition, the suppliers are not evaluated, registered or certified, generating uncertainty about the amount of humidity that the coffee presents, in addition to higher operating expenses, in the same way the taster is not evaluated, so its effectiveness is not measured. Finally, there is no manual of functions that allows improving the performance of collaborators. It is concluded that if the company implements the proposed 5s strategies described in the research, it will be able to increase its level of productivity.

Keywords: strategies, classification, order, productivity.



## I. INTRODUCCIÓN

El orden, limpieza y organización por muchos puede considerarse tal vez como algo de segundo plano. Asimismo, estas tres terminaciones tan sencillas son tomadas en cuenta como el 1er paso que necesita cual sea la empresa darlo para sus procesamientos de mejoría y un indicio básico e indispensable para lograr el aumento de su productividad y conseguir que el entorno donde se desempeñan sea muchas confiable pero también agradable. Papí (2017) hace referencia a que es importante que las condiciones del lugar en donde se desarrollan los procesos de una empresa teniendo en la seguridad, los espacios, la estimulación de los trabajadores debido a que ello mejora el nivel de la eficiencia y el grado de la calidad de una organización como también el de su productividad. Por lo tanto, es que las 5s en la actualidad las empresas dedicadas al rubro de automotriz Toyota siguen haciendo uso de ellas, puesto que logran brindar conocimientos acerca del uso de esta metodología en base al procesamiento de la productividad.

De acuerdo a Guzmán (2019) en la ciudad de México pudo designarse de como dicho país el cual es considerado como el que menos es productivo de aquellos países que componen a esta empresa, contando con un promedio de \$22.00 ya producidos relacionado a las horas de actividad laboral; encontrándose en un estándar muy debajo de las medidas siendo de \$55.00. Mejor dicho, en la ciudad de México posee la actividad laboral mucho más amplia, sin embargo, no logra producir una adecuada productividad. Por lo tanto, como una de las soluciones se planteó que toda empresa necesita trabajar de un modo mucho más inteligente, en otras palabras, que a través de ciertas tácticas innovadoras se consiga optimizar el nivel de la productividad de recurso humano.

Assad (2018) hace referencia con respecto a la mínima productividad en los centros laborales que es muy probable que se dificulten gravemente las operaciones de los negocios. Dicha minimización de las actividades y los efectos de los trabajadores obstaculizan toda la sistematización, perjudicando las interacciones con cada uno de los usuarios y de paso demorar en las entregas de los productos como de los servicios solicitados. Dicha disminución es probable que se origine por la presencia de problemas, estrés, la falta de difusión de los objetivos o ya sea también por estructuras de gestiones deficientes. Por otro lado, con

relación a la baja productividad de una organización produce que haya pérdidas muy grandes, como que también incitan que dichas organizaciones obtengan menos ingresos, por lo tal, se considera relevante que respectivamente cada empresa logre evaluar los motivos que se encuentran originando dichas bajas y una vez diagnosticadas aplicar acciones de mejora.

Para Castillo (2018) el Perú necesita que se desarrollen reformas de una manera urgente, según puede verse advertido por los análisis según con los estudios realizados por BID, el tema de la productividad total en base a los componentes del país durante los últimos 45 años ha atravesado por ciertas variaciones de aspecto negativo. Durante los periodos 1970 – 2015 sufrió una caída del 0.3%, ubicando atrás del Ecuador con un +0.7%, en Colombia con un +0.2% y también Bolivia con un +0.1%. “En un tiempo largo, los resultados netos hacen referencia a una inmovilización profana en lo que respecta la productividad en el País. Considerándose como una de las razones principales de dicha carencia con relación a la afinidad de sus entradas per cápita junto con la de economías mayormente avanzada”, confirma Marta Ruiz-Arranz, asesora económica principal del Departamento de Países del Grupo Andino del BID.

Según Trebejo (2019) en los últimos tiempos, todas las organizaciones necesitan ejecutar contextos que les hagan posible aumentar el nivel de su productividad y por ende su estándar de calidad en cada uno de sus procesos para las elaboraciones; así como las entidades avícolas se encuentran produciendo un elevado valor en una optimización continuada con el mejor grupo laboral según leyes y modelos determinados que se dediquen a promover tanto la innovación, como la creatividad y también la iniciativa en una mejora constante. Dicha metodología hace que de una manera más sencilla se adopten maneras nuevas para trabajar. Integrándose en esta al auto – disciplina, el ordenamiento, la higiene y también el patrimonio.

Minagri (2018) manifiesta acerca de optimizar el nivel de la productividad con respecto al café y al cacao de San Ignacio, mediante Agro Rural, el Minagri realizó ventas en precios preferentes de aproximadamente 920 toneladas de guano de las islas las cuales lograrán incrementar el nivel de la productividad en un aproximado de 500 hogares agricultoras de San Ignacio y Jaén. Según pudo determinarse 800

toneladas de dicho abono fue adquirida por Cooperativa de Servicios Múltiples – CENFROCAFE PERÚ, a través de las que se podrán atender cerca de 323 hogares las cuales dedican su tiempo en el cultivo del café, siendo estas las que podrán tener acceso a un fertilizante natural con la finalidad de optimizar los suelos en los que siembran. Por otro lado 120 toneladas se obtuvieron mediante Cooperativa de ahorro y crédito APROCREDI (San Ignacio) y la Cooperativa de Servicios Múltiples Sol y Café LTDA (Jaén), la cual fueron beneficiadas cerca de 209 hogares dedicadas al café.

Faical Coffee S.A.C. con número de RUC 20601139821 es una sociedad anónima cerrada, empezó sus actividades a comienzo del 2016 y está situada en la provincia de San Ignacio, Región Cajamarca. Faical Coffee es una empresa que se dedica a la compra y venta de café pergamino y grano verde (café procesado). La comercialización se da en el mercado local, regional, nacional e internacional. Como actividad secundaria se comercializa café tostado molido en dos presentaciones de 250 g y 500 g. Faical Coffee tiene una gran acogida en los diferentes mercados geográficos caracterizada por la calidad de sus productos y los precios competitivos, es por ello que conforme pasan los años los clientes se incrementan por lo que la empresa debe estar preparada para su crecimiento empresarial.

A pesar de ello, Faical Coffee S.A.C. tiene ciertas dificultades con el crecimiento empresarial, pues al tener mayores pedidos, es imprescindible que la organización y la estandarización sea óptima, así como también los procesos se llevan a cabo de manera adecuada sin errores. La organización tiene menos tiempo para controlar los procesos que se llevan a cabo como el ingreso de los productos, la gestión de inventarios como el orden, clasificación, evaluación de costos, etc, así como también la salida de los productos, los procesos de venta, atención post venta, entre otros. Son muchos los procesos que se llevan a cabo en la organización y con el crecimiento empresarial, Faical Coffee S.A.C. está teniendo dificultades en el control de los procesos llevándolos a cabo de manera inadecuada e ineficiente. Esto puede tener como consecuencia la pérdida de clientes y la disminución de la rentabilidad en la empresa, ocasionando a largo plazo el cierre del negocio.

Por ello es que se ha visto necesario para mantener e incrementar la rentabilidad en la empresa, así como también la sostenibilidad de la misma, proponer estrategias de 5 s que le permita a la empresa poder hacer frente al crecimiento empresarial e incrementar su productividad. De esta manera no solo podrán mantenerse en el mercado llevando a cabo los procesos de manera adecuada y satisfaciendo al cliente, si no que también podrán incrementar su rentabilidad y beneficiar a los socios y trabajadores de la organización.

## **II. MARCO TEÓRICO**

A continuación, se plasman trabajos previos realizados a nivel internacional, tal es el caso de López (2017) en su tesis “Incremento de productividad en Copamez Corrugados México S.A. de C.V.”, México. La metodología fue de tipo aplicada, pre experimental, en lo que concierne la muestra se determinó estar conformada tanto por informes como por los colaboradores de la organización que se optó para estudiar, entre lo que son las técnicas a utilizar se establecieron las observaciones, análisis documentales y las entrevistas. Entre lo que respecta los resultados estos evidenciaron que uno de los departamentos de oportunidades más críticos poseía un sistema productivo siendo uno de los porcentajes de mermas que se hacían presente es cada uno de los procesamientos, a causa de que dichos indicadores acerca de los desperdicios se determinaban por ser muy elevados. Con referencias de la metodología 5S para minimizar las mermas causó efectos positivos, puesto que, los porcentajes de desperdicios se minimizó a gran escala.

Así mismo, Álvarez, Freire y Bascur (2017) en la tesis “Capacitación y su Impacto en la Productividad Laboral de las Empresas Chilenas”, Chile. En el estudio se determinó el uso de la encuesta la misma que fue empleada a 8084 entidades por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching (CEM), usando como una variable de investigación lo que refiere a la productividad de trabajadores, también la de tratamientos de la capacitación en los trabajadores y otras variables interpretativas. En cuanto el responsable para dicha tarea fue el del Departamento de Investigación y Desarrollo del INE. Entre los principales resultados se indicó la existencia de una diferencia entre lo que es la productividad

laboral de dichas entidades que llevaron a cabo capacitaciones y aquellos que no la realizaron, pero, esta diferencia no fue de gran significancia.

Por otro lado, Hernández (2016) en su tesis “Propuesta de implementación de la herramienta de mejora continua 5s en los almacenes de los talleres aeronáuticos de reparación”, Colombia. Con lo que corresponde a su metodología esta posee un diseño correlación y con un enfoque de tipo cuali-cuantitativo, el propósito de conseguir un control y adecuado almacenamiento de cada una de las herramientas y también materias que influyen en lo que concierne el sostenimiento que lleva a cabo los diversos talleres de reparación, con la finalidad de avalar una asistencia segura a cada uno de los clientes que hacen uso del transporte aéreo. Pudo diagnosticarse que no se ejecutaban adecuadamente los controles y las verificaciones de los elementos que ingresaban al almacenamiento produciendo dificultades monetarias, retardo en las reparaciones, liquidación en lapsos pocos adecuados y produciendo el no conseguir avalar su aeronavegabilidad. Con efecto al método propuesto se consiguió minimizar elocuentemente los tiempos de búsquedas a 180' el cual es considerado como uno de los resultados de gran significancia a comparación de la inicial, asimismo, otro de los logros significativos se consideró la aceptación de cada uno de los elementos con su correspondiente trazabilidad de acuerdo la razón por la que es ingresado al taller.

De igual forma, Flores, Gutiérrez, Martínez y Maycot (2015) en la tesis “Implementar el método de las 5S´s en el área de corte en una empresa productora de calzado”, México. En tanto a la metodología se definió por ser descriptiva juntamente a un diseño no longitudinal, seleccionándose como su respectiva muestra a la organización en forma general, mientras que su finalidad fue la implementación de la metodología de las 5S en el departamento de corte en una entidad que se dedica a la producción de zapatos. Una vez implementada esta metodología pudo disminuirse un 95% los tiempos de búsquedas, creando al mismo tiempo un escenario mucho mejor para laboral, pudo reducirse el nivel de los riesgos por accidentes, pero, al inicio no se pudo evidenciar un alto nivel de estimulación que permita la adaptación de dicho sistema, sino que más bien se iba solicitando sus sugerencias y una vez tomados en cuenta, iniciaron a mostrarse mucho más comprometidos y motivados. Concluyéndose que se pudo realizar con

cada uno de los objetivos y que dicha implementación de la metodología posee gran significancia el compromiso de cada uno de los directivos como también de los trabajadores, puesto que, de no contarse con ellos el crecimiento de la empresa no podría ser.

A nivel nacional tenemos experiencias como la de Ascasibar (2017) en su tesis “Plan de implementación de la metodología 5S para mejorar la gestión de materiales remanentes de campo de una consultora ambiental, 2016”, Lima. Se utilizó una metodología descriptiva, así como también un diseño no experimental, teniéndose una muestra por 30 trabajadores que forman parte de la entidad, estos fueron encuestados con la finalidad de obtenerse datos relevantes. En lo que comprende los resultados se indicó la existencia de un mínimo nivel de la calidad y de optimización continua en lo que concierne la administración de materiales. Finalmente se concluyó que, aquellos materiales utilizados en el campo no se encontraban cumpliendo con la entidad oportuna y debidamente, de manera que se recomienda hacer la implementación de dicha propuesta basada en las 5S.

Asimismo, Ñañaacchuari (2017) en su estudio “Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa pinturas Bicolor SAC, Lima. Metodológicamente es descriptiva, asimismo, es no experimental, seleccionó a los trabajadores como muestra para la investigación, siendo estos entrevistados como cuestionados. Como principal resultado se determinó que la entidad posee dificultades concernientes a su crecimiento de los procesamientos, de igual modo existe ciertas falencias en lo que respecta las entregas de los productos a causa de no contar con una buena comunicación. Concluyéndose, que aquella aplicación de esta metodología contribuirá a optimizar la productividad en lo que es el departamento de almacenamiento.

Marín (2017) en su estudio “Implementación de las 5s para mejorar la productividad en el área de atención al cliente de la empresa Líder Quím S.R.L, San Martín De Porres”, Lima. Esta exploración tuvo un enfoque aplicativo, del mismo modo se optó por ser cuasi experimental, identificándose a muestra en tanto a los documentos de la organización como a los colaboradores. Se utilizaron los análisis documentales y las entrevistas como valiosas técnicas de recaudación. Entre lo que concierne a los resultados se pudo demostrar problemas

fundamentales siendo estas como la carencia de un orden, no contar con organización, no contar con capacitaciones que conlleve a que estos se sientan motivados, en lo que concierne la falta de orden y también organización fomenta a que no exista una adecuada mejora de los procesamientos, también en la entidad, puesto que se suele sufrir con retrasos en lo que refiere la atención brindada al usuario, la documentación que suelen solicitar eran difíciles de ubicar y si estos llegaban hacer ubicados solían encontrarse en un estado inadecuado, de tal manera que la totalidad de las cotizaciones de manera semanal cierta parte no era facturadas. Posteriormente de haber sido aplicada las 5 “S” optimiza el nivel de la productividad en 24.95%, optimiza también la eficiencia en 21.40% y optimiza la eficiencia en 14.15% en lo que corresponde el departamento de atención al usuario de una entidad.

En forma similar, Caballero (2017) en su tesis “Implementación de la metodología 5s para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa Rif Nike”, Huancayo. Esta exploración fue aplicada y con respecto al nivel se determinó por ser explicativo descriptivo, en tanto a los diseño se estableció por ser no experimental transversal correlacional. Aplicándose las observaciones a cada uno de los colaboradores de la entidad se encontraba en estudio. Tales resultados evidenciaron que aquella presencia de sujetos que se muestran tenaces a los cambios; sin embargo, posteriormente de prevalecer a la resistencia de un inicio; pudiéndose decir de manera general, que en dicha entidad se evidencio el gran compromiso y también la colaboración; partiendo de la alta gerencia hasta lo que comprende los colaboradores en lo que abarca la parte operacional, en tanto la disposición de la implementación del método de las 5S cooperó para fortificar el nivel de la productividad en el departamento de la elaboración en la compañía. Se concluye que la implementación de la metodología 5s optimizó la productividad en un 20% en lo que respecta el departamento de producción de dicha entidad.

A nivel de la región, Nuñez (2019) en su estudio “Evaluación de la productividad y calidad en taza de la variedad de café costa rica 95”. En cuanto a la metodología se determinó por ser descriptiva y tuvo su diseño experimental, en donde los granos de café fueron su muestra, siendo estos seleccionados y también pesados con la finalidad de la aportación. Como resultado se obtuvo que diversidad

costa rica 95 se debe a la genética siendo una diversidad de las tazas limpias y de la productividad muy elevada, puesto que, logra ser demostrado en los catálogos mundiales de la diversidades y dichas investigación pudieron evidenciar que las mayores cantidad de café exportable suele ser el Costa Rica 75 por definirse como altamente productivo.

Olano y Santillan (2017) en su tesis “Propuesta de implementación de mejora en el proceso de reencauchado de neumáticos para incrementar la productividad en la empresa reencauchadora Rubbers SRL”. Fue utilizada la observación directa, las entrevistas, encuestas y las visitas técnicas para poder recaudar cada uno de los datos necesarios; haciendo uso de un diagrama por Ishikawa, sistematizaciones aplicación de la list de 5S, entre más, logrando definir dichas problemáticas. Esta aportación es pre experimental aplicada pero también correlacional. Aquella implementación de la metodología pudo observarse consecuencias positivas, siendo las siguientes como es la estandarización de lapsos, erradicación de movimientos innecesarios, como las ciertas posturas que se consideran como no adecuadas, aumentando la realización de los parámetros de 5S, minimizando neumáticos que fueron expulsados en los departamentos de respaldo y el aumento de la eficacia en lo que concierne la entrega de los pedidos. Seguidamente de finalizar el presente aporte, pudo concluirse que la optimización de los procesamientos posee un efecto de mucha satisfacción, consiguiendo aumenta el nivel de la producción de la semana en un lote más y de dicho modo aumentar los niveles de la productividad de una organización.

Por otro lado, Farro y Huancas (2017) en su tesis “Optimización de la gestión de almacenes basado en el modelo de las 5 s que genera orden y control en la almacenera”. En lo que respecta su metodología fue descriptivo junto a un diseño no experimental propositiva, en lo que refiere su muestra estuvo integrada por 10 colaboradores a los cuales les fue empleada una encuesta. Como resultado fundamental se evidencio que no se realizaron los procesamientos del almacenaje correctamente, puesto que, no son tomadas en cuenta la recepción, ya que, lo ejecutaban a través de conteos mas no son realizados a través de las verificaciones de los estados de la mercancía, los trabajadores no se hallan lo considerablemente capacitados para ejecutar las recepciones, las personas encargadas de proveer



hacen las entregas de acuerdo al cargamento que suelen ser solicitadas en tanto a volúmenes y cantidades, la persona encargada del almacén no cuenta con sistemas de iluminación y ventilación correcta, los pasadizos suelen encontrarse estrechos, tampoco suelen implementar flujogramas y tampoco señales percibidas, los trabajadores tampoco poseen accesorios de gran seguridad. Concluyéndose que se requiere situar las cosas en sus respectivos lugares, si es que estos logran ser comercializados o evidenciamos bienes y no lo anhelan los lograremos situar en su respectivo lugar más no arrumándose, por lo que se propone que se implemente dicha metodología que se basa en las 5S con el objetivo de producir una mayor organización dentro del departamento de almacén.

García y Olazabal (2016) en su tesis "Plan de mejora continua en el proceso productivo de harina de leche en la Procesadora Agroindustrial Muchik SA aplicando manufactura esbelta". El estudio optó por ser aplicado y su diseño fue el no experimental, se hizo uso de valiosa información para el desarrollo del estudio y el análisis documental como técnica para el estudio. En lo que concierne los resultados estos evidenciaron que con dicha propuesta se logró incrementar el nivel de la producción en un tanto 2% de los procesamientos productivos de lo que es harina de leche, de igual manera se consiguió contar con un buen ambiente de trabajo más correcta, higiénico y también ordenado, la minimización de los lapsos de accesibilidad en lo que respecta la materia prima, la herramienta y más componente que contribuyan a optimizar los flujos en la realización de las actividades, se disminuyó el desperdicio de las materias primas, lo cual ocasionó que la calidad de los productos sean mejorados y de este modo evitar pérdidas que sean ocasionadas por una mala limpieza y contaminación de los productos como empaques, se optimizó los datos en el centro laboral con la finalidad de no contar con errores y tampoco operaciones de riesgos potenciales y de esta manera poder ejecutar tanto la limpieza como es también el aseo de una forma más sencilla. Referente a las maquinarias se consiguió minimizar los periodos considerados como muertos. Concluyó que dicho sistema de manufactura esbelta pudo incrementar el nivel de la producción al poder aprovechar el talento humano y el de las máquinas que se encuentran en relación a los tiempos.

**Por lo expuesto, es importante considerar teorías** que se encuentren relacionadas al tema, para la investigación se consideran dos temas: metodología de las 5s y productividad.

Se toma como principal teoría respecto a la metodología de las 5s la de Rey (2014) quien hace mención con respecto a la metodología de la 5S que son como unas programaciones que logran desarrollarse dentro de algunas entidades, basándose en acciones como lo que es el orden y también la limpieza, del mismo modo posee como propósito detectar algunos errores que suelen presentarse en cada uno de los procesamientos de la producción y optimizarlos. Dicha metodología se centra en direccionar la entidad para poder cumplir con sus respectivos objetivos.

Aldavert, Lorente y Vidal (2016) la logran definir las 5S como una de las herramientas que logra impactar en el progreso de una entidad en función a sus principios de incrementar los aprendizajes de cada uno de sus trabajadores mediante la realización de 5 principales pilares.

Sacristán (2005) hace referencia a las 5S como uno de los programas de trabajos para implementarlo en lo que concierne oficinas y talleres los cuales se basan en realizar tareas tanto de ordenamiento como de limpieza y la evidencia de fenómenos que los diferentes cargos de trabajo, que por su fácil implementación, hace posible la colaboración de cada uno con la finalidad de optimizar el escenario de trabajo.

Aldavert, Lorente y Vidal (2016) mencionan que la metodología 5s presenta tres objetivos el primero es el personal debido a que se hallan vinculados con el tema de comportamientos y cualidades que suelen desarrollarse en las entidades. De igual manera, promueve a los colaboradores de la misma el interés que ir mejorando constantemente en cada uno de sus procesamientos en el trabajo, de modo que contribuirá a eliminar algunas falencias que suceden dentro de las instalaciones de la empresa originados por tareas equivocadas, de manera que al eliminarse dichos aspectos pocos eficiente hará posible que se desarrolló un espíritu emprendedor en lo que concierne a las tareas que se determinan en la administración. De acuerdo a las vivencias en todo el mundo, el éxito es

considerado como una de las actitudes dedicadas a generar transformación de una manera frecuente, a través de las colaboraciones, enardecimiento, dedicatoria y contribución de pensamientos para ejecutarlos.

Como segundo objetivo se tiene al equipo de trabajo, basándose en los grupos de los trabajadores que forman parte un mismo departamento y que al mismo tiempo cuentan con particularidades parecidas para la ejecución de tareas laborales. De igual manera, se encuentra basada en lo que concierne el liderazgo que suele efectuarse en cada uno de los trabajadores para poder dar solución a cada uno de los problemas que se hagan presente. De manera que puede afirmarse que en los grupos de trabajo suelen impulsarse personas denominadas como líderes mediante la elaboración de pensamientos nuevos que contribuyen a convertir en opciones de solución promoviendo la colaboración entre cada uno de los integrantes de los propios. Consecuentemente, la Alta Dirección tales como son los líderes toman el principal rol de involucrarse para de tal modo dar el ejemplo y al mismo tiempo animar al resto que ayuden con su espíritu de individualidad.

Como tercer objetivo se tiene el empresarial, este suele centrarse en los mejores acerca del escenario y el contexto en el que se llevaran a cabo cada una de las tareas designada para la realización de todos sus objetivos. De este modo, se considera esencial estimular la cooperación y también integración de los grupos que forman parte de las entidades para ejecutar las planeaciones de optimización, logrando así optimizar los espacios en el contexto laboral y al mismo tiempo vuelve a la organización una de las entidades más organizadas. Determinándose como otro de sus beneficios, lo cual hace posible que se logre resultados provechosos acerca de la estimulación de cada uno de sus colaboradores

Así mismo, Rey (2014) describe las 5s en su totalidad. Siendo la primera seiri- clasificación, se le denomina también clasificar, haciendo referencia a la eliminación de algunos aspectos en lo que concierne las áreas de trabajo, siendo estos componentes no necesarios que no necesitan de mucha fuerza o no esenciales en lo que concierne las tareas del trabajo, siendo en los departamentos de la producción, así como también de la parte administrativa. Teniéndose entre ellas, las maquinarias, las herramientas, productos defectuosos, papelería, documentación, utensilios, reposiciones y entre más. De igual manera, se basa de

la ordenación en lo que respecta la entidad en función a todo lo que usa, clasificándolo por componentes esenciales para cada uno de los procesamientos productivos y también organizaciones, en las cuales suelen establecerse políticas que hacen posible la fomentación del trabajo en grupos o ya sea también las implementaciones de maquinarias. Como finalidad determinar planeaciones de operaciones que logren avalar el nivel de la estabilidad y contribuye a la optimización.

El correcto procedimiento de dicho pilar se considera el de a continuación: se elimina, ya sea a través de la venta, porque se regale o ya sea porque se decida retirar, todo aquello que es usado menos de dos veces por año, de lo que puede quedar, y de todo lo que es usado por lo menos una vez al mes tendrá que ser apartado, que lo que se considera que puede usarse, de lo que pueda usarse por lo menos una vez en un día tendrá que dejarse al alcance de todo, aquello que sea utilizado una vez por hora, deberá ser situado en los puestos de trabajo, en donde todos tengan alcance de ello, y, todo aquello que se considere necesario utilizar al menos una vez por hora se coloca directamente sobre el operario.

La siguiente es seiton- organización, en dicha etapa se basa en tirar todo aquello que se considera que no vale y determinar políticas de ordenación para cada objeto, colocándose las políticas en sitios muy visible para que de forma general sea visualizada y en un futuro hagan posible practicarlo de una manera constante. Para lograr establecer una estandarización de los componentes dentro de cualquier organización se necesita lograr organizar, pero también detallar los espacios de las ubicaciones de cada uno de los componentes que se encuentran en los centros de trabajo. La organización, es determinada como el procesamiento de dar un orden, puesto que, hace posible situar y también identificar cada material considerado como fundamental el cual es de mucha utilización, de este modo logre convertir cada una de las tareas laborales en aspectos tanto rápidos como sencillos.

Es necesario que se siga el procedimiento que se detalla a continuación: constituir de una manera racional los cargo del trabajo, determinar las normas de orden, evidenciar la colocación de cada uno de los materiales, estos de uso constante necesitan encontrarse cerca de los trabajadores, clasificación de los materiales según su orden de uso, estandarizar los puestos de trabajo.

Seiso- limpieza es la tercera s y se basa en la eliminación de componentes que se basan en la producción de las empresas, mejor dicho, las maquinarias, utensilios, herramientas y cada uno de los elementos que se hallan dentro del centro de trabajo. Teniendo como principal objetivo que el directivo logre identificar con el cargo de trabajo al que forma parte y determinar las maquinas que posea designada. Haciéndose mención cuales son los procesamientos correctos para ser aplicados a dichos pilares, limpiando, inspeccionando, definiendo cada uno de las deficiencias de la entidad en periodos determinados.

La cuarta s es seiketsu – estandarizar, también denominado como aquella estandarización de la organización, en la que consta el estado de la higiene y por ende el de la organización, es considerado como el 4to pilar, este logra obtenerse a través de la ejecución de un trabajo constante los otros pilares que han sido mencionados previamente, implicando el diseño de diferentes estándares de limpieza acerca de las acciones acerca del autocontrol constante. Seiketsu comprende en diferenciar sencillamente una circunstancia habitual de otra no habitual, a través de políticas fáciles y a la vez observables para cada uno, como a través de controles sensoriales de cualquier tipo.

Debiendo ser cumplido a través del siguiente procesamiento: evidencias todas las señales, asistir una administración mayormente visual ortodoxa; estandarizar las metodologías operatorias; constituir a los trabajadores en los estándares.

La última s es shitsuke – disciplina, se considera esencial para la realización adecuada de los roles y tareas que se llevan a cabo en las áreas de trabajo, haciendo posible la evaluación del rendimiento y también al buen o mal desenvolvimiento de los trabajadores. Es de gran significancia ejecutar una auto inspección de modo cotidiano haciendo posible que se arroje efectos de buen provecho para la entidad. Asimismo, se logra aseverar que cualquier instante es adecuado para lograr corregir y evaluar cómo es que se encuentra la entidad, del mismo modo determinar hojas de control e iniciar la aplicación de la propia, del mismo modo, debe mejorarse cada uno de los estándares de las tareas ejecutadas con el fin de aumentar el nivel de confiabilidad de los medios y la correcta funcionalidad de los equipos de oficina.

En el caso de la variable productividad se tomó como principal teoría la de Mora (2016) quien hace mención que la producción es una forma de medir la eficiencia para la realización de las actividades y dicho capital para poder producir valores económicos. Un incremento en la productividad hace que logre producir mucho más contando con lo mismo. En otros términos, dicha productividad viene hacer todo desarrollo en las producciones que no son explicadas por incrementos de trabajos, capitales o incluso insumos intermedios siendo utilizados para producir.

Galino, Viridiana y Rio (2015) hace referencia que la productividad es la cantidad que nos permite saber que tan eficiente somos ante el desarrollo de ciertas actividades y el mismo capital para poder producir mucha más valoración económica. El aumentar los niveles de la productividad hace que se logre producir más con lo que ya se cuenta.

Herra (2013) refiere en cuanto a la productividad como la manera eficiente para producir recursos los cuales puedan ser calculados a través de dinero, haciéndolos mayormente rentables, competitivos a cada uno de los sujetos.

Mileman y Sibanda (2016) mediante uno de sus libros hace mención con respecto a la productividad como el uso de una manera eficaz de lo que concierne la innovación y cada uno de los materiales para lograr incrementar el valor añadido tanto de servicios como de productos. Para optimizar el nivel de la productividad, los propietarios de un negocio pueden lograr dos cosas: “incrementar los niveles de su producción si tener que cambiar los volúmenes de sus insumos de entrada” (produciendo y vendiendo más) o “minimizar los volúmenes de las materias primas de las entradas sin tener que cambiar la producción” (reduciendo sus costos de los recursos usados en la misma organización).

Por otro lado, López (2015) indica que una de las maneras de calcular el nivel de la productividad se basa en visualizar los efectos financieros. Pero, si dichos resultados suelen considerarse pobre, quiere dar a entender que la organización, ya habrá tenido una pérdida de dinero, de manera que dicha medición habrá sido realizada en un tiempo ya tarde. Por ende, es que los propietarios en su gran mayoría logran identificar y medir constantemente cada uno de los indicadores que se suelen considerarse que están afectando a los niveles de la productividad

de sus respectivos negocios sin esperar los resultados financieros. Estos indicadores necesitan encontrarse vinculado en tanto a las materias primas como a los productos de la organización.

Según López (2015) se deben tener en cuenta diferentes pasos para seleccionar los indicadores de productividad. El primero es realizar un vistazo a lo que se viene aconteciendo en lo que concierne su empresa, tener presente cada uno de los componentes de su productividad, analizar la base financiera de la misma organización, tener una buena comunicación con todos sus colaboradores y seleccionar los departamentos en los que desean optimizarse el nivel de su productividad. Debiendo ser departamentos que lograrán marcar cierta diferencia una vez que hayan sido implementadas las mejoras. El segundo paso es reconocer que cada una de las informaciones son de relevancia para poder calcular el desarrollo sobre la obtención de cada uno de sus propósitos de la productividad. Es necesario que se recuerde que las informaciones necesitan encontrarse a la disponibilidad partiendo de registros ya existentes o en todo caso deben ser de fácil acceso. Utilizando datos tanto de tiempo atrás como de presente, con la que pueda ser posible medir la mejora de la productividad durante un tiempo ya trazado. El tercer paso es seleccionar indicadores de la productividad concretos. Teniendo siempre presente que dichos indicadores necesitan encontrarse vinculados con toda mejora que se encuentran tratando de agregar.

López (2015) asevera que el monitoreo y evaluación frecuente de todos indicadores que forman parte de la productividad con la finalidad de conseguir resultados del estado de la organización. Aquello hará más sencillo la medición frecuente de las optimizaciones logradas. Pudiéndose añadir indicadores tanto diferentes como nuevos cada cierto tiempo para ser monitoreados en otros aspectos de la organización.

Por ello es que Reig (2015) indica que la organización tiene que contar con políticas claras para la contratación de recursos humanos, las mismas que deben centrarse en los requerimientos de la compañía. Esta política tiene que señalar cuales son las competencias requeridas por la compañía, como serían los colaboradores que quisiera contratar además de cómo hará la búsqueda y reclutamiento de los postulantes a un cargo específico. Cada una de los individuos

que intervienen en este proceso tiene la obligación de obedecer de forma sistemática dicha política. Así mismo, tiene que ser aplicada a cada uno de los candidatos, sin distinción.

Es así que según Reig (2015) para contratar personal, se debe primero *especificar el trabajo a realizarse*. La fuerza laboral además de ser un requisito de entrada necesario, tiene un valor considerable. Por lo cual, es vital saber qué labores se van a realizar con el objetivo de posteriormente realizar la selección y gestión de los colaboradores, buscando que éstos lo realicen de la manera más adecuada.

Como segundo paso Reig (2015) indica que se debe determinar cuáles son la actitud, competencia y el tipo de trabajo a realizarse requeridas. Se debe hacer un perfil especificando las tareas que lleva consigo el puesto laboral tomando en cuenta cuál es su fin para el que fue creado, quienes son sus subalternos y las necesidades del puesto. Los requerimientos para el desenvolvimiento en el puesto llevan consigo las actitudes, competencias técnicas, experiencia, comportamiento y los requerimientos extraordinarios que mencione el postulante. Este perfil otorga los lineamientos de la labor mediante los que se seleccionarán y evaluarán a los postulantes en la etapa de la entrevista. Para el caso de los trabajadores que ya han iniciado sus labores, éstas deben ser evaluadas bajo este perfil, enfocándose en las habilidades y virtudes del postulante.

Como tercer paso Reig (2015) asevera que se deberá seleccionar el personal para realizar tal trabajo y como debe hacerlo. Una vez que estén identificadas las labores que se realizarán, se debe imaginar las distintas maneras en las que se puede realizar. Dentro de estos puede esperar ampliar las propias capacidades y hacer el trabajo por misma cuenta, lo que implica ahorro de dinero, pero también estar más capacitado. Se debe también capacitar a los trabajadores que ya laboren en la empresa con el fin de afianzar las competencias requeridas para el trabajo.

Así mismo, Reig (2015) indica que la productividad debe ser fomentada en el personal por medio de diferentes aspectos como los salarios y otros incentivos, refiere a que a cada trabajador debe cancelársele una remuneración el cual se



encargue de garantizar la satisfacción de cada una de sus requerimientos, de manera que ningún salario debería ser inferior al que se encuentra estipulado por el Estado. Asimismo, debe de cancelarse la remuneración a cada trabajador que posea algún tipo de licencia por el tema de maternidad, asegurándose de suministrar equidad de salario por el trabajo que se realiza.

Otro aspecto son los equipos y el trabajo en equipo. Estos trabajos realizados en equipo incrementan el nivel de su productividad, puesto que, optimiza el tema de la organización y las relaciones entre todos los colaboradores, produciendo unos mejores pensamientos y también cooperación de los sujetos logrando de esta manera la excelencia en cada uno de los procesamientos. Cada uno de los integrantes que forman parte del equipo necesitan que se les trate de una manera equitativa y por ende justa, sin tener en cuenta el tema de las edades, sexo, si existe o no discapacidad y sobre todo el tipo de la raza. Dichos fundamentos que se encuentran relacionado a la igualdad de trato comprenden en lo que es el salió por los trabajos realizados del mismo valor, oportunidades iguales y en condiciones.

El tercer aspecto es la capacitación y desarrollo, se basa en que debe seleccionarse de una manera muy cuidadosa cada uno de sus integrantes de manera que estos cuenten con competencias que son requeridas para poder ejecutar cualquier de las tareas que se les designe. Pero, dicha organización es probable que suela ser un poco diferentes a las demás que ha laborado anteriormente, de manera que los programas de capacitaciones en servicio harán posible que estos colaboradores logren rendir lo máximo de sus correspondientes capacidades. Inclusive puede considerarse necesario capacitaciones adicionales conforme vayan desarrollándose en el negocio o si es que existen tendencias nuevas en lo que respecta el mercado y por lo tanto se necesita de cualidades nuevas.

De igual forma Mileman y Sibanda (2016) hace mención sobre algunos factores que pueden perjudicar tanto negativa como positivamente en una institución de forma global, haciendo así una división de estos factores en 2 grupos, los cuales son internos y externos. Los factores internos de la productividad son los que poseen un control sobre los dueños de una entidad. Es probable que incluyan ciertas dificultades con mercancía, el nivel de las calidades de los productos, los

precios, las maquinas, los insumos, la utilización de la energía, las aptitudes y la estimulación de cada uno de los colaboradores, el almacenaje, la coordinación, entre más. Los factores externos pueden ser controlados por la entidad. Involucran la accesibilidad a la infraestructura, el ambiente, el contexto de los mercados, los tributos, entre otros. Por lo tanto, no puede hacer nada sobre dichos factores, claro si es que dicho negocio se encuentra en funcionamiento. En todo caso de tenerse graves efectos negativos, los dueños de las entidades pueden tomar la decisión de volverse a ubicar o incluso cambiar la naturaleza de sus negocios.

Según, Bustelo (2015) detalla los componentes de la productividad de un modo más específico en la que brinda ciertas determinantes que contribuyan al aumento del nivel de la productividad. El primero es la Cohesión social, es aquella forma en la que cada uno los trabajadores, se llevan, y donde a nivel de toda la empresa se encuentra contento de poder compartir cada uno de sus pensamientos y también sapiencias por el bienestar del grupo y toda la entidad. Del mismo modo, suelen sentirse cómodos retando con todos sus pensamientos las que otros pueden brindar, ya que al ser retados suelen sentirse insultados como ofensivos o ya se desfavorecidos. Puesto que, suelen sentir mucha seguridad al brindar sus opiniones, particularmente de los años que posea o de la relevancia del resto.

El segundo componente es la percepción del apoyo, este se basa de cada sujeto requiere sentir que el individuo al cual está respondiendo pueda apoyarlo de una manera positiva, puesto que les contribuye a lograr cada uno de sus esfuerzos y no frecuentemente culpándolos de aquellas actividades que se consideran inferiores. En lo cual significa que los supervisores deben ser personas que de forma proactiva desarrollen relaciones profesionales con los miembros del equipo, suministrando coaching, recursos y apoyo para poder contribuir a ejecutar cada una de las actividades de la mejor manera posible y provocar una toma de riesgos prudente. Por lo tanto, cuando una vida se considera ser difícil suministrar aun publico comprensivo.

El tercer componente es el intercambio de información, hace referencia sobre como aquellos grupos logran reunirse y acceder a cada uno de sus sapiencias y también vivencias, las cuales pueden impactar de una manera positiva en cada uno de los procesamientos para la toma de las decisiones y de las de

equipo. Del mismo modo, busca diseñar tanto una infraestructura como una cultura para los cambios de sapiencias y lo que respecta el tratamiento de manera general del equipo y las comunidades como una de las memorias de los conocimientos de modo que respectivamente los integrantes de dicho grupo logren ejecutar una búsqueda mucho más rápida de fuente optimas y de esta manera evitar que se revienten ideas.

El cuarto componente es la visión y claridad en los objetivos, con respecto a la visión hace referencia a los niveles en que cada integrante que forma parte del equipo pose un entendimiento habitual de cada uno de los propósitos. Mejor dichos los sujetos que logran involucrarse con las actividades que suelen realizar, se requiere que puedan comprender de manera es que encajan en tanto la visión y el propósito de cada equipo. De la misma manera, necesitan tener conocimiento sobre como la visión y objetivos de sus equipos ajustan con la visión y los objetivos de la organización.

El último y quinto componente es la capacitación, una compañía que cuente con ambientes laborales saludables, tiene la preocupación de formar constantemente a los sujetos que la conforman. Dicha dimensión se encarga de medir si estos sujetos se encuentran recibiendo capacitaciones apropiadas para lograr desarrollar de una manera más eficiente cada una de sus tareas. Y si es que dichas informaciones institucionales obtenidas en un principio de las inducciones son las indicadas.

Respecto a las dimensiones de la productividad Mora (2016) asevera que la productividad se puede medir por dos elementos, los cuales son la eficiencia y la eficacia, si ambos elementos son congruentes y adecuados entonces una organización podrá ser efectiva, este indicador se le llama productividad. La eficacia se da cuando los trabajadores logran los objetivos y metas que la empresa planteó, pero no se toma en cuenta los recursos que se usaron para ese cometido. Es decir, se logran los resultados que se esperaban al aplicar actividades que solo tienen el fin de cumplir con el objetivo. La eficiencia se da cuando los trabajadores usan la menor cantidad de recursos posibles, o solo lo necesario para poder cumplir con los objetivos. Por lo que se puede decir que es la relación entre los logros y los recursos que se usaron para su aplicación.

La presente investigación se justifica de manera teórica porque permite la indagación de información de conceptos claves, estrategias de la metodología 5S y productividad, que sirve para el desarrollo de conocimientos que permitan sustentar y dar validez a la presente investigación, mediante la recolección de datos que facilitará el desarrollo estrategias de 5S para mejorar la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., se consideran las teóricas, dimensiones y relacionados al tema. A nivel práctico se justifica porque las 5S permitirán incrementar la productividad de la empresa, mediante una reorganización de esta, permitiendo un beneficio a futuro de la empresa Faical Coffee S.A.C. A nivel metodológico se justifica por el empleo de métodos y de diseños de investigación validados, en este caso es de diseño pre experimental de tipo aplicada, mediante la aplicación de una encuesta y uso del análisis documental como técnicas de recolección de datos e información.

Rey (2014) hace mención con respecto a la metodología de la 5S que son como unas programaciones que logran desarrollarse dentro de algunas entidades, basándose en acciones como lo que es el orden y también la limpieza, del mismo modo posee como propósito detectar algunos errores que suelen presentarse en cada uno de los procesamientos de la producción y optimizarlos. Dicha metodología se centra en direccionar la entidad para poder cumplir con sus respectivos objetivos. Hace mención también que las 5s se dividen en: Seiri- clasificación, Seiton- organización, Seiso- Limpieza, Seiketsu – Estandarizar, Shitsuke – Disciplina. Las 5S se considera por ser una de las más grande herramientas para conseguir que las entidades consigan surgir y conservarse en los mercados, optimizando el nivel de su productividad.

Bustelo (2015) Bustelo (2015) hace mención que la producción es una forma de medir la eficiencia para la realización de las actividades y dicho capital para poder producir valores económicos. Un incremento en la productividad hace que logre producir mucho más contando con lo mismo. En otros términos, dicha productividad viene hacer todo desarrollo en las producciones que no son explicadas por incrementos de trabajos, capitales o incluso insumos intermedios siendo utilizados para producir.

Para resolver ello, se plantea el siguiente **objetivo general**: Proponer estrategias de las 5s para mejorar la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio, y para poder cumplirlo se plantean los siguientes **objetivos específicos** Diagnosticar el estado actual de la productividad de la empresa Faical Coffee S.A.C. de la provincia de San Ignacio. Conocer la estrategia 5S de la empresa Faical Coffee S.A.C. de la provincia de San Ignacio. Diseñar las estrategias de las 5S para mejorar la productividad de la empresa Faical Coffee S.A.C. de la Provincia de San Ignacio.

Por lo expuesto se formula la siguiente interrogante: ¿De qué manera las estrategias de las 5s Mejorarían la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio?

En base a lo planteado formulamos nuestra hipótesis: **Hipótesis Positiva** La propuesta de estrategias de las 5s mejorará la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio. **Hipótesis negativa** La propuesta de estrategias de las 5s no mejoraría la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo básica, debido a que se recopilará y se analizará información sobre el problema en estudio. Además, la investigación tiene un alcance explicativo propositivo debido a que no solo se describirá la variable productividad, siendo el problema de la empresa en estudio, sino que también se diagnosticarán las causas del problema y se determinarán las soluciones por medio de una propuesta. Por último, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se usarán datos numéricos para el análisis de la información recolectada.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental debido a que no se manipulará las variables en estudio, solo serán estudiadas y analizadas. Además, el tipo de diseño es longitudinal, debido a que se analizará la información recolectada en diferentes momentos (meses del año), teniendo en cuenta las fórmulas descritas en la operacionalización de la variable productividad. El diseño de investigación es el siguiente:

Oxy → M → P

En donde:

Oxy: estrategias 5s – productividad

M: muestra

P: propuesta de estrategia 5s

### 3.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de valoración	Escala de medición
<b>Estrategias 5s</b>	La metodología de las 5s es considerada programas que se desarrollan dentro de las empresas en base a las acciones de orden y limpieza, así mismo tiene como finalidad de descubrir ciertos errores que se presenta en los procesos de producción y mejorarlos. (Rey, 2014)	La estrategia 5s está conformada por cinco dimensiones las cuales son clasificación, organización, limpieza, disciplina y estandarizar, las cuales serán medidas por diferentes indicadores estructurados en una entrevista.	Seiri-clasificación	Ubicación	¿Existe una ubicación específica para las herramientas de trabajo en la empresa?	No tienen escala de valoración debido a que los indicadores serán medidos por medio de una entrevista de preguntas abiertas.	Técnica: entrevista
			Seiton-organización	Distribución	¿Las áreas en la empresa están distribuidas de manera específica? ¿La documentación en la oficina está organizada? (ventas, contratos, lista de proveedores, etc)		
				Orden	¿Existen normas de orden colocadas en alguna parte de la empresa o entregadas de manera física o virtual a los trabajadores? ¿En la empresa se clasifica las herramientas, materiales y equipos en su lugar de trabajo?		
			Seiso-Limpieza	Nivel de limpieza	¿Se realiza una limpieza permanente en la empresa?		
				Señalización	¿Existe una señalización para la ubicación de herramientas y de las áreas en la empresa? ¿Existe certificación de proveedores?		
			Seiketsu – Estandarizar	Control	¿Se evalúa de manera periódica al catador?		
				Shitsuke – Disciplina	Manual de funciones		

<b>Productividad</b>	<p>La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo. (Galino, Viridiana, &amp; Ríos, 2015)</p>	<p>La productividad es medida por medio de la eficiencia y la eficacia siendo el resultado de ello la efectividad, el cual mostrará el nivel de productividad que posee la organización, ello será medido con el análisis documental.</p>	Eficiencia	Proveedores	N° de sacos recibidos con la humedad adecuada / Total de sacos recibidos	<p>No tienen escala de valoración debido a que los indicadores serán medidos por medio de fórmulas cuantitativas.</p>	<p>Técnica: Análisis documental, Observación</p> <p>Instrumento: guía de análisis documental, Guía de observación</p>
			Eficiencia	Merma	Cantidad de merma en kilos / Total de kilos comprados al proveedor		
			Eficiencia	Tiempo de embarcación	Pedidos embarcados a tiempo / Total de pedidos embarcados		
			Eficacia	Análisis de calidad	N° de análisis de calidad de tasa de catador igual al de la planta / Total de análisis de calidad de tasa		

*Fuente: elaboración propia.*



### 3.3. Población y muestra

#### **Población.**

Es el conjunto de personas que forma parte de la empresa el cual está conformada por los socios, trabajadores llegando a ser una cantidad de 6 colaboradores de la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio. Así mismo, se tiene los documentos e información de la empresa.

**Tabla 2**

*Trabajadores de Faical Coffee S.A.C.*

<b>Puesto</b>	<b>Número</b>
Gerente	1
Asistente comercial	1
Jefe de operaciones	1
Asistente administrativo	1
Operarios	5
Catador	1
Total	10

*Fuente: elaboración propia.*

#### **Muestra.**

Teniendo en cuenta la población se tiene como muestra al gerente de producción de Faical Coffee S.A.C., San Ignacio a quien se le aplicará una entrevista. Así mismo se tiene como muestra a los documentos relacionados con los proveedores, los kilos adquiridos de insumos, pedidos e informes de cataciones.

#### **Muestreo.**

El muestreo que se va utilizar es no probabilístico, debido a que se ha elegido a la muestra por juicio del investigador.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica.**

Análisis documental. Permite que obtener diversos documentos e información sobre las operaciones de la empresa, para su posterior análisis.

Observación. Permite examinar cómo se llevan a cabo los procesos o la durabilidad y vejez del inventario.

Entrevista. Permite conversar con el entrevistado sobre diversos temas de la investigación.

#### **Instrumento.**

Guía de análisis documental. Permite estructurar la información recolectada para su posterior análisis e interpretación.

Guía de observación. Permite detallar lo observado de manera estructurada en un documento.

Guía de entrevista, es la lista de preguntas abiertas que se le brindará al gerente general, estas preguntas servirán como guía para una conversación fluida.

### **3.5. Procedimiento**

Se visitó y previo permiso del gerente general de la empresa Faical Coffee S.A.C, un cuestionario con las preguntas diseñadas en esta investigación, la cual durará 20 minutos, luego se procederá al recojo para su posterior procesamiento, esto se realizara el miércoles 15 de Enero a horas 8:30 am en la misma empresa; asimismo, se procederá a revisar la documentación para diagnosticar, luego identificar las estrategias de las 5S que se deben aplicar con el fin de mejorar la productividad de la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos se registrarán en una hoja de cálculo, para la realización de las tablas y figuras para su posterior interpretación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Noreña, Alcaraz y Rojas (2012) describen diferentes aspectos éticos que se deben tener en cuenta en una investigación. En la presente investigación se tendrán en cuenta los siguientes:

Consentimiento informado. Las personas que participan en la investigación deben permitir de manera voluntaria su participación y conocer sus derechos y responsabilidades como participantes.

Confidencialidad. Se protege la identidad de las personas que participan en la investigación, siendo anónimas sus respuestas.

Observación. El investigador realizó una investigación profunda sobre la problemática con el fin de obtener resultados idóneos para la investigación.

### **3.8. Aspectos de rigor científico**

Noreña, Alcaraz y Rojas (2012) describen diferentes aspectos éticos que se deben tener en cuenta en una investigación. En la presente investigación se tendrán en cuenta los siguientes:

Confirmabilidad. El instrumento a aplicarse será confiable, es decir entendible para los participantes y estará de acuerdo a las dimensiones e indicadores.

Objetividad. Los resultados serán reconocidos como verdaderos por los participantes

Autenticidad. El estudio será único, debido a que es creado por el investigador, solo se tomará en cuenta teorías e investigaciones pasadas para la discusión de resultados.

Adecuación. Los resultados deberán aproximarse al problema diagnosticado, para ello se deberá realizar una observación continua.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis de la entrevista

#### 4.1.1. Contexto

Faical Coffee S.A.C., es una empresa que se dedica a la compra y venta de café pergamino y grano verde (café procesado). La comercialización se da en el mercado local, regional, nacional e internacional. Con el pasar de los años la organización ha venido incrementando su nivel de ventas, así como también se está posicionando como una entidad que brinda un producto de calidad. A pesar de ello, el incremento de las ventas y el crecimiento empresarial ha traído dificultades a la organización en la manera de hacer frente a los cambios. Esto ha repercutido en el nivel de productividad, debido a que el gerente considera que si se tuviera un mayor control, así como también si se optimizaran los procesos y las actividades los resultados económicos serían mayores. Es por eso que se usó como técnica la entrevista la cual brindará información importante sobre el desarrollo de las operaciones en la organización y se podrá diagnosticar los 5 pilares de las 5s.

La forma en que se desarrolló la entrevista fue por una videollamada entre los investigadores y el entrevistado quien es el gerente de la organización en estudio. La entrevista tuvo una duración de 30 minutos desarrollándose el día 21 de mayo del 2020, desde las 8:30 p.m. hasta las 9:00 p.m.

#### 4.1.2. La entrevista

**Charles:** Don Javier buenas noches le agradecemos brindarnos su tiempo para poder llevar a cabo la entrevista.

Oscar: Sí, muchas gracias de verdad.

Javier: No hay problema chicos, podemos empezar.

Charles: Listo, nos podría indicar si existe una ubicación específica para las herramientas de trabajo en el local donde se desarrollan las operaciones.

Javier: bueno un lugar específico no existe, pero cerca a los sacos hay una caja de herramientas, también suelen colocar también algunas herramientas y equipos en una mesa cerca al escritorio.

Oscar: ok, la segunda pregunta es ¿Las áreas en la empresa están distribuidas de manera específica?, es decir ¿hay alguna división con paredes?

Javier. No, no existe una división concreta, el local está como uno solo y dentro del local está el escritorio donde se guardan los documentos. Para el proceso de catación si existe una sala solo para eso.

Charles: Entiendo y ¿La documentación en la oficina está organizada?

Javier: La documentación se encuentra en el escritorio apilada.

Oscar: ¿Existen normas de orden colocadas en alguna parte de la empresa o entregadas de manera física o virtual a los trabajadores?

Javier: no tenemos normas de orden, osea los trabajadores saben que no deben hacer pero normas específicas no tenemos.

Charles: ¿En la empresa se clasifica las herramientas, materiales y equipos en su lugar de trabajo?

Javier: no existe una clasificación específica pero cada trabajador sabe donde se encuentran.

Oscar: ¿Se realiza una limpieza permanente en la empresa?

Javier: Si se ha contratado a una persona quien realiza la limpieza diaria, es importante porque manejamos el café y todo debe estar limpio y aseado.

Charles: ¿Existe una señalización para la ubicación de herramientas y de las áreas en la empresa?

Javier: mmm, señalización solo de seguridad, pero carteles que indiquen exactamente el área no.

Oscar: ¿Existe certificación de proveedores?

Javier: No certificamos a los proveedores, en realidad recibimos el café que nos traen, la evaluación la realizamos después.

Charles: ¿Se evalúa de manera periódica al catador?

Javier: no evaluamos al catador

Oscar: ¿Existe un manual de funciones para los trabajadores en la empresa?

Javier: cada trabajador sabe sus funciones y tareas que debe realizar, pero no existe un manual de funciones.

### **4.1.3. Análisis e interpretación**

#### **4.1.3.1. Intención u objetivo**

Conocer la forma en cómo se desarrollan las actividades y operaciones en la organización, así como también diagnosticar los 5 pilares de las 5s en la empresa, para de esta manera determinar las principales problemáticas.

#### **4.1.3.2. Reducción de datos**

**Focalización y delimitación de problemas.** La información obtenida describe las deficiencias de los pilares de las 5s en la organización en estudio.

**Separación en unidades, identificación y clasificación.** En las siguientes tablas se muestra la clasificación de la información obtenida respecto a la problemática de los pilares de las 5s en la organización, siendo éstas: clasificación, organización, limpieza, estandarizar y disciplina.

#### **4.1.3.3. Extracción y verificación de conclusiones**

En la entrevista aplicada al gerente de la empresa Faical Coffee S.A.C. se pudo concluir que no existe una ubicación específica para las herramientas de trabajo, pues las mismas solo están colocadas en un lugar medio cercano a donde se seca el café, además, no están colocadas en estantes que permitan el orden. Las áreas de la empresa no están distribuidas de manera adecuada, los muebles y enseres están colocados en diferentes partes del local, así como también la mercadería. Las áreas del local no están divididas por paredes que permitan una mejor organización.

Con respecto al orden de la documentación está es inadecuada, debido a que los documentos apilados en un solo lugar sin ser clasificados, ordenados o puestos en diferentes folders que permitan la optimización del tiempo en su búsqueda o la no pérdida de los mismos. Con respecto a las normas el gerente indicó que a los trabajadores se les había indicado ser ordenados cuando realicen alguna actividad

en la organización, pero no existían normas específicas que al no ser cumplidas se pueda llevar a cabo una sanción. Sobre la clasificación los trabajadores y el gerente sabían dónde estaban las herramientas o preguntaban a ver quién sabía, pero no existía un lugar específico ni una clasificación de las mismas para que los trabajadores puedan estar informados de su lugar y las encuentren de manera rápida.

Con respecto a la limpieza se realiza de manera permanente, pues un colaborador es el encargado de realizar la limpieza de manera diaria del local y los servicios higiénicos, por lo que no existe suciedad. Por otro lado, el gerente inspecciona que los trabajadores hagan un manejo de las herramientas, los insumos y la materia prima de manera adecuada.

Con respecto a la estandarización, no existe señalización en el local de las áreas, ni de las herramientas y la señalización de seguridad es muy vaga. Por otro lado, no se evalúa a los proveedores, por lo que la certificación de los mismos no existe, lo cual genera una incertidumbre sobre si la humedad del café que ofrecen será la adecuada o no, si se tuviera un registro y certificación de proveedor se podría diagnosticar que tipo de café brindará a la empresa, de esta manera se optimizaría la merma y gastos operativos. Por otro lado, no se evalúa el desempeño del catador, lo cual es indispensable para su efectividad en los resultados.

Por último, con respecto a la disciplina no existe un manual de funciones, pues los colaboradores saben cuáles son sus responsabilidades, pero no están descritas en un documento con más claridad y especificidad que permita mejorar su desempeño.

## 4.2. Indicadores de productividad

**Tabla 3**

*Equivalencias*

Tipo de equivalencia	Cantidad	Descripción
1 saco	69	kilos
1 contenedor	275	sacos
Merma	1%	por punto

*Fuente: Faical Coffee S.A.C.*

*Elaboración: propia.*

**Tabla 4**

*Cantidad de ventas*

	Año	Contenedores	Sacos	Kilos
Ventas	2019	15.00	4,125.00	284,625.00

*Fuente: Faical Coffee S.A.C.*

*Elaboración: propia.*

**Tabla 5**

*Fórmula de Índice de sacos con la humedad adecuada:*

$\frac{\text{N}^\circ \text{ de sacos recibidos con la humedad adecuada}}{\text{Total de sacos recibidos}}$
---

*Fuente: Faical Coffee S.A.C.*

*Elaboración: propia.*

**Tabla 6**

*Porcentaje de sacos recibidos con humedad adecuada*

$\frac{597}{4255} = 14\%$
---------------------------

*Fuente: Faical Coffee S.A.C.*

*Elaboración: propia.*



**Tabla 7***Merma del producto en kilo*

<b>Humedad</b>	<b>Kilos comprados</b>	<b>Kilos sin merma</b>	<b>Merma</b>
12	91,651	91,651	0.00
13	74,541	73,796	745.41
14	35,113	34,411	702.26
15	41,615	40,367	1248.45
16	34,680	33,293	1387.20
17	10,320	9,804	516.00
18	1,231	1,157	73.86
19	105	98	7.35
20	54	50	4.32
<b>Total</b>	<b>289,310</b>	<b>284,625</b>	<b>4684.85</b>

*Fuente: Faical Coffee S.A.C.**Elaboración: propia.***Tabla 8***Fórmula para calcular el índice de merma*

Cantidad de merma en kilos
Total de kilos comprados

*Elaboración: propia.***Tabla 9***Porcentaje de merma de los kilos comprados*

$\frac{4684.85}{289,310}$	=	2%
---------------------------	---	----

*Fuente: Faical Coffee S.A.C.**Elaboración: propia.***Tabla 10***Fórmula de índice de pedidos entregados a tiempo*

N° de pedidos embarcados a tiempo
Total de pedidos

*Elaboración: propia.*

**Tabla 11**

*Porcentaje de pedidos entregados a tiempo*

11			
	=		73%
15			

*Fuente: Faical Coffee S.A.C.*

*Elaboración: propia.*

**Tabla 12**

*Cantidad de proveedores*

Año	Proveedores
2020	68

*Fuente: Faical Coffee S.A.C.*

*Elaboración: propia.*

**Tabla 13**

*Fórmula para el índice de efectividad del catador*

$\frac{\text{N}^\circ \text{ Análisis de calidad de tasa de catador igual al de planta}}{\text{Total de cantidad análisis de calidad de tasa}}$
---

*Elaboración: propia.*

**Tabla 14**

*Porcentaje de efectividad del catador*

39			
	=		57%
68			

*Fuente: Faical Coffee S.A.C.*

*Elaboración: propia.*

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo desarrollaremos la discusión de los resultados a la luz de del marco teórico de la investigación.

La primera variable esta validada en la teoría de Rey (2014) quien hace mención con respecto a la metodología de la 5s que son como unas programaciones que logran desarrollarse dentro de algunas entidades, basándose en acciones como lo que es el orden y también la limpieza, del mismo modo posee como propósito detectar algunos errores que suelen presentarse en cada uno de los procesamientos de la producción y optimizarlos. Dicha metodología se centra en direccionar la entidad para poder cumplir con sus respectivos objetivos.

Sobre conocer la estrategia 5s de la empresa Faical Coffee S.A.C. de la provincia de San Ignacio, se obtuvo que:

Seiri - clasificación, No existe una ubicación específica para las herramientas de trabajo, pues las mismas solo están colocadas en un lugar medio cercano a donde se seca el café, además, no están colocadas en estantes que permitan el orden. Las áreas de la empresa no están distribuidas de manera adecuada, los muebles y enseres están colocados en diferentes partes del local, así como también la mercadería.

Seiton - organización, las áreas del local no están divididas por paredes que permitan una mejor organización. Con respecto al orden de la documentación está es inadecuada, debido a que los documentos apilados en un solo lugar sin ser clasificados, ordenados o puestos en diferentes fólderes que permitan la optimización del tiempo en su búsqueda o la no pérdida de los mismos. Con respecto a las normas el gerente indicó que a los trabajadores se les había indicado ser ordenados cuando realicen alguna actividad en la organización, pero no existían normas específicas que al no ser cumplidas se pueda llevar a cabo una sanción. Sobre la clasificación los trabajadores y el gerente sabían dónde estaban las herramientas o preguntaban a ver quién sabía, pero no existía un lugar específico ni una clasificación de las mismas para que los trabajadores puedan estar informados de su lugar y las encuentren de manera rápida.

Seiso - Limpieza, Con respecto a la limpieza se realiza de manera permanente, pues un colaborador es el encargado de realizar la limpieza de manera diaria del local y los servicios higiénicos, por lo que no existe suciedad. Por otro lado, el gerente inspecciona que los trabajadores hagan un manejo de las herramientas, los insumos y la materia prima de manera adecuada.

Seiketsu - Estandarizar, con respecto a la estandarización, no existe señalización en el local de las áreas, ni de las herramientas y la señalización de seguridad es muy vaga. Por otro lado, no se evalúa a los proveedores, por lo que la certificación de los mismos no existe, lo cual genera una incertidumbre sobre si la humedad del café que ofrecen será la adecuada o no, si se tuviera un registro y certificación de proveedor se podría diagnosticar que tipo de café brindará a la empresa, de esta manera se optimizaría la merma y gastos operativos. Por otro lado, no se evalúa el desempeño del catador, lo cual es indispensable para su efectividad en los resultados.

Shitsuke – Disciplina, con respecto a la disciplina no existe un manual de funciones, pues los colaboradores saben cuáles son sus responsabilidades, pero no están descritas en un documento con más claridad y especificidad que permita mejorar su desempeño. Los resultados coinciden con los de Ñañacchuari (2017) quien indica que en su organización en estudio poseía dificultades concernientes a su crecimiento de los procesamientos, de igual modo existe ciertas falencias en lo que respecta las entregas de los productos a causa de no contar con una buena comunicación.

En la segunda variable está validada en la teoría de Mora (2016) quien hace mención que la producción es una forma de medir la eficiencia para la realización de las actividades y dicho capital para poder producir valores económicos. Un incremento en la productividad hace que logre producir mucho más contando con lo mismo.

Sobre la productividad de la empresa Faical Coffee S.A.C. de la provincia de San Ignacio, se obtuvo que en el año 2019 la empresa vendió 4,125.00 sacos que equivalen a 284,625.00 kilos.

Eficiencia. Sobre la eficiencia se analizó los sacos recibidos por los proveedores, teniendo en cuenta que los sacos recibidos fueron 4255, solo el 14% tenía la humedad adecuada. Respecto a la merma que se obtenía de los procesos de secado era aproximadamente el 2% de los kilos comprados. Por otro lado, se tenían problemas con el tiempo de entrega de los productos, debido a que muchas veces existían demoras por lo que se tenían que replantear la fecha de entrega, algunas empresas internacionales tenían políticas de castigo si sucedía ello, y pues en los resultados obtenidos el 73% de los pedidos eran entregados a tiempo, existiendo una brecha alta a destiempo.

Eficacia. Se calculó la eficacia del catador, obtenido que solo el 57% de sus cataciones eran efectivas, por lo que es necesario tomar acciones ante ello. Los resultados se asemejan a los de López (2017) quien indicaba que su empresa en estudio tenía un porcentaje de merma estancado, la organización tomaba el porcentaje de merma establecido como algo normal y no tomaban acciones correctivas para disminuir el porcentaje.

La elaboración de estrategias en torno a las 5s se valida en la teoría de Sacristán (2005) quien hace referencia a las 5S como uno de los programas de trabajos para implementarlo en lo que concierne oficinas y talleres los cuales se basan en realizar tareas tanto de ordenamiento como de limpieza y la evidencia de fenómenos que los diferentes cargos de trabajo, que por su fácil implementación, hace posible la colaboración de cada uno con la finalidad de optimizar el escenario de trabajo.

Es por ello, que a raíz de los resultados obtenidos se ha propuesto diferentes estrategias sobre las 5s que, si la empresa lo aplica, podrá mejorar a gran escala su productividad al optimizar los procesos, estandarizar las actividades que se llevan a cabo en la empresa y las funciones de los trabajadores y llevar a cabo evaluaciones de control que le van a permitir a la organización mejorar internamente como de manera externa al mejorar la calidad de servicio con sus clientes. Ello se asemeja a la investigación de Flores, Gutiérrez, Martínez y Maycot (2015) quienes indican que la empresa en estudio al aplicar las estrategias 5S pudo disminuirse un 95% los tiempos de búsquedas, creando al mismo tiempo un escenario mucho mejor para laboral, pudo reducirse el nivel de los riesgos por

accidentes, pero, al inicio no se pudo evidenciar un alto nivel de estimulación que permita la adaptación de dicho sistema, sino que más bien se iba solicitando sus sugerencias y una vez tomados en cuenta, iniciaron a mostrarse mucho más comprometidos y motivados.

## VI. CONCLUSIONES

En el presente capítulo desarrollaremos las conclusiones de la investigación.

Se conoció la estrategia 5s de la empresa Faical Coffee S.A.C. de la provincia de San Ignacio, se concluye que no existe una ubicación específica para las herramientas de trabajo y áreas de la empresa y la señalización de seguridad es muy vaga. Así mismo, la documentación está apilada en un solo lugar sin ser clasificada y ordenada. Por otro lado, no existían normas específicas de orden y sanciones, pero el gerente inspecciona que los trabajadores manejen adecuadamente las herramientas, los insumos y la materia prima. Con respecto a la limpieza se realiza de manera permanente. Además, no se evalúa, registra ni certifica a los proveedores generando incertidumbre sobre la cantidad de humedad que presenta el café, además de mayores gastos operativos, de la misma forma el catador no es evaluado, por lo que no se mide su efectividad. Por último, no existe un manual de funciones que permita mejorar el desempeño de los colaboradores.

Se diagnosticó la situación de la productividad de la empresa Faical Coffee S.A.C. de la provincia de San Ignacio, se concluye que en el año 2019 la empresa vendió 4,125.00 sacos que equivalen a 284,625.00 kilos. Teniendo en cuenta que los sacos recibidos fueron 4255, solo el 14% tenía la humedad adecuada. La merma que se obtenía de los procesos de secado era aproximadamente el 2% de los kilos comprados. Por otro lado, se tenían problemas con el tiempo de entrega de los productos, debido a que muchas veces existían demoras por lo que se tenían que replantear la fecha de entrega, algunas empresas internacionales tenían políticas de castigo si sucedía ello, y pues en los resultados obtenidos el 73% de los pedidos eran entregados a tiempo, existiendo una brecha alta a destiempo. Así mismo, se calculó la efectividad del catador, obtenido que solo el 57% de sus cataciones eran efectivas, por lo que es necesario tomar acciones ante ello.

Se diseñaron estrategias en torno a las 5s que incidirán de manera positiva en la productividad al optimizar los procesos, estandarizar las actividades que se llevan a cabo en la empresa y las funciones de los trabajadores y llevar a cabo evaluaciones de control que le van a permitir a la organización mejorar

internamente como de manera externa al mejorar la calidad de servicio con sus clientes.

Respecto al objetivo general se puede concluir que la propuesta de estrategias está enfocada a cada una de los problemas diagnosticados en la organización teniendo en cuenta las deficiencias en torno a las 5s y los factores que pueden incidir en la productividad, de esta manera si la empresa aplica las estrategias propuestas podrá mejorar su productividad. Se valida la hipótesis positiva: La propuesta de estrategias de las 5s mejorará la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gerente general de la empresa Faical Coffee S.A.C. que se realicen evaluaciones de desempeño para los trabajadores, evidenciando resultados de manera mensual. Así mismo, que se evalúe de manera periódica el nivel de satisfacción a los clientes y estén abiertos a sugerencias o reclamos. Esto es debido a que es beneficioso para la empresa tener la información sobre la causa de insatisfacción que puede tener un cliente y brindar soluciones a corto plazo antes de que se vuelvan situaciones críticas a largo plazo.

Se recomienda al gerente general de la empresa Faical Coffee S.A.C. que analice cada proceso que se lleva a cabo en la empresa, calculando los costos por tiempo de trabajo, tiempo de atención, operatividad de los trabajadores, costos, gastos administrativos, comerciales, financieros, etc. Teniendo en cuenta estos indicadores la empresa podrá tener un mayor detalle de sus costos, diagnosticar problemas e implementar acciones de mejora en torno a ello. Es así, que la empresa podrá mejorar de manera continua.

Se recomienda al gerente general de la empresa Faical Coffee S.A.C. que implemente las estrategias propuestas en la investigación debido a que le permitirá a la organización no solo ser más eficientes, si no tener mayores estándares de calidad y ofrecer un producto único a sus clientes nacionales como internaciones.

## VIII. PROPUESTA

### PROPUESTA ESTRATEGIA DE LAS 5S PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA FAICAL COFFEE S.A.C, SAN IGNACIO



#### **Integrantes:**

Aldaz Rodríguez Oscar Humberto (0000-0002-1318-1424)

Alvarado Alberca José Charles (0000-0001-6718-4607)

#### **Docente:**

Dra. Flores Fernandez Mileydi (0000-0002-6257-1795)

**CHICLAYO, 2020**

## **Fundamentación**

Faical Coffee S.A.C., tiene ciertas dificultades con el crecimiento empresarial, pues al tener mayores pedidos, es imprescindible que la organización y la estandarización sea óptima, así como también los procesos se llevan a cabo de manera adecuada sin errores. La organización tiene menos tiempo para controlar los procesos que se llevan a cabo como el ingreso de los productos, la gestión de inventarios como el orden, clasificación, evaluación de costos, etc, así como también la salida de los productos, los procesos de venta, atención post venta, entre otros. Son muchos los procesos que se llevan a cabo en la organización y con el crecimiento empresarial, Faical Coffee está teniendo dificultades en el control de los procesos llevandolos a cabo de manera inadecuada e ineficiente. Esto puede tener como consecuencia la pérdida de clientes y la disminución de la rentabilidad en la empresa, ocasionando a largo plazo el cierre del negocio.

Por ello es que se ha visto necesario para mantener e incrementar la rentabilidad en la empresa, así como también la sostenibilidad de la misma, proponer estrategias de 5 s que le permita a la empresa poder hacer frente al crecimiento empresarial e incrementar su productividad. De esta manera no solo podrán mantenerse en el mercado llevando a cabo los procesos de manera adecuada y satisfaciendo al cliente, si no que también podrán incrementar su rentabilidad y beneficiar a los socios y trabajadores de la organización.

### **8.1. Visión de la institución**

Estar posicionada como la mejor empresa a nivel regional y ser reconocida a nivel internacional como comercializadora de café de calidad.

### **8.2. Misión de la institución**

Comercializar café a nivel regional e internacional teniendo en cuenta estándares de calidad en los procesos y en los productos, preservando el medio ambiente y reconociendo la gran labor de los trabajadores.

### **8.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Proponer estrategias de 5s que permita mejorar la productividad de la empresa Faical Coffee S.A.C.

#### **Objetivos específicos**

Proponer estrategias de clasificación para mejorar la productividad de la empresa.

Proponer estrategias de organización para mejorar la productividad de la empresa.

Proponer estrategias de limpieza para mejorar la productividad de la empresa.

Proponer estrategias de estandarización para mejorar la productividad de la empresa.

Proponer estrategias de disciplina para mejorar la productividad de la empresa.

## 8.4. Estrategia de las 5s

### 8.4.1. Seiri - Clasificación

**Objetivo 1: Proponer estrategias de clasificación para mejorar la productividad de la empresa.**

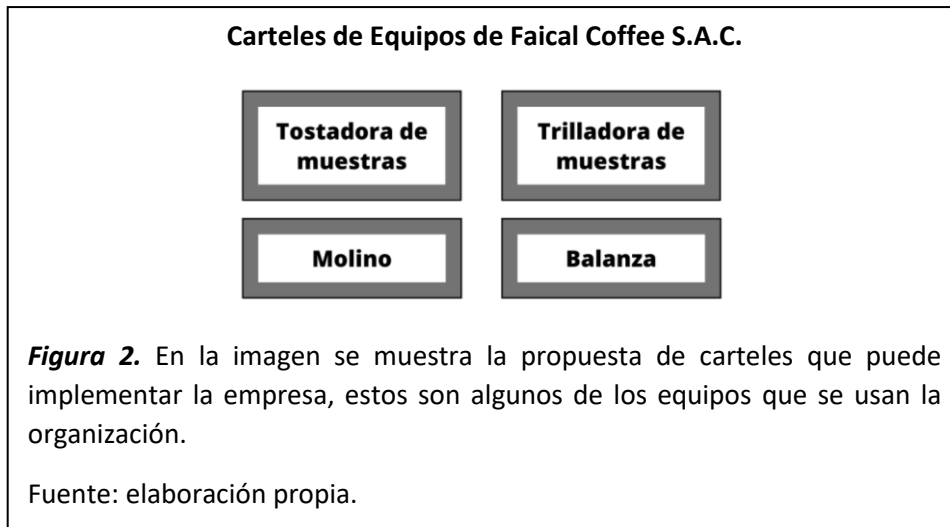
Estrategia 1: Ubicación de herramientas de trabajo

Con esta estrategia se espera que exista una ubicación específica de las herramientas que se usan en la organización.

Actividad 1: Colocar carteles del tipo de herramientas y/o equipos en cada ubicación.

Los carteles serán importantes para identificar los equipos, se debe tener en cuenta que los trabajadores ya saben dónde están, pero para una adecuada organización y clasificación, por lo que cada equipo deberá tener su cartel.





Los carteles individualizados serán para equipos y herramientas que ocupen un espacio grande, en el caso de las herramientas pequeñas, serán organizadas en canastas, y ubicadas en alguno de los estantes. Cada división del estante deberá llevar un nombre según la clasificación de herramientas.

Estrategia 2: Optimizar los procesos y el tiempo al tener una distribución adecuada.

Actividad 1: Colocar carteles de cada área en la empresa.



Es decir, en el estante deberá ir el cartel propuesto, y encima de la papelera deberá su cartel correspondiente. De esta manera cada área o espacio ocupado deberá ser clasificado y nombrado. Se llevará un mejor orden y beneficiará la optimización de los procesos.

## 8.5. Plan de acción

**Tabla 15**

*Dimensión Seiri – Clasificación*

<b>Objetivos</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodicidad</b>
Proponer estrategias de clasificación para mejorar la productividad de la empresa	Ubicación de herramientas de trabajo	Optimizar el tiempo al tener una ubicación específica de las herramientas de trabajo.	Colocar carteles del tipo de herramientas y/o equipos en cada ubicación.	Responsable de cada área	Permanente
	Distribución	Optimizar los procesos y el tiempo al tener una distribución adecuada	Colocar carteles de cada área en la empresa.	Responsable de cada área	Permanente

*Fuente: elaboración propia.*



**Tabla 16***Dimensión Seiton – Organización*

<b>Objetivos</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodicidad</b>
Proponer estrategias de organización para mejorar la productividad de la empresa	Orden de documentación	Optimizar el tiempo de búsqueda de los documentos.  Evitar la pérdida de documentos.	Organizar los documentos (contratos, boletas, guías, etc.), en archivadores y ubicarlos en un estante que será colocado alado del escritorio principal.	Gerente y área de contabilidad	Permanente
	Normas	Mejorar el orden y la organización de los trabajadores para optimizar los procesos y el tiempo.	Las normas establecidas serán colocadas en un cuadro en cada una de las áreas.	Responsable de cada área.	Permanente
	Clasificación	Optimizar los procesos y el tiempo de ejecución de los mismos.	Los estantes y mesas en donde se colocarán las herramientas y/o equipos deberán ser colocados de acuerdo a los procesos.	Responsable de cada área.	Permanente

*Fuente: elaboración propia.*

**Tabla 17***Dimensión Limpieza*

<b>Objetivos</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodicidad</b>
Proponer estrategias de limpieza para mejorar la productividad de la empresa	Mejorar la limpieza	Evitar la contaminación del producto en los procesos que se llevan a cabo.	Colocar un tacho de basura en la oficina y dos tachos de basura en el área de procesos. Las herramientas y/o equipos deberán tener una limpieza diaria.	Responsable de cada área.	Permanente

*Fuente: elaboración propia.*

**Tabla 18***Dimensión Seiketsu - Estandarizar*

<b>Objetivos</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodicidad</b>
Proponer estrategias de estandarización para mejorar la productividad de la empresa	Colocar señalización	Estandarizar las áreas de trabajo	Señalar las instalaciones de la empresa (entrada y salida, área de emergencia, áreas de trabajo, uso de equipos de protección, etc.).	Responsable de cada área.	Permanente
	Mejorar el control de la empresa	Certificación de proveedores	Se realizará un cuaderno de registro de calidad del café de los proveedores.	Área de catación	El registro se realizará cada vez que un proveedor traiga el producto,  Será una hoja de registro por cada proveedor.
		Evaluación al catador	Se llevará un registro de calibración del catador.	gerente	Mensual

*Fuente: elaboración propia.*

**Tabla 19***Dimensión Shitsuke - Disciplina*

<b>Objetivos</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodicidad</b>
Proponer estrategias de disciplina para mejorar la productividad de la empresa	Crear un manual de funciones	Tener al personal adecuado para que se ejecuten eficazmente los procesos. Mejorar el desempeño de los trabajadores para la efectividad de sus actividades.	Describir las funciones de las áreas que se tienen en la empresa. Describir los requisitos laborales y personales que deberá tener cada trabajador antes de ser contratado. Capacitación al personal.	Gerente	Anual
	Capacitación del personal	Complementar el conocimiento de los trabajadores y motivar a la práctica de la estrategia 5s para mejorar la productividad.	Capacitar al personal en las estrategias 5S.	Administración	1

*Fuente: elaboración propia.*

## 8.6. Plan de mejora

**Tabla 20**

*Matriz del plan de mejora*

INDICADOR	ACCIÓN/ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL GASTO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	RUBRO PRESUPUESTAL	COSTO TOTAL
Ubicación	Optimizar el tiempo al tener una ubicación específica de las herramientas de trabajo	Carteles de plástico	10	UNIDAD	s/ 5.00	LA EMPRESA	S/ 50.00
Distribución	Optimizar los procesos y el tiempo al tener una distribución adecuada	Carteles de plástico	5	UNIDAD	s/ 5.00	LA EMPRESA	S/ 25.00
Orden	Optimizar el tiempo de búsqueda de los documentos.  Evitar la pérdida de documentos.	Archivador	5	Unidad	s/ 10.00	LA EMPRESA	S/. 50.00
		Estante de madera	1	Unidad	S/. 300.00		S/. 300.00
Normas	Mejorar el orden y la organización de los trabajadores para optimizar los procesos y el tiempo.	Impresión	5	Unidad	s/ 2.00	LA EMPRESA	S/. 10.00
		Cuadro	5	Unidad	S/. 10.00		S/. 50.00
Clasificación	Optimizar los procesos y el tiempo de ejecución de los mismos.	Estante	5	Unidad	s/ 300.00	LA EMPRESA	S/. 1500.00
		Mesa	3	Unidad	S/. 200.00		S/. 600.00
Limpieza	Evitar la contaminación del producto en los procesos que se llevan a cabo.	Tacho de basura	5	Unidad	s/ 15.00	LA EMPRESA	S/. 75.00
		Herramientas de limpieza	1	Kit	S/. 50.00		S/. 50.00
Señalización	Estandarizar las áreas de trabajo	Señalización	10	Unidad	s/ 3.00	LA EMPRESA	S/. 30.00
		Gorros	2	Paquetes	S/. 12.00		S/. 24.00

Control	Certificación de proveedores	Hojas de registro	100	Unidad	S/. 0.30	LA EMPRESA	S/. 30.00
Manual de funciones	Crear un manual de funciones	Impresiones	30	Unidad	S/. 0.30	LA EMPRESA	S/. 9.00
	Capacitación	Información impresa	10	Folletos	S/. 10.00	LA EMPRESA	S/. 100.00
		Capacitador	2	Personas	S/. 1000.00		S/. 2000.00
		Almuerzo	8	Menús	S/. 15.00		S/. 120.00
<b>TOTAL</b>							<b>S/. 5023.00</b>

*Fuente: elaboración propia*

## REFERENCIAS

- Aldavert, J., Lorente, J., & Vidal, E. (2016). *5S para la mejora continua*. España: Editorial Cims.
- Álvarezl, B., Freire, D., & Bascur, B. (2017). *Capacitacion y su Impacto en la Productividad Laboral de las Empresas Chilenas*. Los Angeles.
- Ascasibar, J. (2017). *Plan de implementación de la metodología 5S para mejorar la gestión de materiales remanentes de campo de una consultora ambiental,2016. Tesis de Pregrado*. Lima. Obtenido de Repositorio de la Universidad Wiener: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/528/T061\\_40355658\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/528/T061_40355658_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Assad, A. (2018). Efectos de la baja productividad en el lugar de trabajo. *Cuida tudinero*. Obtenido de Cuida tu Dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13108654/efectos-de-la-baja-productividad-en-el-lugar-de-trabajo>
- Bustelo, A. (2015). *Los 6 factores de productividad: de los trabajadores del conocimiento*. Madrid: Graficas Monterreina. Obtenido de 3g Smart Group: [http://www.3goffice.com/publicaciones/6%20factores\\_3goffice-2.pdf](http://www.3goffice.com/publicaciones/6%20factores_3goffice-2.pdf)
- Caballero, A. (2017). *Implementación de la metodología 5s para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa Rif Nike*. Obtenido de Repositorio Universidad Peruana Los Andes: <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/221/Anthony%20Denis%20Caballero%20Leon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, N. (10 de Julio de 2018). Bid: ¿Por qué la productividad se ha estancado en el Perú? *Diario el Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/bid-productividad-estancado-peru-noticia-534584-noticia/>
- Craddick, C. (2018). *Problema líder en los negocios: baja productividad*. Obtenido de Fierce: <https://fierceinc.com/blog/leading-business-problem-6-low-productivity>
- Diaz Vaquéz, E., & Laboreano suxe, H. M. (2016). *Diseño de un sistema de producción para aumentar la productividad de la molinera Sudamerica S.AC, utilizando las herramientas Kaizen, 5s y VSM- Lambayeque 2015. Tesis de Pregrado*. Pimentel. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipan: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3456/1/LABOREANO%20SUXE%20HELEN%20MASHORY-EDITADO.pdf>

- Embajada de Japón. (9 de Noviembre de 2018). Quinta edición del Premio Nacional 5S. *Embajada del Japon en el Perú*. Obtenido de [https://www.pe.emb-japan.go.jp/itpr\\_ja/00\\_001184.html](https://www.pe.emb-japan.go.jp/itpr_ja/00_001184.html)
- Farro Ramón, R. G., & Huancas Caicedo, E. Y. (2017). *Optimización de la gestión de almacenes basado en el modelo de las 5S, que genera orden y control en la Almacenera-Huancar S..A.C-Chiclayo*. Tesis de Pregrado. Pimentel. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4213/1/Farro%20Ramon%20-%20Huancas%20Caicedo.pdf>
- Farro, R., & Huancas, E. (2017). *Optimización de la gestión de almacenes basado en el modelo de las 5 s que genera orden y control en la almacenera*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4213/Farro%20Ramon%20-%20Huancas%20Caicedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, N., Gutiérrez, Y., Martínez, Y., & Maycot, M. (2015). *Implementación del método de las 5S's en el área de corte de una empresa productora de calzado*. Guanajuato. Obtenido de Repositorio del Intituto Politécnico Nacional: <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/14179/DOCUMENTO-PROYECTO-FINAL.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Galino, M., Viridiana, & Rios. (2015). *Productividad en serie de estudios económicos*. México.
- García, F., & Olazabal, J. (2016). *Plan de mejora continua en el proceso productivo de harina de leche en la Procesadora Agroindustrial Muchik SA aplicando manufactura esbelta*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2308/Garc%c3%ada%20Benites%20%20y%20Olazabal%20Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán, A. (2019). ¿Qué significa la baja productividad laboral y cómo afecta a un país? *CCN News*. Obtenido de Cultura Colectiva de México: <https://news.culturacolectiva.com/mexico/indice-de-productividad-laboral-en-mexico/>
- Hernández, J. (2016). *Propuesta de implementacion de la herramienta de mejora continua 5S en los almacenes de los talleres aeronáuticos de reparacion en Bogotá D.C - Colombia*. Bogotá D.C.
- Herra, J. (2013). *Productividad*. Estados Unidos de Amércia.
- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial. (2015). *CCL CAMARA DE COMERCIO DE LIMA*. Obtenido de <https://www.camaralima.org.pe/principal/categoria/iedep-instituto-de-economia-y-desarrollo-empresarial/24/c-24>



- Lanazca Lagones, R. C. (2017). *Implementación de las 5S en un taller de electricidad automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresa Electro Automotriz Lanazca, Comas, 2017. Tesis de Pregrado*. Lima. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1645/Lanazca\\_LRC.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1645/Lanazca_LRC.pdf?sequence=1)
- López, J. (2015). *Productividad*. Palibrio.
- López, J. (2017). *Incremento de productividad en Copamez Corrugados México S.A. de C.V.* Obtenido de Repositorio Instituto Politécnico Nacional: <http://148.204.210.201/tesis/1503338629339INCREMENTODEP.pdf>
- Marín, A. (2017). *Implementación de las 5s para mejorar la productividad en el área de atención al cliente de la empresa Líder Quím S.R.L, San Martin De Porres*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1363/Mar%c3%adn\\_ZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1363/Mar%c3%adn_ZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- May, K. (2017). *¿Cuáles son las causas de los bajos niveles de productividad?* Obtenido de La Voz Houston: <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-causas-de-los-bajos-niveles-de-productividad-11567.html>
- Mileman, M., & Sibanda, S. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*. Ginebra.
- Minagri. (3 de Noviembre de 2018). *Cajamarca: Minagri distribuye 920 toneladas de guano de las islas para impulsar cultivo de café y cacao. AgroRural*. Obtenido de <https://www.agrorural.gob.pe/cajamarca-minagri-distribuye-920-toneladas-de-guano-de-las-islas-para-impulsar-cultivo-de-cafe-y-cacao/>
- Mora, L. A. (2016). *Gestión Logística Integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Segunda edición*. Ecoe Ediciones.
- Noreña, Alcaraz, & Rojas. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos y científicos de la investigación*. Obtenido de <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>
- Núñez, E. (2019). *“Evaluación de la Productividad y Calidad en Taza de la Variedad de Cafe Costa Rica 95 (Coffea arabica L.) en el Sector de Timaruca, en la Provincia de San Ignacio - Cajamarca*. San Ignacio.
- Ñañacchuari, P. (2017). *Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa pinturas Bicolor SAC, los Olivos 2017. Tesis de Pregrado*. Lima. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2000/%C3%91a%C3%B1acchuari\\_SP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2000/%C3%91a%C3%B1acchuari_SP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Olano, N., & Santillan, C. (2017). *Propuesta de implementación de mejora en el proceso de reencachado de neumaticos para incrementar la productividad en la empresa reencauchadora SRL -Cajamarca*. Cajamarca.
- Papí, V. (11 de Mayo de 2017). Informacion. *Diario Informacion*. Obtenido de <https://www.diarioinformacion.com/empresas-en-alicante/2017/05/11/implantamos-metodologia-5s/1892810.html>
- Perú Shimbo. (10 de Noviembre de 2016). Obtenido de <https://www.perushimpo.com/noticias.php?idp=8432>
- Pierre, C. A. (2017). *Aplicación de la metodologías 5S para mejorar la calidad de servicio en el taller de mantenimiento en la empresa Matproin E.I.R.L, San Martín de Porres, 2017*. Lima.
- Reig. (2015). *La productividad en la empresa: lecciones para ser más eficiente y competitivo*. Almuzara.
- Rey, F. (2014). *Las 5S Orden y limpieza en el puesto de trabajo. Quinta edición*. Madrid: FC Editorial .
- Sacristán, F. R. (2005). *Las 5S. Orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid: Fundación Cofemental.
- Tamayo, C., & Irene, S. (2015). *Técnicas e instrumentis de reolección de datos*. Chimbote.
- Torres Amari, M. V. (2016). *Análisis de la Cadena Productiva del Café y Estrategias de Mejora en la Provincia de San Ignacio*. Pimentel.
- Trebejo, J. (2019). *La disciplina metodológica 5S aplicado en producción avícola. Actualidad avipecuaria*.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Autorización de la empresa

### AUTORIZACIÓN

El gerente General de la empresa FAICAL COFFEE S.A.C. autoriza a los señores; Oscar Humberto Aldaz Rodríguez, identificado con DNI N° 70094946 y código de alumno 7001026531 de la Universidad Cesar Vallejo – sede Chiclayo de la facultad de Ciencias Empresariales del X ciclo y el señor **José Charles Alvarado Alberca**, Identificado con DNI N° 71068645 y código de alumno 7001037944 de la Universidad Cesar Vallejo – sede Chiclayo de la facultad de Ciencias Empresariales del X ciclo: autorizar a los trabajadores de la empresa FAICAL COFFEE S.A.C. con brindar las facilidades necesarias a los indicados profesionales, para la realización de los instrumentos de su trabajo de investigación titulado **“Estrategia de las 5s para mejorar la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio”**.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que crean conveniente.



FAICAL COFFEE S.A.C.  
GERENTE GENERAL

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Nombre y Apellidos del estudiante: ALDÁS RODRÍGUEZ OSCAR HUMBERTO Y ALVARADO ALBERCA JOSÉ CHARLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Manifestaciones del problema	Problema	Posibles causas	Objeto estudio	Objetivos	Campo de acción	Título de la inv.	Hipótesis	Variables	Técnicas o métodos	Instrumentos
La provincia de San Ignacio es una zona netamente cafetalera donde el mayor sustento de las familias es el café. A pesar de ello, la mayoría de las organizaciones dedicadas a ello no tienen un control adecuado de los procesos, ni llevan a cabo estrategias de mejora continua que les permita tener una productividad alta y ser rentable como organización.	¿De qué manera las estrategias de las 5S Mejorarían la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio?	Falta de organización entre miembros que laboran en la empresa.	Analizar el estado actual de productividad de la empresa.  Describir la forma de organización de la empresa.  Diagnosticar los procesos y el control que se lleva a cabo en la empresa.	<b>GENERAL</b>  Proponer estrategias de las 5s para mejorar la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C, San Ignacio.	Buena productividad mediante la propuesta de las 5s.	“Estrategia de las 5s para mejorar la productividad en la empresa faical coffee S.A.C. San Ignacio”	La propuesta de estrategias de las 5s mejorará la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio.	Estrategias 5S	Entrevista	Guía de entrevista
		Falta de implementación tecnológica y otros en la empresa.  Desorganización de la ubicación de las áreas, maquinas e implementos de la empresa.		<b>ESPECÍFICOS:</b>  Diagnosticar el estado actual de la productividad de la empresa Faical Coffee S.A.C. de la provincia de San Ignacio. Conocer la estrategia 5S de la empresa Faical Coffee S.A.C. de la provincia de San Ignacio. Diseñar las estrategias de las 5S para mejorar la productividad de la empresa Faical Coffee SAC de la Provincia de San Ignacio.			La propuesta de estrategias de las 5s no mejoraría la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio.	Productividad	Análisis documental	Guía de análisis documental

Fuente: elaboración propia.

### Anexo 3: Logo y producto de la empresa



[www.faicalcoffee.pe](http://www.faicalcoffee.pe)



### Anexo 4: Empresa Fical Coffee S.A.C.





Anexo 5: Ficha de análise de calidad - SCAA

# PLANILHA DE AVALIAÇÃO SENSORIAL DE CAFÉ – METODOLOGIA SCAA



SCAA - Formulário de Avaliação Sensorial de Café

Nome: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Escala de Qualidade:			
6.00 - Bom	7.00 - Muito Bom	8.00 - Excelente	9.00 - Excepcional
6.25	7.25	8.25	9.25
6.50	7.50	8.50	9.50
6.75	7.75	8.75	9.75

Amostra #	Nível de torra	Pontos: <b>Fragrância/Aroma</b>	Pontos: <b>Sabor</b>	Pontos: <b>Acidez</b>	Pontos: <b>Corpo</b>	Pontos: <b>Uniformidade</b>	Pontos: <b>Xicara Limpa</b>	Pontos: <b>Geral</b>	Total
		0 10 Seco Qualidades Costa	0 10 Finalização	0 10 Intensidade Alta Baixa	0 10 Intensidade Muito Pouco	0 10 Balanço	0 10 Doçura	0 10 Defeitos Leve=2 Forte=4	
Obs:									<b>Total Final</b>

Amostra No	Fragrância Aroma	Uniformidade	Ausência Defeitos	Doçura	Sabor	Acidez	Corpo	Finalização	Equilíbrio	Final	Total
	10 9 8 7 6 Seco Quedas	○ ○ ○ ○ ○ 2 pontos-xicara	○ ○ ○ ○ ○ 2 pontos-xicara	○ ○ ○ ○ ○ 2 pontos-xicara	10 9 8 7 6	10 9 8 7 6 Intensidade Baixo Alta	10 9 8 7 6 Nível Diluído Demso	10 9 8 7 6	10 9 8 7 6	10 9 8 7 6	<b>Total</b> Defeitos (subtrair) Leve=2 Forte=4 Qtd Intensd □ X □ = □ <b>Pontuação Final</b>
Ponto de Torra	Notas:										

## Anexo 7: Resultado Turnitin

### Anexo 7: Validación de instrumentos de recojo de información

#### GUÍA DE ENTREVISTA

N°	Guía de entrevista
1	¿La ubicación de las herramientas de los trabajadores, es la adecuada facilitando la entrega de pedidos en el menor tiempo posible?
2	¿La distribución del área de trabajo de los colaboradores es ordenada facilitando la atención al cliente?
3	¿En la empresa se clasifica las herramientas, materiales y equipos en su lugar de trabajo?
4	¿Existe una debida identificación de las diferentes áreas de la empresa?
5	¿Las herramientas de trabajo se encuentran ordenadas en las áreas de la empresa?
6	¿Con que frecuencia se realiza la limpieza de las herramientas de trabajo?
7	¿Los procedimientos de trabajo se cumplen según un manual de funciones?
8	¿Existe una señalización para la ubicación de herramientas de trabajo?
9	¿Existe un método o guía para la organización de los equipos de trabajo que permitan ofrecer una mejor calidad de servicio al cliente?



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(GUÍA DE ENTREVISTA)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

**Estrategia de las 5s para mejorar la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio.**

1.2 Investigador (a) (es): Aldaz Rodríguez Oscar Humberto  
Alvarado Alberca José Charles

ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Proveedores	N° de sacos recibidos con la humedad adecuada / Total de sacos recibidos					90
Merma	Cantidad de merma en kilos / Total de kilos comprados al proveedor					88
Tiempo de embarcación	Pedidos embarcados a tiempo / Total de pedidos embarcados					95
Análisis de calidad	N° de análisis de calidad de tasa de catador igual al de la planta / Total de análisis de calidad de tasa					92

PROMEDIO DE VALORACIÓN

91.25


2. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....  
.....  
.....

3. Datos del Experto:

Nombre  
apellidos: Michael Jhon James Picon Zorita DNI 44174348 y  
Grado académico: Licenciado en administración Centro de  
Trabajo:.....

.....

Firma:  Fecha: 11 / 05 / 2020

## FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

### DATOS DE LA APLICACIÓN

Nombre De La Empresa: \_Faical Coffee S.A.C.

Fecha de aplicación:

Miembros de la empresa que participan: GERENTE GENERAL

Documentos de la empresa revisada: Guía de acopio

Datos	Tiene		Se revisó	
	Si	No	Si	No
Guía de acopio				
Análisis de calidad en taza				
Guía de remisión				
Guía de recepción en puerto				
Contrato de venta				
Boletas y/o Facturas				

### Guía de acopio

Marque con una X sobre la casilla "Sí" o "No" según corresponda. Responda en todas las alternativas.

- a. Numero de sacos
- b. Peso bruto
- c. Rendimiento
- d. Segunda
- e. Cascara
- f. Humedad

SI	NO
SI	NO
SI	NO
SI	NO
SI	NO
SI	NO

Fuentes de  
verificación

- guía de  
acopio

### Análisis de calidad en taza

Marque con una X sobre la casilla "Sí" o "No" según corresponda. Responda en todas las alternativas.

a. Puntuación en taza

SI	NO
----	----

Fuentes de verificación

- tabla de puntuación SCAA (ver anexo 3)

### Guía de remisión

Marque con una X sobre la casilla "Sí" o "No" según corresponda. Responda en todas las alternativas.

a. N° de sacos

b. Peso

SI	NO
SI	NO

Fuentes de verificación

- GUIA DE REMISION

### Guía de recepción en puerto

Marque con una X sobre la casilla "Sí" o "No" según corresponda. Responda en todas las alternativas.

a. N° de sacos

b. Peso

SI	NO
SI	NO

Fuentes de verificación

- guía de remisión

### Guía de recepción en puerto

Marque con una X sobre la casilla "Sí" o "No" según corresponda. Responda en todas las alternativas.

- a. N° de sacos
- b. Peso

SI	NO
SI	NO

Fuentes de verificación

- guía de recepción en puerto

### Contrato de venta

Marque con una X sobre la casilla "Sí" o "No" según corresponda. Responda en todas las alternativas.

- a. N° de sacos
- b. Calidad en taza
- c. Precio del contrato en dólares americanos
- d. Lugar de embarque
- e. Fecha de embarque
- f. Cantidad de defectos
- g. Tipo de café

SI	NO
SI	NO
SI	NO
SI	NO
SI	NO
SI	NO
SI	NO

Fuentes de verificación

- guía de remisión

### Boletas y/o Facturas

Marque con una X sobre la casilla "Sí" o "No" según corresponda. Responda en todas las alternativas.

- a. Facturas y/o boletas por pagar
- b. Facturas y/o boletas por cobrar

SI	NO
SI	NO

Fuentes de verificación

- Facturas y/o boletas

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(GUÍA DE ANALISIS DOCUMENTAL)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

**Estrategia de las 5s para mejorar la productividad en la empresa Faical Coffee S.A.C., San Ignacio.**

1.2 Investigador (a) (es): Aldaz Rodríguez Oscar Humberto  
Alvarado Alberca José Charles

ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					85
Organización	Existe una organización lógica					87
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					88
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					89
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					92
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

89.6

2. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....  
.....  
.....

3. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Ayda Magaly Serquen Pasantes DNI: 47207823  
Grado académico: Licenciada en Administración Centro de Trabajo: Caja Píoxa SAC

Firma: [Firma] Fecha: 14. / 05. / 2020

## Anexo 8: Validación del programa

### VALIDACIÓN DEL PROGRAMA

**NOMBRE:**

Br. ALDAZ RODRÍGUEZ OSCAR HUMBERTO

Br. ALVARADO ALBERCA JOSÉ CHARLES

**PROFESIONAL EXPERTO:**

Dra. FLORES FERNANDEZ MILEYDI

**CENTRO LABORAL:** UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**CARGO:** ASESORA

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
<b>Base teórica</b>						
1.-El programa responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4	5	
<b>Objetivo</b>						
2.- El programa responde al objetivo formulado	1	2	3	4	5	
<b>Contenidos</b>						
3.- Contiene actividades para mejorar la variable dependiente	1	2	3	4	5	
4.- Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de la variable dependiente	1	2	3	4	5	
5.- Los contenidos se desarrollan mediante estrategias didácticas para lograr los objetivos planteados	1	2	3	4	5	
<b>Calidad técnica</b>						
6.- El programa incluye información detallada y suficiente sobre los siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración, forma de aplicación y contenidos de la propuesta.	1	2	3	4	5	

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
7.-Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del programa y de todos ellos con los objetivos.	1	2	3	4	5	
8.- Existe coherencia entre el programa y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	5	
9.- El programa responde a la mejora de la variable dependiente.	1	2	3	4	5	
<b>Viabilidad</b>						
10.- el programa puede ser aplicado por cualquier profesor y especializado en el área a tratar.	1	2	3	4	5	
11.- las actividades son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	5	
12.- la secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5	
<b>Metodología</b>						
13.-la metodología tiene una base didáctica	1	2	3	4	5	
14.-La metodología utilizada es apropiada a las características de los investigados	1	2	3	4	5	
<b>Evaluación</b>						
15.- El programa describe su forma de evaluación.	1	2	3	4	5	

#### **V. Escala de valoración:**

<b><u>Categorías</u></b>	<b><u>Puntaje</u></b>	<b><u>Descripción</u></b>
Muy malo	15-27	El programa no es aplicable
Malo	28 – 39	
Regular	40 – 51	Deben levantarse las correcciones
Bueno	52 – 63	El programa es aplicable, tener en cuenta las sugerencias.
Muy bueno	64 – 75	El programa es aplicable.

**OBSERVACIONES:**

**SUGERENCIAS:**

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN**

**Puntaje obtenido:**

Nombre del experto

DNI:

FIRMA

-----