



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Desarrollo del adiestramiento en el puesto y la mejora continua  
en los procesos del área de operaciones de la empresa Quimex  
S.A, distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**CHAMPAC GARCÍA ANTONIO JOEL**

**ASESOR:**

**Robladillo Bravo Liz Maribel**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión del Talento Humano**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mi familia por haberme dado la perseverancia y la paciencia para poder culminar mi carrera y a todos aquellos que posibilitaron con el desarrollo de este trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, que me han motivado a superarme cada día desde el primer momento de mi carrera hasta ahora que estoy culminando, que con sus palabras y apoyo han permitido que cada decisión que tome sea firme y seguro, que con sus ejemplos me enseñaron a jamás rendirme y siempre seguir adelante.

A todas las personas y amigos que han enriquecido mis conocimientos, que me han brindado apoyo incondicional para culminar mi trabajo de investigación motivándome a seguir firme con mi meta.

A los dueños y colaboradores de la empresa “Quimex S.A”, por permitirme llevar a cabo la investigación y brindarme el apoyo para lograr mi crecimiento profesional donde me inculcaron que no soy un trabajador más, sino que todos somos una familia y que con dedicación y esfuerzo podemos sobresalir día a día.

Muchas gracias a todos ellos.

Antonio Joel Champac García

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Champac García, Antonio Joel con DNI N° 40728544, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, Julio del 2017

---

Champac García Antonio Joel

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada:

“DESARROLLO DEL ADIESTRAMIENTO EN EL PUESTO Y LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA QUIMEX S.A, DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES, LIMA, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El autor

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
PRESENTACIÓN	v
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	xv
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos Previos	4
1.3 Teoría Relacionada al Tema	9
1.4 Formulación de Problema	23
1.4.1 Problemas Específicos	23
1.5 Justificación del Estudio	24
1.5.1 Justificación Teórica	24
1.5.2 Justificación Practica	25
1.5.3 Justificación Metodológica	25
1.6 Hipótesis	25
1.6.1 Hipótesis Específicos	25
1.7 Objetivos	26
1.7.1 Objetivo General	27
1.7.2 Objetivos Específicos	27
II. MÉTODO	28
2.1 Diseño de Investigación	29
2.1.1 Tipo de Investigación	29
2.1.2 Forma de Investigación	30
2.2 Método de Investigación	30
2.3 Variables, Operacionalización	31
2.3.1 Definición Conceptual	31
2.4 Población y Muestra	34
2.4.1 Población	34
2.4.2 Muestra	34
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad	34

2.5.1 Técnica de Recolección de datos	34
2.5.2 Instrumento	34
2.5.3 Validez	35
2.5.4 Confiabilidad	35
2.6 Métodos de Análisis de Datos	35
2.7 Aspectos Éticos	36
III. RESULTADOS	37
3.1 Análisis e Interpretación de Resultados	38
3.1.1 Fiabilidad del instrumento para la primera variable	38
3.1.2 Fiabilidad del instrumento para la segunda variable	39
3.1.3 Prueba de Normalidad	39
3.1.4 Prueba de Correlación para la variable de estudio	43
3.1.5 Análisis e Interpretación de los resultados por dimensiones	49
3.1.6 Análisis e Interpretación de los resultados por preguntas	58
IV. DISCUSIÓN	96
4.1 Discusión	97
V. CONCLUSIONES	98
5.1 Conclusiones	99
VI. RECOMENDACIONES	101
6.1 Recomendaciones	102
VII. REFERENCIAS	104
7.1 Referencias	105
ANEXOS	108
Anexo 1: Cuestionario	
Anexo 2: Matriz de Consistencia	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 La cinco S	18
Tabla N°2 Variable: Desarrollo del Adiestramiento en el Puesto	32
Tabla N°3 Variable: Mejora continua en los Procesos	33
Tabla N°4 Expertos	35
Tabla N°5 Fiabilidad del instrumento de la variable Adiestramiento en el Puesto	38
Tabla N°6 Estadísticas de Fiabilidad con el Coeficiente Alfa de Cronbach	38
Tabla N°7 Fiabilidad del instrumento de la variable Mejora Continua en los Procesos	39
Tabla N°8 Estadísticas de Fiabilidad con el alfa de Cronbach	39
Tabla N°9 Pruebas de Normalidad de Adiestramiento en el Puesto y Mejora Continua en los Procesos.	40
Tabla N°10 Prueba de Normalidad de Adiestramiento en el Puesto y Clasificar los Procesos	40
Tabla N°11 Prueba de Normalidad de Adiestramiento en el Puesto y Organizar los Procesos	41
Tabla N°12 Prueba de Normalidad de Adiestramiento en el Puesto y Limpiar los Procesos	41
Tabla N°13 Prueba de Normalidad de Adiestramiento en el Puesto y Normalizar los Procesos	42
Tabla N°14 Prueba de Normalidad de Adiestramiento en el Puesto y Perseverar los Procesos	43
Tabla N°15 Correlación entre Adiestramiento en el Puesto y Mejora Continua en los Procesos	44
Tabla N°16 Correlación entre Adiestramiento en el Puesto y Clasificar los Procesos	45
Tabla N°17 Correlación entre Adiestramiento en el Puesto y Organizar los Procesos	46
Tabla N°18 Correlación entre Adiestramiento en el Puesto y Limpiar los Procesos	47



Tabla N°19 Correlación entre Adiestramiento en el Puesto y Normalizar los Procesos	48
Tabla N°20 Correlación entre Adiestramiento en el Puesto y Perseverar los Procesos	49
Tabla N°21 Descripción de la dimensión Preparación	49
Tabla N°22 Descripción de la dimensión Presentación del Trabajo	50
Tabla N°23 Descripción de la dimensión Ejecución	51
Tabla N°24 Descripción de la dimensión Seguimiento	52
Tabla N°25 Descripción de la dimensión Clasificar	53
Tabla N°26 Descripción de la dimensión Organizar	54
Tabla N°27 Descripción de la dimensión Limpiar	55
Tabla N°28 Descripción de la dimensión Normalizar	56
Tabla N°29 Descripción de la dimensión Perseverar	57
Tabla N°30 – Pregunta 01	58
Tabla N°31 – Pregunta 02	60
Tabla N°32 – Pregunta 03	61
Tabla N°33 – Pregunta 04	62
Tabla N°34 – Pregunta 05	63
Tabla N°35 – Pregunta 06	64
Tabla N°36 – Pregunta 07	65
Tabla N°37 – Pregunta 08	66
Tabla N°38 – Pregunta 09	67
Tabla N°39 – Pregunta 10	68
Tabla N°40 – Pregunta 11	69
Tabla N°41 – Pregunta 12	70
Tabla N°42 – Pregunta 13	71
Tabla N°43 – Pregunta 14	72
Tabla N°44 – Pregunta 15	73
Tabla N°45 – Pregunta 16	74
Tabla N°46 – Pregunta 17	75
Tabla N°47 – Pregunta 18	76
Tabla N°48 – Pregunta 19	77
Tabla N°49 – Pregunta 20	78

Tabla N°50 – Pregunta 21	79
Tabla N°51 – Pregunta 22	80
Tabla N°52 – Pregunta 23	81
Tabla N°53 – Pregunta 24	82
Tabla N°54 – Pregunta 25	83
Tabla N°55 – Pregunta 26	84
Tabla N°56 – Pregunta 27	85
Tabla N°57 – Pregunta 28	86
Tabla N°58 – Pregunta 29	87
Tabla N°59 – Pregunta 30	88
Tabla N°60 – Pregunta 31	89
Tabla N°61 – Pregunta 32	90
Tabla N°62 – Pregunta 33	91
Tabla N°63 – Pregunta 34	92
Tabla N°64 – Pregunta 35	93
Tabla N°65 – Pregunta 36	94
Tabla N°66 – Pregunta 37	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Tarjeta de Recordatorio de adiestramiento	15
Figura N°2 Análisis Descriptivo Preparación	50
Figura N°3 Análisis Descriptivo Presentación del Trabajo	51
Figura N°4 Análisis Descriptivo Ejecución	52
Figura N°5 Análisis Descriptivo Seguimiento	53
Figura N°6 Análisis Descriptivo Clasificar	54
Figura N°7 Análisis Descriptivo Organizar	55
Figura N°8 Análisis Descriptivo Limpiar	56
Figura N°9 Análisis Descriptivo Normalizar	57
Figura N°10 Análisis Descriptivo Perseverar	58
Figura N°11 - Pregunta 01	59
Figura N°12 - Pregunta 02	60
Figura N°13 - Pregunta 03	61
Figura N°14 - Pregunta 04	62
Figura N°15 - Pregunta 05	63
Figura N°16 - Pregunta 06	64
Figura N°17 - Pregunta 07	65
Figura N°18 - Pregunta 08	66
Figura N°19 - Pregunta 09	67
Figura N°20 - Pregunta 10	68
Figura N°21 - Pregunta 11	69
Figura N°22 - Pregunta 12	70
Figura N°23 - Pregunta 13	71
Figura N°24 - Pregunta 14	72
Figura N°25 - Pregunta 15	73
Figura N°26 - Pregunta 16	74
Figura N°27 - Pregunta 17	75
Figura N°28 - Pregunta 18	76
Figura N°29 - Pregunta 19	77
Figura N°30 - Pregunta 20	78
Figura N°31 - Pregunta 21	79

Figura N°32 - Pregunta 22	80
Figura N°33 - Pregunta 23	81
Figura N°34 - Pregunta 24	82
Figura N°35 - Pregunta 25	83
Figura N°36 - Pregunta 26	84
Figura N°37 - Pregunta 27	85
Figura N°38 - Pregunta 28	86
Figura N°39 - Pregunta 29	87
Figura N°40 - Pregunta 30	88
Figura N°41 - Pregunta 31	89
Figura N°42 - Pregunta 32	90
Figura N°43 - Pregunta 33	91
Figura N°44 - Pregunta 34	92
Figura N°45 - Pregunta 35	93
Figura N°46 - Pregunta 36	94
Figura N°47 - Pregunta 37	95

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Desarrollo del Adiestramiento en el Puesto y la Mejora Continua en los Procesos del Área de Operaciones de la empresa Quimex S.A, distrito San Martín de Porres, Lima, 2017 cuyo objetivo general fue Identificar la relación que existe entre Desarrollo del Adiestramiento en el puesto y la Mejora Continua en los procesos del área operaciones de la empresa Quimex S.A.

Para el estudio según Mendoza M. propone que la mejora continua en los procesos consiste en desarrollar mecanismos para lograr los cambios en el desempeño de los procesos a través de etapas como clasificar, organizar, limpiar, normalizar y perseverar las cuales cuentan con los valores del personal.

El tipo de investigación es aplicada, descriptivo-correlacional, el diseño es no experimental, la población está compuesta por 49 personas, la muestra fue censal donde se utilizó a toda la población, en la recolección de datos que se utilizó en la investigación fue la encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario, para esta investigación se utilizaron dos encuestas para cada variable estructuradas con 17 ítems en la primera variable y 20 ítems en la segunda variable, bajo la escala de Likert.

Finalmente se obtuvo como resultado una correlación de Pearson de 0.980 el cual nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre el adiestramiento en el puesto se relaciona con la mejora continua en los procesos del área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.

Palabras Claves: Adiestramiento en el puesto, mejora continua en los procesos, 5S.

## **ABSTRACT**

The present research work entitled Development of training in the position and the continuous improvement in the processes of the operations area of the company Quimex S. A, District San Martín de Porres, Lima, 2017 whose general objective was to identify the relationship that exists between development of the training in the position and the continuous improvement in the processes of the operations area of the company Quimex S.A.

For the study according to Mendoza M., notes that the development of the training in the position is a highly adaptive process in which the instructor selects the tasks in which the new staff is going to develop through stages for the purpose of verifying the preparation, presentation of the work, execution and monitoring that count the qualities of the staff.

Also Noriega M, proposes that the continuous improvement in the processes consists in developing mechanisms to achieve the changes in the performance of the processes through stages like classifying, organizing, cleaning, normalizing and persevering which have the values of the personnel.

The type of research is applied, descriptive-correlational, the design is non-experimental, the population is composed of 49 people, the sample was census where the whole population was used, in the data collection that was used in the research was the survey and the instrument used was the questionnaire, for this investigation two surveys were used for each variable structured with 17 items in the first variable and 20 items in the second variable, under the Likert scale. Finally was obtained as a result a correlation of Pearson of 0980 which indicates that there is a strong positive correlation between the training in the position is related to the continuous improvement in the processes of the operations area of the company Quimex S.A, 2017.

Key words: Training in the post, continuous improvement in the processes, 5s.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad Problemática

La descripción original de los pasos formales para el adiestramiento del personal, se remonta a la pedagogía alemana, publicada en 1806 por J. F. Herbart. Ziller en 1862, elaboro a partir de estos pasos formales una serie de reglas prácticas para los maestros, reinterpretada por el Reino Unido en 1885.

A fines del siglo XIX el interés por estas cuestiones se traslada de Europa a Estados Unidos de América, de modo que Degarmo y McMurry popularizaron los conceptos de Herbart. Charles R. Allen desarrollo y aplico de 1909 a 1919 la filosofía y los conceptos básicos del adiestramiento en el puesto moderno. En 1919 señalaba en su libro el instructor, el hombre y el trabajo, las dificultades que enfrentaban los instructores no capacitados, sugería las medidas que debían adoptarse para ayudarles y hablaba ya de cuatro pasos, similares a los que ya se usan: preparación, presentación, aplicación y prueba o inspección.

El adiestramiento en la industria fue establecido en 1940. Además del adiestramiento en el puesto, solamente una de sus cuatro partes, incluía relaciones humanas, métodos de trabajo y seguridad industrial. Gardner, basándose en las obras de Allen y de Cushman, desarrollo la metodología del adiestramiento en el trabajo. Todo el programa, como se puede suponer se destinaba originalmente a supervisores.

La versión de este método que se popularizo en México fue la de 1940. A estas alturas el adiestramiento en el puesto en manos de quienes entienden la capacitación y se interesan técnicamente en ella, constituye todavía una excelente herramienta, susceptible de resolver importantes necesidades, en especial de organizaciones pequeñas y medianas. (Mendoza, A., 2010) (Pág. 66-67)

En la década de 1960, la dirección japonesa comprendió que los trabajadores eran protagonistas en los procesos y por lo tanto ejecutores de la calidad de los productos por ese motivo se buscaron mecanismos para promover la participación de los empleados en la mejora e innovación de los procesos. A si aparecen los círculos de calidad en las organizaciones y representan sistemas participativos mediante los cuales los trabajadores se reúnen en grupos reducidos para realizar



sugerencias y resolver problemas relacionados con su trabajo.

Los círculos de calidad constituyen uno de los sistemas fundamentales que hacen efectivo el Kaizen como técnica y filosofía de mejora continua, esto queda demostrado por el éxito logrado por empresas competitivas como Toyota, Nissan, Sanyo, AT&T, 3M, entre otras. La administración de los círculos de calidad ha permitido incrementar la participación y compromiso del personal subiendo su autoestima y motivación, elevar la calidad de vida laboral, mejorar los niveles de calidad de los trabajos, aumentar la productividad y reducir los costos.

Como técnica de círculos de calidad se difundieron rápidamente en América y Europa, tras haber alcanzado éxito y popularidad en Japón. Actualmente existen y se desarrollan círculos de calidad en empresas de todos los continentes, extendiéndose no solo a las productoras de bienes sino abarcando también a las de servicios. En particular en el Perú tenemos experiencias exitosas como el de la corporación Aceros Arequipa, empresa ganadora de varios reconocimientos a los mejores proyectos de mejora, desarrollados a través de su círculo de calidad.

Fue Kaoru Ishikawa quien creó en 1960, los primeros círculos de calidad y en 1982 se verificó que las empresas japonesas habían generado un ahorro de 25.000 millones de dólares, gracias a los 400 millones de sugerencias presentadas por 10 millones de trabajadores integrados en círculos.

En Latinoamérica según la opinión de Enrique Ogliastri los círculos de calidad empiezan a implementarse a partir de 1980, la experiencia parece indicar que el ciclo completo de un programa de esta naturaleza comprende de un mínimo de cinco años y que la madurez se puede alcanzar a los siete u ocho años a pesar de que no son la panacea para todos los problemas son un paso de evolución en el estilo de administración en el que el significado y el resultado del trabajo satisface más y a más personas. Entre las empresas latinoamericanas que iniciaron estas prácticas están Acería Rio de Janeiro, Winer de México S.A, Grupo Arenas (Colombia), Aceros Arequipa (Perú). (Bonilla, E., 2010) (Pág. 51-52)

En nuestro país la calidad del personal con que cuenta la empresa es frecuentemente el factor que determina su prosperidad, logros y objetivos de la empresa. Respetando todos los derechos del trabajador, así como realizando un adiestramiento para observar las destrezas y habilidades que tiene cada trabajador de acuerdo al perfil en cada puesto de trabajo. Así como mejorar los procesos en todas las áreas de la empresa. Una muestra de esta afirmación son las grandes y medianas empresa que hay en el país como Gloria S.A, Sedapal S.A, Aceros Arequipa, Ambev Perú, entre otros.

Sin embargo, en el interior del Perú la realidad es diferente, existen empresas que aún manejan sus procesos de selección de personal de manera informal y no cuentan con una planificación de recursos humanos, no se capacita al personal, en forma adecuada, entre otros problemas. Esta problemática genera muchas veces incumplimiento y fallas generando pérdidas para la empresa e insatisfacción de los clientes.

Estamos viviendo en un mundo globalizado en el que la competencia se da día a día ya no solo a nivel local, sino a nivel mundial, y solo las empresas que cumplan con los estándares a nivel mundial son las que se mantendrán firmes en el mercado.

La empresa Quimex S.A no es ajena a esta realidad, en la actualidad la competencia desleal se ha acrecentado debido al alto índice de nuevas empresas en el mercado. Para lo cual es necesario buscar otras alternativas como dándole un valor agregado a nuestros servicios para mantener la preferencia y fidelización de nuestros clientes y sobresalir en el mercado.

En la actualidad la empresa tiene serios problemas por la falta de capacitación en los procesos de todas las áreas de operaciones de la empresa Quimex S.A, la cual perjudica la productividad de cada trabajador y ocasiona pérdidas para la empresa, lo cual genera atraso en los pedidos solicitados por los clientes lo que ocasionando pérdida de clientes. Por ello la presente investigación pretende realizar una relación entre el adiestramiento en el puesto y la mejora continua en los procesos del área operaciones empresa Quimex S.A, que nos permita entregar un servicio eficaz y eficiente a nuestros clientes.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **Adiestramiento en el Puesto:**

**Oscoco Peralta H**, 2014, en su tesis titulada Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del Personal de la Municipalidad distrital de Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Universidad Nacional José María Arguedas, Perú, siendo el objetivo general Determinar la relación existente de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, Apurímac, 2014, (p.21), Tipo de investigación Descriptivo Correlacional (p.65), Diseño de investigación es No Experimental (p.65), La población total es de 35 personas (p.66), Tipo de instrumento cuestionario (pg.66).

Finalmente, concluyo que existe una gran relación entre La Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha (p.101)

La presente investigación fue de gran aporte a mi investigación porque se concluyó que el adiestramiento en el puesto ayuda tanto en las áreas de producción como también en las administrativas, lo cual es una problemática muy recurrente en mi empresa.

**Inca Allcahuamán, K**, 2015, en su tesis titulada Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Universidad Nacional José María Arguedas, Perú, siendo el objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015 (p.20). Diseño de Investigación es No Experimental (p.41), La población es de 203 trabajadores (p.42), La muestra es de 104 trabajadores (p.44), Tipo de instrumento cuestionario (p.44).

Finalmente se llegó a concluir que existe una gran relación de La Gestión de Talento Humano en el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas (p.76).

Se llegó a la conclusión de que dicho trabajo, me servirá mucho porque hay una relación entre La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral, el cual se aplicará en mi empresa con un plan de adiestramiento en las todas las áreas respectivas.

**Mendoza Matheus, F**, 2016, en su tesis titulada Propuesta para Optimización del Clima Organizacional a través de un programa de Adiestramiento y Desarrollo del Talento Humano para la empresa Infopro, Municipio Baruta, Estado Miranda, para optar el título de Licenciado en Administración, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, Universidad Nueva Esparta, Venezuela, siendo el objetivo general Diseñar una propuesta para la Optimización del Clima Organizacional de la empresa INFOPRO a través de un Programa de Adiestramiento y Desarrollo del Talento Humano, Municipio Baruta, Estado Miranda (p.10), Tipo de la investigación es descriptivo (p.75), Diseño de investigación es no experimental transaccional (p.77), La muestra es de 12 trabajadores (p.78), Tipo de instrumento cuestionario (p.80).

Finalmente se concluye que existe una relación en la propuesta para optimización del clima organizacional a través de un programa de adiestramiento y el desarrollo del talento humano (p.139).

La presente investigación fue de gran aporte a mi investigación porque se llegó a la conclusión de poder identificar los diversos programas de adiestramiento el cual ayuda al elevar el nivel productivo del personal.

## **Mejora Continua en los Procesos**

**Orozco Cardozo E**, 2016, en su tesis titulada plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la empresa Confecciones Deportivas todo Sport. Chiclayo-2015, para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Urbanismo, Universidad Señor de Sipan, Perú, Siendo el objetivo general Elaborar un plan de mejora en el área de producción, para aumentar la productividad de la empresa Confecciones Deportivas Todo Sport (p.5), Tipo de Investigación es descriptivo-cuantitativo ( p.34), Diseño de la Investigación es de tipo no experimental (p.34), La población es la totalidad de trabajadores (p.34), Tipo de instrumento entrevista y encuesta (p.37).

Finalmente se concluyó que existe una relación entre la elaboración de un plan de mejora en la productividad de la empresa Confecciones Deportivas Todo Sport mediante el estudio de tiempos y la utilización de las herramientas VSM y 5S, permitirán que la productividad parcial de la mano de obra se incremente aproximadamente en un 6% en promedio y la productividad global en el área de producción de la empresa en un 15% aproximadamente. (p.156)

Finalmente se llegó a la conclusión que dicha tesis es de mucha similitud al trabajo de investigación que se desea implementar en la empresa Quimex, ya que la herramienta que se usa son las 5S, la cual también está implementando en mi trabajo

**Abuhadba Ortiz S**, 2017, en sus tesis titulada Metodología 5S y su Influencia en la Producción de la Empresa Tachi S.A.C. 2014, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias de Gestión, Universidad Autónoma del Perú, Perú, Siendo el objetivo general Determinar de qué manera la metodología 5S influye en la producción de la empresa Tachi SAC 2014 (p.18), Tipo de investigación es Correlacional (p.61), Nivel de investigación es descriptivo-correlacional (p.61), Método de Investigación es No Experimental Transversal (p.61), La población es de 30 trabajadores (p.62), Tipo de instrumento cuestionario (p.67).

Para comenzar en relación al objetivo general, el cual pide “Determinar de qué manera la metodología 5S influye en la producción de la empresa TACHI S.A.C. – 2014”, según los resultados se observa que la variable metodología 5S expresa una correlación de 0,691 , lo cual indica que existe una relación positiva de estudio, sobre una muestra de 30 trabajadores, en tanto los resultados relacionados con la variable producción, donde podría manifestar efectivamente que la metodología 5S influye en la producción de las empresa TACHI S.A.C.– 2014(p.90).

Se concluye que dicha investigación aporta mucha información y ayudara a resolver la problemática que aqueja a la empresa Quimex, porque logre ver qué beneficios hay en la implementación de la 5S tanto en el plano administrativo y en el área de producción.

**Francis Castillo, C**, 2012, en su tesis titulada Propuestas de Mejoras en los Talleres de: Bombas, Carpintería y Soldadura del departamento de Taller Especializado, para optar el título de Ingeniero Industrial, Facultad de Ingeniera Industrial, Universidad de Carabobo, Venezuela, siendo el objetivo general Presentar propuestas de mejoras en los talleres de: Bombas, Carpintería y Soldadura del departamento de Taller Especializado de la empresa Papeles Venezolanos C.A, para aumentar la eficiencia (p.22), Diseño de investigación es descriptivo (p.32), Tipo de investigación es descriptiva (p.32), Tipo de instrumento Observación directa y entrevista a los trabadores (p.32)

Finalmente se llegó a la conclusión que existe una relación en las propuestas de mejoras en los talleres de: Bombas, Carpintería y Soldadura del departamento de Taller Especializado de la empresa PAPELES VENEZOLANOS C.A, en aumentar la eficiencia de los trabajadores (p.108)

La presente investigación fue de gran aporte a mi investigación porque me ayudo a establecer las 5S, para lo cual se tiene que implementar una metodología de mejora continua en todas las áreas para mantenernos con altos estándares de calidad y seguridad en el trabajo.

**Paredes Lozano, E**, 2013, en su tesis titulada Adaptación de los modelos Kanban, Kaizen y 5'S en la empresa de Caucho Miguel García, para optar el título de Grado de Magister en Administración de Empresas, Facultad de Maestría en administración de Empresas, Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Ecuador, siendo el objetivo general Realizar un diagnóstico e implementar un sistema de calidad basado en Kanban, Kaizen y 5'S en la línea de producción de la empresa de caucho Miguel R. García (p.5), Diseño de investigación es no experimental (p.47), Método de investigación inductivo, deductivo analítico y de síntesis (p.47), Población es de 44 trabajadores (p.48), Tipo de instrumento cuestionario (p.47)

Finalmente se llegó a la conclusión que existe una relación entre realizar un diagnóstico para implementar un sistema de calidad y la línea de producción (p. 233)

La presente investigación es de gran aporte a mi investigación porque me ayudara a la implementación de un plan de mejora ya que nos permitirá reducir los costos, y elevar la producción de los trabajadores en todas las áreas de la empresa y concientizando a los trabajadores a logra las metas y objetivos.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Adiestramiento en el Puesto:**

Ramírez, C. (2005), determina que el adiestramiento es un proceso continuo, ya que la incorporación del trabajador a una nueva tarea significa falta de dominio del puesto, cambios de estereotipos y esfuerzo por adaptarse al nuevo sistema. El cambio de métodos de trabajo y la transferencia a un nuevo puesto obligan a un periodo de adaptación. La finalidad del adiestramiento es conseguir que el rendimiento del operario alcance el 100% de efectividad, identificándose con el puesto de trabajo. (Pág.116).

Mendoza, A. (2010), precisa sobre el desarrollo del adiestramiento en el puesto es el método que se ha conservado más sus características esenciales, desde que fue desarrollado por vez primera. La técnica de los cuatro pasos que se considera su antecedente, se remonta a principios del siglo xx. (Pág. 58-59).

Silíceo, A. (2004), precisa sobre el adiestramiento se entiende por la habilidad o destreza adquirida, por regla general en el trabajo preponderantemente físico. Desde este punto de vista el adiestramiento se parte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de máquinas y equipos (Pág. 17).

Asimismo, Chiavenato I. (2002) sostiene que el adiestramiento es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejora a la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos. (Pág.386)

#### **Importancia Del Adiestramiento De Personal**

Toda organización dispone de recursos materiales, económicos y humanos para cumplir con los objetivos todos son por igual importantes e indispensables para lograr que la organización desempeñe eficientemente su labor. Una organización destina parte de su presupuesto general a mantener en buenas condiciones los recursos materiales y financieros. En el caso de la función del recurso humano se



ha contemplado una realidad completamente diferente, y es común verlo ocupar un segundo plano en gran parte de las empresas. A este recurso debiera conferírsele el mismo trato que a los otros recursos, e invertir en esto una cantidad determinada para su conservación y desarrollo, de no ser así, a mediano y largo plazo su reposición y mantenimiento resultará más costoso.

### **Tipos De Adiestramiento**

A continuación, se presentarán los distintos tipos de adiestramiento que se aplican en las organizaciones:

#### **Según la Formalización:**

- **Sistemático:** Es el adiestramiento programado por la empresa, a través de la gerencia de recursos humanos. Se cumplen etapas sucesivas y sistemáticas que obedecen a una rigurosa planificación.
- **Asistemático:** Es el adiestramiento que el trabajador recibe cada vez que ejecuta una tarea, es orientado por el supervisor o algún otro compañero. Se produce normalmente en el área laboral sin que responda a una planificación previa.

#### a) Según a quien va dirigido:

- A nivel de obreros: Es el adiestramiento impartido para un puesto específico.
- A nivel de empleados: Es el orientado a la preparación para los diferentes puestos de trabajo que pueda desempeñar un empleado competente.
- A nivel de Supervisor: Está dirigido a mejorar la ejecución del supervisor en su puesto actual y a prepararlo para ascensos a los rangos inmediatos, mediante el desarrollo de sus conocimientos.
- A todos los niveles: Está orientado a los grupos de personas que integran los diferentes niveles, incluyen desde la preparación previa al empleo hasta cursos previos al retiro, ofreciendo oportunidades de adiestramiento a los no especializados que buscan convertirse en semiespecializados a los administradores intermedios en camino a convertirse en ejecutivos, y preparación exclusiva para gerentes generales y funcionarios ejecutivos de alto nivel.

- A nivel Gerencial: Se efectúa el adiestramiento para preparar a los gerentes para futuros ascensos, mantenerlos al día con los avances tecnológicos, fortalecer el espíritu de trabajo de los gerentes de los niveles inferiores, y para contribuir al mejoramiento de las relaciones interpersonales. Chiavenato, I. (1999).

De igual forma Mendoza, A. (2010) indica que adiestramiento en el puesto comprende cuatro grandes etapas:

- ✓ Preparación
- ✓ Presentación del trabajo
- ✓ Ejecución
- ✓ Seguimiento

Todas las etapas son igualmente importantes y deben cubrirse secuencialmente para lograr los resultados deseados.

Cada una de las etapas se divide en fases. En seguida se describe la forma en que se desarrolla este método.

**a) Preparación:**

- Hace que el trabajador o empleado se sienta cómodo.
- Define el adiestramiento que dará: explica las tareas y operaciones que comprenderá el adiestramiento dando un breve panorama de ello y aclara la forma en que se hará el adiestramiento.
- Averigua lo que el trabajador sabe de la operación que se enseñara.
- Se gana el interés del trabajador: señala la importancia de la operación en relación con el puesto y con el proceso, los problemas que pueden presentarse si hay fallas, las tareas y puesto(s) a los que podría acceder cuando domine la operación.
- Cuida la posición: coloca al trabajador a su derecha o izquierda de modo que pueda ver claramente todos los detalles operativos.

**b) Presentación del Trabajo:**

- Explica y demuestra simultáneamente la operación como desea que realice el trabajador.

- Demuestra y explica cada uno de los pasos: de manera detallada y a menor velocidad de lo normal, presenta el primer paso, insistiendo en los puntos clave; enfatiza los riesgos personales del equipo y del material que existen.
- Pide al trabajador que explique, después de que ha demostrado el primer paso solicita que la persona lo exprese con sus propios términos. Corrige en caso necesario e insiste en los aspectos de importancia que se hayan omitido.
- Realiza la operación completa a ritmo normal y aclara las dudas que aun tenga el trabajador.

**c) Ejecución:**

- Pide que la persona realice la operación.
- Solicita que repita la operación y explique los puntos clave.
- Confirma la comprensión.
- Verifica el aprendizaje inicial de la operación.

**d) Seguimiento:**

- Deja solo al trabajador.
- Designa algún auxiliar, si lo cree necesario y dispone de un trabajador calificado que le ayude. Indica al participante que recurra al auxiliar si tiene alguna duda o problema.
- Estimula al trabajador a hacer preguntas.
- Continúa con su supervisión normal: visita al trabajador a intervalos cada vez más largos, lo corrige en caso necesario y verifica si ya ha alcanzado el estándar de desempeño de la operación, después de eso lo supervisa de la misma manera que al resto de su personal. (Pág. 56-58)

**Actividades Preparatorias:**

Para que este método de los resultados esperados es indispensable preparar:

- El sitio donde se llevará a cabo el adiestramiento.
- La maquinaria, el equipo, la herramienta y los materiales que se usaran.
- La operación se enseñará y, en caso de que sean varias, una

programación tentativa de las fechas que se cubrirán.

Los primeros dos puntos no merecen mayor comentario; en cambio, la operación exige varias consideraciones. Cuando se decide que la operación debe estar a punto, debe entenderse que el instructor está preparado para enseñarla y que la domina pasó a paso, lo cual implica que:

- Maneja el adiestramiento en el puesto.
- Conoce técnicamente la operación.

En operaciones muy sencillas, el instructor solo necesita revisar la secuencia de las mismas; no le hace falta ningún documento. En cambio, en tareas más complicadas o que no domina puede ser indispensable que analice cuidadosamente las operaciones, que las describa y si es necesario, que utilice un documento al adiestrar. Este documento consiste en una hoja de operación que describe, punto por punto, el proceso de realización del trabajo y especifica los materiales y herramientas necesarios. Esta hoja además de servirle de guía al instructor, puede repartirse al personal para que la utilice como documento de consulta y comprobación, e inclusive puede adherirse a la máquina, con la ventaja de queda a la vista. Para elaborar esta hoja es recomendable levantar un registro de la operación de que se trate. (Pág. 59-62)

#### **Recomendaciones:**

- a) Pida a la persona que trabaje a un ritmo normal, excepto en las operaciones muy complejas, donde es conveniente pedirle una ejecución lenta.
- b) Registre todas las actividades y movimientos por insignificantes o inútiles que puedan parecer.
- c) Solicite a la persona una segunda ejecución, en caso de que no haya podido registrar toda la operación.
- d) Comente con ella los datos que haya levantado, pídale que le aclare lo que no haya comprendido y solicítele que sugiera modificaciones que puedan facilitar la operación.

### **Elaboración de la Hoja de Operación:**

Este documento se compone de tres columnas (fases, desarrollo de cada fase, y puntos clave).

- a) Se toma como referencia el registro de operación, para agrupar, en primera instancia, las actividades en fases.
- b) En la columna de fases se anotan los nombres con los que puede identificarse a cada uno de los grupos de actividades en que se ha dividido la operación.
- c) La columna de desarrollo de cada fase sirve para registrar la descripción de las actividades que las compone señalando como y con que se realizan.
- d) Las actividades se anotan empleando verbos en infinitivo.
- e) En la tercera columna, la de puntos clave, se incluyen todos los aspectos o sugerencias que permitan hacer la operación más fácil, más segura y de mejora calidad. La seguridad es indiscutiblemente un punto clave.
- f) Finalmente, se prueba la hoja de operación, solicitándole a un trabajador calificado que la ejecute, apegándose a la misma, y se corrige en caso de que sea necesario.

Si en la organización existe un área de Ingeniería Industrial, todo este trabajo queda dentro de su esfera de acción, de modo que podría encargarse de elaborar las hojas de operación y de auxiliar al instructor, quien de esta manera ya dispone de todo lo que requiere para iniciar el adiestramiento en el puesto. En la medida en que las actividades preparatorias se realicen adecuadamente, el adiestramiento estará cimentado sobre bases sólidas.

Se recomienda al instructor el uso de la siguiente tarjeta de bolsillo para revisar rápidamente los preparativos del adiestramiento y para ejecutarlo de acuerdo con sus etapas. Esta tarjeta no supe el conocimiento profundo del método y se sugiere solo como un recordatorio.

**Figura N° 1**

**Tarjeta de Recordatorio de Adiestramiento**

1	<b>ANÁLISIS DEL PANORAMA</b>		1	<b>PREPARACIÓN</b>	
	Quién	¿A quién se va a adiestrar?		Anime al trabajador .	
	Qué	¿En qué operación o tarea?		Defínele el adiestramiento.	
	Cuándo	¿En qué fecha?	Averigue lo que sabe del mismo.		
			Despierte su interes .		
			Colóquelo en posición correcta.		
2	<b>ELABORAR HOJA DE OPERACIÓN</b>		2	<b>PRESENTACIÓN DEL TRABAJO</b>	
	Agrupar las actividades en fases.			Explique, demuestre e ilustre cada fase.	
	Anotar como desarrollo de la fase la manera de hacer las cosas.			Repita e indique de nuevo fases y puntos clave.	
	Anotar en cada fase sus puntos clave.		Haga hincapié en los puntos clave.		
			Pida al trabajador que explique fases y puntos clave.		
3	<b>QUE TODO ESTÉ A PUNTO</b>		3	<b>EJECUCIÓN</b>	
	Maquinaria, equipo, útiles y materiales.			Hágale ejecutar la operación.	
	En cantidad suficiente.			Pídale que repita la operación y explique los puntos clave.	
	Oportunamente.		Indíquele sus errores y corrijalo.		
			Felicitelo.		
4	<b>CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO</b>		4	<b>SEGUIMIENTO</b>	
	Iluminación y ventilación.			Hágale trabajar independientemente.	
	Limpieza y orden. Como debe conservarlo el trabajador.			Designa algún auxiliar para que le ayude.	
			Estímúlelo a hacer preguntas.		
			Continúe con la supervisión normal.		

Fuente: Alejandro Mendoza N. (Pág. 63)

**Recomendaciones:**

- a) Programe las fechas en que cubrirá el adiestramiento de su personal.
- b) Verifique la secuencia operativa.
- c) Asegúrese de que el instructor-supervisor maneje a un nivel aceptable este método, ya sea usted mismo u otra persona.
- d) Tenga a mano todo lo que requiera para la enseñanza de la operación.
- e) No interrumpa las primera tres etapas del adiestramiento en el puesto (preparación, presentación del trabajo y ejecución), salvo en los casos especiales.
- f) Lleve un control de las operaciones que ha enseñado y que domina cada persona.

- g) Perfeccione, con base en sus primeras experiencias, el manejo de este método.
- h) Solicite la ayuda de otros; en algunos casos puede requerir de auxiliares o de trabajadores que dominen mejor que usted la operación. (Pág. 63)

### **Definición de la Segunda Variable:**

#### **Mejora Continua:**

Del mismo modo Noriega, M. (2010) determinan a la mejora continua en aplicar metodologías que permitan optimizar de manera cuántica y sistemática, el comportamiento y resultados de los procesos incrementando su eficiencia, eficacia y efectividad. Toda organización que aspire a ser competitiva deberá buscar mecanismos que permitan elevar el desempeño de sus procesos, ya que son estos los que le agregan valor para la satisfacción de los clientes y otras personas interesadas: accionistas, empleados y proveedores, así como para la comunidad. (Pág. 19).

Asimismo, Belohlavek, P., (2010) precisa a la mejora continua como parte de los conceptos que subyacen a cada actividad y los utiliza para tener una base para estructurar soluciones novedosas que permitan maximizar la productividad, calidad y seguridad respetando el propósito de la actividad. La mejora continua es un proceso de diseño de soluciones de mayor valor agregado que las existentes en una organización, existen dos tipos de mejora continua:

- La que resulta de fallas en los procesos de trabajo.
- La que resulta a raíz de pensar los procesos de trabajo desde la posibilidad de incrementar su productividad, calidad o substancia. (Pág. 77)

De igual forma Tovar, A (2007) define a la mejora continua de los procesos con la identificación de una oportunidad de mejora, la cual será detectada por los indicadores. Es importante reconocer que las mediciones de los procesos son única y exclusivamente monitores de los procesos y de los resultados, el uso de los indicadores no garantiza la mejora de estos. Nos ayudan a detectar áreas de oportunidad de los procesos, pero estas no se solucionan por si solas. Y por esto que el ciclo estaría incompleto sin este último paso.

Este paso se divide en dos puntos básicos, la optimización que se refiere a la mejora una vez que ha logrado cierto estándar y el seguimiento del proceso, que es mantener la operación del proceso dentro de ciertos parámetros y tomar acciones cuando por alguna razón el proceso presenta algún decremento en su desempeño. (Pág. 53)

Asimismo, Deming (1996) sostiene que la mejora continua es la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca.

### **Ventajas del Mejoramiento Continuo**

- Concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- Si existe reducción de productos defectuosos trae como consecuencia una reducción en los costos como resultado de un consumo menor de materias primas.
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones. (Deming, E.1996)

De igual forma Bonilla, E. & Noriega, M. (2010) nos indica que la mejora continua de los procesos existen diversas técnicas para implementar la Mejora Continua en las organizaciones entre las cuales resaltan el programa de las cinco “S”, la mejora continua Kaizen y la Mejora a través del enfoque del Six Sigma. A continuación, pasamos a explicar brevemente cada una de ellas. (Pág. 32)

### **Las cinco “S” y el proceso de Mejora Continua**

Las 5S constituyen una estrategia que da soporte al proceso de mejora continua utilizada por la manufactura esbelta, su origen es paralelo al movimiento de la calidad total ocurrida en Japón, en la década de 1950, y su principal objetivo es lograr cambios en la actitud del empleado para con la administración de su trabajo. Los principales valores que se van a reforzar son:



**Tabla N° 1**  
**Las cinco S**

Seiri(Clasificar)	Diferenciar entre elementos necesarios e innecesarios, en el ambiente de trabajo.
Seiton(Organizar)	Disponer en forma ordenada los elementos clasificados como necesario.
Seiso(Limpiar)	Desarrollar un sentido de limpieza permanente en el lugar de trabajo.
Seiketsu(Normalizar)	Estandarizar las prácticas para mantener el orden y limpieza y practicar continuamente principios anteriores.
Shitsuke(Perseverar)	Vencer la resistencia al cambio y hacer un hábito de las buenas practicas.

*Fuente:* Elaboración Propia.

**Seiri (clasificar).** - Consiste en retirar del área o estación de trabajo (ya sea en área de producción o en áreas administrativas) todos aquellos elementos que no son necesarios para realizar la labor; tales artículos deberán ser retirados y ubicados en algún lugar establecido. Las tarjetas rojas podrían ser útiles para señalar los artículos innecesarios.

La aplicación de Seiri permite los siguientes beneficios:

- Liberar espacio útil en planta y oficinas.
- Reducir los tiempos de acceso al material, documentos, herramientas y otros elementos de trabajo.
- Mejorar el control visual de stocks de repuestos y elementos de producción, carpetas con información, planos.
- Eliminar las pérdidas de productos o elementos que se deterioran por permanecer un largo tiempo expuesto en un ambiente no adecuado para ellos; por ejemplo, material de empaque, etiquetas, envases plásticos, cajas de cartón y otros.
- Facilitar el control visual de las materias primas que se van agotando y que se requieren para un proceso en un turno.

**Seiton (ordenar).** - Consiste en organizar los elementos que se han clasificado como necesario de modo que se puedan encontrar con facilidad es decir: “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”, o disponer de un sitio adecuado

para cada elemento utilizado en el trabajo de rutina para facilitar su acceso y retorno al lugar.

Para implementar esta práctica se debe asignar un lugar para cada elemento clasificado, determinando la cantidad exacta de aquellos; es necesario crear mecanismos para garantizar que cada artículo regrese a su lugar y quede listo para usarse.

Algunas herramientas para apoyar la implementación del Seiton son la codificación y señalización.

Entre los beneficios obtenidos por aplicar Seiton se encuentran los siguientes:

- Permite disponer de un sitio adecuado para cada elemento utilizado en el trabajo de rutina con el fin de facilitar su acceso y retorno al lugar.
- Tener sitios identificados para ubicar los elementos que se emplean con poca frecuencia.
- En el caso de la maquinaria, facilitar la identificación visual de las partes de los equipos, los sistemas de seguridad, las alarmas, los controles, los sentidos de giro, etc.
- Lograr que el equipo tenga protecciones visuales para facilitar su inspección autónoma y control de limpieza.
- Identificar y marcar todos los sistemas auxiliares del proceso, como tuberías, aire comprimido, combustibles.
- Facilita el acceso rápido a elementos que se requieren para el trabajo.
- El aseo y la limpieza se pueden realizar con mayor facilidad y seguridad.
- La presentación y estética de la planta mejoran; comunican orden, responsabilidad y compromiso con el trabajo.
- Se libera espacio.
- La seguridad se incrementa debido a la demarcación de todos los sitios de la planta y a la utilización de protecciones transparentes, especialmente los de alto riesgo.
- La empresa puede contar con sistemas simples de control visual de materiales y materias primas en stock de proceso.
- Mayor cumplimiento de las órdenes de trabajo.
- Mejora de la productividad global de la planta.

**Seiso (limpiar).** - Consiste en eliminar el polvo y la suciedad de todos los elementos de una fábrica. Asumir la limpieza como una actividad de mantenimiento autónomo nos brinda la oportunidad de inspeccionar el estado de las máquinas, los equipos y las herramientas, pues “la limpieza es inspección”.

No se trata solo de eliminar la suciedad. Se debe elevar la acción de limpieza a la búsqueda de las fuentes de contaminación, con el objeto de eliminar sus causas primarias.

Para desarrollar este hábito, en primer lugar, se debe identificar los materiales necesarios y adecuados para la limpieza de cada área de trabajo, buscar procedimientos que permitan prevenir la suciedad del área y posteriormente promover las actividades de limpieza como rutina.

Algunos elementos tangibles que pueden contribuir a fortalecer la práctica del Seiso son las listas de chequeo de limpieza de inspección, las tarjetas amarillas y el manual de limpieza. La aplicación del Seiso aporta los siguientes beneficios:

- Reduce el riesgo potencial de que se produzcan accidentes: pisos húmedos, desorden, etc.
- Mejora el bienestar físico y mental del trabajador.
- Se incrementa la vida útil del equipo al evitar su deterioro por contaminación y suciedad.
- Las averías se pueden identificar más fácilmente cuando el equipo se encuentra en estado óptimo de limpieza.
- La limpieza conduce a un aumento significativo de la efectividad global del equipo.
- Se reducen los desperdicios de materiales y energía debido a eliminación de fugas y escapes.
- La calidad del producto mejora y se evitan las pérdidas por suciedad y contaminación del producto y empaque.

**Seiketsu (estandarizar).** - La estandarización pretende mantener el estado de limpieza y organización alcanzando con la aplicación de las primeras tres “S”.

Para generar esta cultura se pueden utilizar diferentes mecanismos, uno de ellos es la localización de fotografías del sitio de trabajo en condiciones óptimas para

que pueda ser visto por todos los empleados y así recordarles que ese es el estado en el que debería permanecer; otro es el desarrollo de procedimientos documentados o normas en las cuales se especifique lo que debe hacer cada empleado con respecto a su área de trabajo. Es conveniente auditar el empleo de los estándares para verificar su cumplimiento.

Los tableros o murales, los procedimientos e instrucciones y las plantillas son algunos de los recursos que sirven para implantar el Seiketsu. Entre los beneficios de la estandarización se pueden mencionar los siguientes:

- Se mantienen las buenas prácticas y los conocimientos.
- Se mejora el bienestar del personal al crear un hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente.
- Se evitan errores en limpieza que puedan conducir a accidentes o riesgos laborales innecesarios.
- La dirección se compromete más en el mantenimiento de las áreas de trabajo al intervenir en la aprobación y promoción de los estándares.
- Los tiempos de intervención se mejoran y se incrementa la productividad de la planta.

**Shitsuke (disciplinar).** -Significa evitar que se rompan los procedimientos ya establecidos. Solo si se implanta la disciplina y el cumplimiento de las normas y procedimientos ya adoptados se podrá disfrutar de los beneficios que ellos brindan. La disciplina es el canal entre las cinco “S” y el mejoramiento continuo. Implica la realización de control periódico, visitas sorpresa, autocontrol de los empleados, respeto por sí mismo y por los demás, y mejor calidad de vida laboral. Fomenta el respeto de las normas y estándares establecidos para conservar el sitio de trabajo impecable; se realiza un control personal y se promueve el respeto por las normas que regulan el funcionamiento de una organización, así como el hábito de auto controlar o reflexionar sobre el nivel de cumplimiento de las normas establecidas. El Shitsuke utiliza sistemas de reconocimientos para premiar la aplicación de las cinco “S” y la participación del personal en la generación de ideas y en sostener la disciplina.

Las listas de chequeo cinco “S” y las “rondas de chequeo” son dos elementos que pueden apoyar la práctica del Shitsuke. Entre los beneficios esperados de esta

práctica están los siguientes:

- Se crea una cultura de sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos de la empresa.
- La disciplina es una forma de cambiar hábitos.
- Se siguen los estándares establecidos y existe una mayor sensibilización y respeto entre personas.
- La moral en el trabajo se incrementa.
- El cliente se sentirá más satisfecho ya que los niveles de calidad serán superiores debido a que se han respetado íntegramente los procedimientos y normas establecidas.
- El sitio de trabajo será un lugar donde realmente sea atractivo llegar cada día. (Pág. 33-35)

### **Etapas para Implementar la Técnica de las Cinco “S”**

A continuación, se mencionan las etapas para la implementación de las cinco “S”:

- **Compromiso de la dirección.** - La implantación debe ser asumida como un proyecto que requiere apoyo de alta dirección y recursos diversos.
- **Seleccionar el área de inicio de la implantación (área piloto).** - Es recomendable iniciar el proyecto en algún área o proceso, a fin de fortalecer el aprendizaje y luego extenderlo a otros escenarios.
- **Informar al personal acerca de este proceso.** - El personal involucrado debe conocer los objetivos y alcances del proyecto, así como la metodología que se va a utilizar; aquello fomentara la colaboración y el compromiso.
- **Definir los problemas por resolver.** - Es necesario precisar los resultados que esperan alcanzarse con el proyecto, tratando de ser objetivos en la definición de las metas esperadas.
- **Establecer los equipos de mejora.** - El proceso de implementación detectara situaciones o causas que deben ser atacadas para alcanzar las metas establecidas por el programa, los equipos de mejora deben apoyar en la eliminación de tales causas raíces.

En el Perú, Hindrandina, empresa distribuidora de energía eléctrica en el norte del país, implementando el programa de las cinco “S” y consiguió eliminar residuos por más de 100 toneladas, optimizar espacios por 6.117metros cuadrados;

mejorando los niveles de seguridad y comodidad; ahorro en compras por la redistribución de activos por US\$139.606. (Pág. 36)

#### **1.4 Formulación del Problema**

Según Méndez (1995), citado por Bernal, C. (2010) define a la formulación del problema cuando: “El investigador dictamina o hace una especie de pronóstico sobre la situación problema. En lugar de hacerlo con afirmaciones, este pronóstico se plantea mediante la formulación de preguntas orientadas a dar respuesta al problema de la investigación”. (Pág.89)

La formulación de problema en el proyecto es:

¿Qué relación existe entre El desarrollo del adiestramiento en el puesto y la mejora continua en los procesos del área de operaciones de la empresa Quimex del distrito de San Martín de Porres, Lima 2017?

##### **1.4.1 Problemas Específicos:**

En la investigación del proyecto se encontraron los siguientes problemas específicos:

- ¿Cómo el desarrollo del adiestramiento en el puesto se relaciona con la Clasificación de los materiales en los procesos de la empresa Quimex SA. del distrito de San Martín de Porres, Lima 2017?
- ¿Cómo el desarrollo del adiestramiento en el puesto se relaciona con el Ordenamiento de los materiales en los procesos de la empresa Quimex SA. del distrito de San Martín de Porres, Lima 2017?
- ¿Cómo el desarrollo del adiestramiento en el puesto se relaciona con la Limpieza de los materiales en los procesos de la empresa Quimex SA. del distrito de San Martín de Porres, Lima 2017?
- ¿Cómo el desarrollo del adiestramiento en el puesto se relaciona con la Normalización de los procesos asignados en la empresa Quimex SA. del distrito de San Martín de Porres, Lima 2017?

- ¿Cómo el desarrollo del adiestramiento en el puesto se relaciona con la Perseverancia en todos los procesos que están asignados en la empresa Quimex SA. del distrito de San Martín de Porres, Lima 2017?

## **1.5 Justificación del Estudio**

Según Bernal Torres, C. (2010) define a la justificación de estudio como: “La investigación de estudio como una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (Pág.107)

En la investigación se tiene las siguientes justificaciones:

**1.5.1 Justificación Teórica:** Según Bernal C. (2010), “la justificación teórica es cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (Pág.106)

En la justificación teórica el trabajo de investigación presentado permitirá confirmar la importancia de las teorías planteadas sobre el desarrollo del adiestramiento en el puesto ya que nos define un concepto más claro y conciso de la preparación, presentación, ejecución y seguimiento en las ordenes de trabajo para lograr que los trabajadores se desenvuelvan en los puestos de trabajo, pues dichos conceptos se aplican en el área de operaciones de la empresa Quimex SA, y me ayudo a aplicar estas definiciones en la investigación por estas razones se escogió al autor Mendoza N.

Asimismo en la Mejora Continua en los Procesos los autores Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega nos definen los conceptos bien detallados sobre clasificar, organizar, limpiar, normalizar y perseverar los cuales permiten un buen desenvolvimiento en el área de operaciones de la empresa Quimex SA, y todas las áreas de la organización, dichas técnicas son usadas para elevar la competitividad entre los trabajadores, dichos conceptos me ayudo en la investigación y por estas razones se escogió a los autores mencionados.

**1.5.2 Justificación Práctica:** Según Bernal C. (2010), “justificación práctica es cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (Pág. 106)

En la justificación práctica la investigación permitirá comprobar la importancia del desarrollo del adiestramiento como parte de la mejora en los procesos, constituyéndose en un instrumento para el crecimiento de la organización.

**1.5.3 Justificación Metodológica:** Según Bernal C. (2010), “justificación metodológica cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (Pág.107)

En la justificación metodológica el trabajo de investigación propone un método basado en estrategias que se pueden utilizar para el mejor desenvolvimiento de las áreas y la mejora continua de las mismas, así como el mejoramiento en el desempeño de los trabajadores de la organización.

## **1.6 Hipótesis**

Según Tamayo H. (1999) define a la hipótesis cómo:

La teoría puede dar orientación a la búsqueda de hechos. Una hipótesis indica lo que estamos buscando. Al analizar lógicamente los hechos de una teoría, pueden deducirse relaciones distintas de las establecidas en ellas; aquí todavía no sabemos si tales deducciones son correctas. Sin embargo, la formulación de la deducción constituye una hipótesis; si se la comprueba, pasa a formar parte de una futura construcción teórica; luego la relación entre hipótesis y teoría es muy estrecha. (Pág. 30)

La Hipótesis general de la investigación es: El desarrollo del adiestramiento en el puesto se relaciona en la mejora continua de los procesos del área de operaciones de la empresa Quimex SA del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

### **1.6.1 Hipótesis Específicas**

Según Tamayo H. (1999), “hipótesis específica como una proposición que puede ser puesta a prueba para determinar su validez. Siempre lleva a una prueba empírica; es una pregunta formulada de tal modo que se puede prever una respuesta de alguna especie”. (Pág. 30)



- ✓ Existe una relación entre el adiestramiento en el puesto y clasificar los materiales en los procesos de la empresa Quimex S.A del distrito de San Martin de Porres, Lima, 2017.
- ✓ Existe una relación entre el adiestramiento en el puesto y ordenar los materiales en los procesos de la empresa Quimex S.A del distrito de San Martin de Porres, Lima, 2017.
- ✓ Existe una relación entre el adiestramiento en el puesto y limpiar los materiales en los procesos de la empresa Quimex S.A del distrito de San Martin de Porres, Lima, 2017.
- ✓ Existe una relación entre el adiestramiento en el puesto y normalizar los procesos asignados en la empresa Quimex S.A del distrito de San Martin de Porres, Lima, 2017.
- ✓ Existe una relación entre el adiestramiento en el puesto y perseverar en todos los procesos que están asignados en la empresa Quimex S.A del distrito de San Martin de Porres, Lima, 2017.

## **1.7 Objetivos**

Según Bernal, C. (2010), define al objetivo como:

Un aspecto definitivo en todo proceso de investigación es la definición de los objetivos o del rumbo que debe tomar la investigación que va a realizarse. Así, los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientara a lograr estos objetivos. (Pág.97)

El objetivo de la investigación es claro y preciso en identificar todo lo que se desea lograr para evitar confusiones, cuando se quiera encontrar el objetivo principal en la investigación. Sin embargo, se puede modificar durante la realización del proyecto si es necesario realizarlo.

### **1.7.1 Objetivos General**

Según Bernal, C. (2010) define al “Objetivo General donde se debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación”. (Pág. 99)

Identificar la relación que existe entre Desarrollo del Adiestramiento en el puesto y la mejora continua en los procesos del área operaciones de la empresa Quimex S.A del distrito de San Martin de Porres, Lima 2017

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

Según Bernal, C. (2010) define a los objetivos específicos:

Donde se desprenden del general y deben formularse de forma que estén orientados al logro del objetivo general, es decir, que cada objetivo específico esté diseñado para lograr un aspecto de aquél; y todos en su conjunto, la totalidad del objetivo general. Los objetivos específicos son los pasos que se dan para lograr el objetivo general. (Pág. 99)

- Identificar la relación del desarrollo del adiestramiento en el puesto y clasificar los materiales en los procesos de la empresa Quimex S.A del distrito de San Martin de Porres, Lima 2017
- Identificar la relación del adiestramiento en el puesto y ordenar los materiales en los procesos de la empresa Quimex S.A del distrito de San Martin de Porres, Lima 2017
- Identificar la relación del adiestramiento en el puesto y limpiar los materiales en los procesos de la empresa Quimex S.A del distrito de San Martin de Porres, Lima 2017
- Identificarla relación del adiestramiento en el puesto y normalizar los procesos asignados en la empresa Quimex S.A del distrito de San Martin de Porres, Lima 2017
- Identificar la relación del adiestramiento en el puesto y perseverar en todos los procesos que están asignados en la empresa Quimex S.A del distrito de San Martin de Porres, Lima 2017

## **II. MÉTODO**

## **2.1 Diseño de investigación**

Según Tamayo, H. 1999 define:

Al diseño de investigación como los modelos hacen relación al manejo metodológico, o guía que soporta un proceso investigativo; cada tratadista insinúa que este proceso debe seguir tales o cuales pasos, y sus seguidores se acogen a estas indicaciones, pero en el fondo todos llegan a procesos comunes, aunque difieren en la forma de presentarlos. (Pág. 68)

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista L. (2014), sobre el diseño no experimental indican que:

“Se denomina no experimental porque no se realizó experimento alguno, no existió manipulación de variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural”. (Pág. 152)

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista L. (2014), sobre diseño transversal, mencionan:

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos den un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede. (Pág.154)

El presente trabajo de investigación es no experimental porque las variables, objetos de estudio no serán manipuladas ni cambiadas solo observadas y transversal porque se estudiarán las variables, analizando su interrelación en un momento dado a través de la recolección de datos.

### **2.1.1 Tipo de Investigación:**

Según Tamayo, H. (1999) indica:

El tipo de investigación es cuando se va a resolver un problema de forma científica, es muy conveniente tener un conocimiento detallado de los posibles tipos de investigación que se pueden seguir. Este conocimiento hace posible evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para un procedimiento específico. (Pág. 42)

Para el trabajo de investigación se usó diversos tipos de investigación los cuales se menciona a continuación y que son de mucha utilidad para el desarrollo del trabajo y su contenido.

Según Tamayo, H. (2003) la investigación descriptiva comprende:

La descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (Pág. 46)

El tipo de investigación que se usó en el trabajo es la investigación descriptiva porque se usó realidades de hecho y características que se encontró en la investigación.

Según Tamayo, H. (2003) la investigación correlacional nos indica:

“En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores”. (Pág. 50)

El tipo de investigación que se uso es la Descriptiva Correlacional ya que se parte de los conocimientos adquiridos, además de la información de diferentes fuentes todos ellos referidos al adiestramiento en el puesto y la mejora continua en los procesos, para ser aplicados en el área de operaciones de la empresa.

### **2.1.2 Forma de Investigación:**

Según Tamayo, H. (2003) la forma de investigación aplicada nos indica que:

“A la investigación aplicada se le denomina también activa o dinámica, y se encuentra íntimamente ligada a la anterior, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Busca confrontar la teoría con la realidad”. (Pág. 43)

El tipo de investigación que se usó en la investigación es de tipo aplicada porque se busca confrontar la teoría con la realidad.

**2.2 Método:** Según Cerda (2000), citado por Bernal, C. (2010) define al método como:

Uno de los problemas más agudos y complejos que debe enfrentar en la actualidad cualquier individuo que quiera investigar es, sin lugar a dudas, la gran cantidad de métodos, técnicas e instrumentos que existen como opciones, los cuales, a la vez, forman parte de un número ilimitado de paradigmas, posturas epistemológicas y escuelas filosóficas, cuyo volumen y diversidad desconciertan. (Pág. 58)

Según Bernal, C. (2010) indica que el método hipotético-deductivo consiste: “En un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”.

En el trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos aplicados:

- ✓ Hipotético
- ✓ Deductivo

### **2.3 Variables, operacionalización**

Según Solís (2013), citado por Sampieri, H. (2014) define:

La Variable, operacionalización como el paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes se le denomina operacionalización. La operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable. (Pág. 211)

En el trabajo de investigación se utilizó dos variables las cuales son Adiestramiento en el Puesto y Mejora Continua en los Procesos.

#### **2.3.1 Definición Conceptual:**

Según Sampieri, H. (2014) señala a la definición conceptual como:

Unavariable con otros términos las cuales son necesarias pero insuficientes para definir las variables de la investigación, porque no nos vinculan directamente con “la realidad” o con “el fenómeno, contexto, expresión, comunidad o situación”. Después de todo, continúan con su carácter de conceptos. Los científicos necesitan ir más allá, deben definir las variables que se utilizan en sus hipótesis, en forma tal que puedan ser comprobadas y contextualizadas. (Pág. 119)

La variable y la operacionalización del presente trabajo se muestran en Las siguientes tablas a continuación:

**Tabla N° 2**

**Variable: Desarrollo del Adiestramiento en el Puesto**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>DESARROLLO DEL ADIESTRAMIENTO EN EL PUESTO</b>	Mendoza N(2010), indica que el adiestramiento se ha referido convencionalmente al hecho de proporcionar al personal, destrezas en labores de carácter muscular o motriz y a mejorar el desempeño en el puesto que se ocupa actualmente.(Pag.14)	El desarrollo del adiestramiento en el puesto es un proceso altamente adaptable en la cual el instructor selecciona las tareas en las cuales el nuevo personal se va a desenvolver a través de etapas a efectos de verificar la preparación, presentación del trabajo, ejecución y seguimiento las que cuentan las cualidades del personal que se van a desenvolver a través de un cuestionario para presentar las conclusiones del estudio realizado en la empresa Quimex S.A	Preparación	Tareas	1	1. NUNCA
				Conocimiento	2	
				Demostración	3	
				Indicaciones	4	
			Presentación del Trabajo	Señalización	5	2. CASI NUNCA
				Observación	6 - 7	
				Explicación	8	
			Ejecución	Aclaración	9	3. A VECES
				Comprensión	10	
				Procedimientos	11	4. CASI SIEMPRE
				Verificación	12	
			Seguimiento	Repetición	13	5. SIEMPRE
				Supervisión	14	
				Revisión	15	
				Empoderación	16	
				Estimulación	17	

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla N° 3**  
**Variable: Mejora Continua en los Procesos**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS</b>	Noriega, M. (2010) definen a la mejora continua como: una estrategia empresarial utilizada para elevar el desempeño de los procesos y consecuentemente la satisfacción de los usuarios y como esta constituida por una serie de programas de acción y uso de recursos, puede desarrollarse en los niveles operativos, tácticos y estratégicos.(Pag. 23)	La mejora continua en los procesos consiste en desarrollar mecanismos para lograr los cambios en el desempeño de los procesos a través de sus dimensiones e indicadores mediante las técnicas de clasificar, organizar, limpiar, normalizar y perseverar que permitan formular el cuestionario para obtener mejores resultados en la empresa Quimex S.A	Clasificar	Facilitar	1	1. NUNCA
				Retirar	2	
				Mejorar	3	
				Reducir	4	
			Organizar	Codificar	5	2. CASI NUNCA
				Señalar	6	
				Ordenar	7	
			Limpiar	Mejorar	8	3. A VECES
				Eliminar	9	
				Inspeccionar	10	
			Normalizar	Identificar	11	4. CASI SIEMPRE
				Estandarizar	12	
				Disminuir	13	
			Perseverar	Minimizar	14-15	5. SIEMPRE
				Visualizar		
				Disciplina	16	
Respetar	17					
				Involucrar	18	
				Capacitar	19-20	

Fuente: Elaboración Propia



## **2.4 Población y Muestra**

**2.4.1 Población:** Según Jany (1994), citado por Bernal, C (2010) define a la “Población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48); o bien, unidad de análisis. (Pág. 160)

La población de estudio la comprenden los principales grupos de interés de la empresa Quimex SA, la cual pertenece al rubro de Empresa Química y se dedica a la comercialización de Insumos Químicos en Lima y provincias.

La población es de 49 trabajadores.

**2.4.2 Muestra:** Según Hernández citado por Castro (2003), expresa que “si la población es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra. (Pág. 69)

En el trabajo de investigación se usará la muestra censal, lo cual nos indica que usaremos a toda la población de la empresa Quimex S.A

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

**2.5.1 Técnica de recolección de datos:** Según Bernal, C. (2010), define:

En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas. (Pág.192)

La técnica que se usara en el trabajo de investigación es la encuesta.

### **2.5.2 Instrumento:**

**Cuestionario:** Según Bernal, C. (2010), define al cuestionario como:

Un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (Pág. 250)

El instrumento que se usara en el trabajo de investigación es el cuestionario. El tipo de escala Likert, el cual consiste en conjunto de ítems que se presentan en

forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco categorías el cual pueden manifestar si están de acuerdo o desacuerdo con las preguntas. Se elaboró 2 cuestionarios de mis dos variables siendo la variable adiestramiento en el puesto (17 ítems) y mejora continua en los procesos (20 ítems).

**2.5.3 Validez:** según Sampieri, R. (2014), define a la “validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. (Pág. 200)

La validez de la investigación se realizará por 3 juicios de expertos:

**Tabla N° 4**  
**Expertos**

Grado	Apellido Nombre	Porcentaje
Metodóloga	Gonzales M. Teresa	65%
Dr. Administración	Costilla C. Pedro	70%
Dr. Administración	Carranza. Teodoro	65%

*Fuente:* Elaboración Propia.

**2.5.4 Confiabilidad:** según Sampieri, R. (2014), define a la confiabilidad en el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (Pág. 200)

La medida de confiabilidad se realizó a través de la escala de Likert para las variables adiestramiento en el puesto y mejora continua en los procesos mediante el coeficiente de alfa de Cronbach.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Para este trabajo de investigación el cual está orientado a la obtención de información, los instrumentos que se utilizara están en función a las dimensiones y se aplicó una encuesta a todos los colaboradores de la empresa Quimex S.A para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación se utilizara el programa SPSS versión 24 (estadística descriptiva) para el procesamiento de datos, la cual nos permite analizar y representar los datos por medio de gráficos, tablas, y/o medidas de resumen. Para la validación de los instrumentos se recurrió

al juicio de 3 expertos en la materia, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y al contenido del cuestionario.

### **2.7 Aspectos éticos:**

El presente trabajo es válido, confiable y fidedigno para el propósito de la investigación. La información adquirida no se manipulará solo se mostrará resultados verídicos. Los datos e información de esta investigación son exclusivos para fines estadísticos que han sido otorgados según los criterios de la Universidad Cesar Vallejo.

# **III. RESULTADOS**

### 3.1 Análisis e interpretación de los resultados

**3.1.1 Fiabilidad del instrumento para la primera variable:** Adiestramiento en el Puesto. Para la validación del instrumento se trabajará con 49 trabajadores.

**Tabla N° 5**

**Fiabilidad del instrumento de la variable Adiestramiento en el Puesto**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	49	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	49	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Nota:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Tabla N° 6**

**Estadísticas de Fiabilidad con el Coeficiente Alfa de Cronbach**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.942	17

*Nota:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** El coeficiente Alfa de Cronbach indica que entre más cerca de 1 esté  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad. En este caso el resultado nos da un valor de 0.942, entonces se puede decir que el instrumento empleado tiene un considerable grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos en la investigación del adiestramiento en el puesto que influye en la mejora continua de los procesos de la empresa Quimex S.A.

**3.1.2 Fiabilidad del instrumento para la segunda variable:** Mejora continua en los Procesos. Para la validación del instrumento se trabajará con 49 trabajadores.

**Tabla N° 7**

**Fiabilidad del instrumento de la variable Mejora Continua en los Procesos**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	49	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	49	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Nota:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Tabla N° 8**

**Estadísticas de Fiabilidad con el Coeficiente Alfa de Cronbach**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.945	20

*Nota:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** El coeficiente Alfa de Cronbach indica que entre más cerca de 1 esté  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad. En este caso el resultado nos da un valor de 0.945, entonces se puede decir que el instrumento empleado tiene un considerable grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos en la investigación de la mejora continua de los procesos que influye en el adiestramiento en el puesto de la empresa Quimex S.A.

**3.1.3 Prueba de la normalidad para la variable de estudio**

Las variables de estudio son adiestramiento en el puesto y mejora continua en los procesos. Entonces ambas se someten a la prueba de la normalidad porque en sí, se quiere conocer si el comportamiento de las variables es paramétricos o no paramétricos, esto nos dará a conocer un descarte estadístico a la hora de elegir el que es apropiado.

### Pruebas de normalidad – Hipótesis general

Este cálculo se realiza por medio de un contraste entre las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y de Shapiro-Wilk; ya que la población es menor a 50 personas.

**Tabla N° 9**

#### **Prueba de normalidad de Adiestramiento en Puesto y Mejora Continua en los Procesos**

##### **Prueba de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Adiestramiento en el Puesto	0.13	49.00	0.05	0.94	49.00	0.02
Mejora Continua en los Procesos	0.18	49.00	0.00	0.93	49.00	0.01

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** La tabla N°09 nos muestra que la variable de estudio no tiene una distribución normal, ya que el valor de significancia (sig.) es menor a 0.05 y el tamaño de la muestra (gl) es menor a 50, entonces se aplica la prueba de Shapiro-Wilk para esta muestra.

### Prueba de normalidad – Hipótesis Especifica 1

**Tabla N° 10**

#### **Prueba de normalidad de Adiestramiento en el Puesto y Clasificar los Procesos**

##### **Prueba de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Adiestramiento en el Puesto	0.125	49	0.052	0.944	49	0.021
Clasificar (Agrupada)	0.246	49	0.000	0.809	49	0.000

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** La tabla N°10 nos muestra que las variables de estudio no tienen

una distribución normal, ya que el valor de significancia (sig.) es menor a 0.05 y el tamaño de la muestra (gl) es menor a 50, entonces se aplica la prueba de Shapiro-Wilk para esta muestra.

### Prueba de normalidad – Hipótesis Especifica 2

**Tabla N° 11**

#### **Prueba de normalidad de Adiestramiento en el Puesto y Organizar los Procesos**

	<b>Prueba de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Adiestramiento en el Puesto	0.125	49	0.052	0.944	49	0.021
Organizar (Agrupada)	0.236	49	0.000	0.810	49	0.000

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** La tabla N°11 nos muestra que las variables de estudio no tienen una distribución normal, ya que el valor de significancia (sig.) es menor a 0.05 y el tamaño de la muestra (gl) es menor a 50, entonces se aplica la prueba de Shapiro-Wilk para esta muestra.

### Prueba de normalidad – Hipótesis Especifica 3

**Tabla N° 12**

#### **Prueba de normalidad de Adiestramiento en el Puesto y Limpiar los Procesos**

	<b>Prueba de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Adiestramiento en el Puesto	0.125	49	0.052	0.944	49	0.021
Limpiar (Agrupada)	0.274	49	0.000	0.800	49	0.000

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** La tabla N°12 nos muestra que las variables de estudio no tienen



una distribución normal, ya que el valor de significancia (sig.) es menor a 0.05 y el tamaño de la muestra (gl) es menor a 50, entonces se aplica la prueba de Shapiro-Wilk para esta muestra.

#### Prueba de normalidad – Hipótesis Especifica 4

**Tabla N° 13**

**Prueba de normalidad de Adiestramiento en el Puesto y Normalizar los Procesos**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Adiestramiento en el Puesto	0.125	49	0.052	0.944	49	0.021
Normalizar (Agrupada)	0.410	49	0.000	0.658	49	0.000

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** La tabla N°13 nos muestra que las variables de estudio no tienen una distribución normal, ya que el valor de significancia (sig.) es menor a 0.05 y el tamaño de la muestra (gl) es menor a 50, entonces se aplica la prueba de Shapiro-Wilk para esta muestra.

## Prueba de normalidad – Hipótesis Especifica 5

Tabla N° 14

### Prueba de normalidad de Adiestramiento en el Puesto y Perseverar los Procesos

	Prueba de normalidad			Prueba de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Adiestramiento en el Puesto	0.125	49	0.052	0.944	49	0.021
Perseverar (Agrupada)	0.343	49	0.000	0.748	49	0.000

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** La tabla N°14 nos muestra que las variables de estudio no tienen una distribución normal, ya que el valor de significancia (sig.) es menor a 0.05 y el tamaño de la muestra (gl) es menor a 50, entonces se aplica la prueba de Shapiro-Wilk para esta muestra.

#### 3.1.4 Prueba de la Correlación para la variable de estudio

Como en las pruebas de normalidad, la distribución de la variable de estudio no tiene una distribución normal se aplicarán pruebas no paramétricas, entonces corresponde realizar una correlación de Spearman para verificar la fuerza de la correlación entre ambas variables (adiestramiento en el puesto y mejora continua). De igual manera se realiza a todas las hipótesis.

#### Prueba de correlación – Hipótesis General

**H0:** El Adiestramiento en el Puesto no se relaciona con la Mejora Continua en los Procesos del área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

**Hi:** El Adiestramiento en el Puesto se relaciona con la Mejora Continua en los Procesos del área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

**Tabla N° 15**

**Correlación entre Adiestramiento en el Puesto y Mejora Continua en los Procesos**

**Correlaciones**

			Adiestramiento en el Puesto	Mejora Continua en los Procesos
	Adiestramiento en el Puesto	Coefficiente de correlación	1.000	,991
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman	Mejora Continua en los Procesos	N	49	49
		Coefficiente de correlación	,991**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** La tabla N°15 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación  $Rho = 0.991$ ; el cual nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) y decimos entonces que el adiestramiento en el puesto se relaciona con la mejora continua en los procesos del área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.

**Prueba de correlación – Hipótesis Especifica 1**

**H<sub>0</sub>:** El Adiestramiento en el Puesto no se relaciona con Clasificar los Procesos en el área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

**H<sub>i</sub>:** El Adiestramiento en el Puesto se relaciona con Clasificar los Procesos en el área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

**Tabla N° 16**

**Correlación entre Adiestramiento en el Puesto y Clasificar los Procesos**

**Correlaciones**

			Adiestramiento en el Puesto	Clasificar (Agrupada)
	Adiestramiento en el Puesto	Coefficiente de correlación	1.000	,925**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	49	49
Rho de Spearman	Clasificar (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,925**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** La tabla N°16 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación  $Rho = 0.925$ ; el cual nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) y decimos entonces que el adiestramiento en el puesto se relaciona con Clasificar los procesos en el área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.

**Prueba de correlación – Hipótesis Especifica 2**

**H<sub>0</sub>:** El Adiestramiento en el Puesto no se relaciona con Organizar los Procesos en el área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

**H<sub>i</sub>:** El Adiestramiento en el Puesto se relaciona con Organizar los Procesos en el área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

**Tabla N° 17**

**Correlación entre Adiestramiento en el Puesto y Organizar los Procesos**

**Correlaciones**

			Adiestramiento en el Puesto	Organizar (Agrupada)
	Adiestramiento en el Puesto	Coeficiente de correlación	1.000	,930**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	49	49
Rho de Spearman	Organizar (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,930**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** La tabla N°17 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación  $Rho = 0.930$ ; el cual nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) y decimos entonces que el adiestramiento en el puesto se relaciona con Organizar los procesos en el área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.

**Prueba de correlación – Hipótesis Especifica 3**

**H<sub>0</sub>:** El Adiestramiento en el Puesto no se relaciona con Limpiar los Procesos en el área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

**H<sub>i</sub>:** El Adiestramiento en el Puesto se relaciona con Limpiar los Procesos en el área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

**Tabla N° 18**

**Correlación entre Adiestramiento en el Puesto y Limpiar los Procesos**

**Correlaciones**

		Adiestramiento en el Puesto		
			Limpiar (Agrupada)	
	Adiestramiento en el Puesto	Coefficiente de correlación	1.000	,903
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	49	49
Rho de Spearman	Limpiar (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,903**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** La tabla N°18 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación  $Rho = 0.903$ ; el cual nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) y decimos entonces que el adiestramiento en el puesto se relaciona con Limpiar los procesos en el área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.

**Prueba de correlación – Hipótesis Especifica 4**

**H0:** El Adiestramiento en el Puesto no se relaciona con Normalizar los Procesos en el área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

**Hi:** El Adiestramiento en el Puesto se relaciona con Normalizar los Procesos en el área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

**Tabla N° 19**

**Correlación entre Adiestramiento en el Puesto y Normalizar los Procesos**

**Correlaciones**

			Adiestramiento en el Puesto	Normalizar (Agrupada)
	Adiestramiento en el Puesto	Coefficiente de correlación	1.000	,814
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	49	49
Rho de Spearman	Normalizar (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,814**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** La tabla N°19 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación Rho = 0.814; el cual nos indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Hi) y decimos entonces que el adiestramiento en el puesto se relaciona con Normalizar los procesos en el área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.

**Prueba de correlación – Hipótesis Especifica 5**

**H0:** El Adiestramiento en el Puesto no se relaciona con Perseverar los Procesos en el área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

**Hi:** El Adiestramiento en el Puesto se relaciona con Perseverar los Procesos en el área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

**Tabla N° 20**

**Correlación entre Adiestramiento en el Puesto y Perseverar los Procesos**

**Correlaciones**

			Adiestramiento en el Puesto	Perseverar (Agrupada)
Rho de Spearman	Adiestramiento en el Puesto	Coefficiente de correlación	1.000	,854**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	49	49
	Perseverar (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,854**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	49	49

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** La tabla N°20 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación  $Rho = 0.854$ ; el cual nos indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) y decimos entonces que el adiestramiento en el puesto se relaciona con Perseverar los procesos en el área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.

**3.1.5 Análisis e interpretación de los resultados por Dimensiones**

**Tabla N° 21**

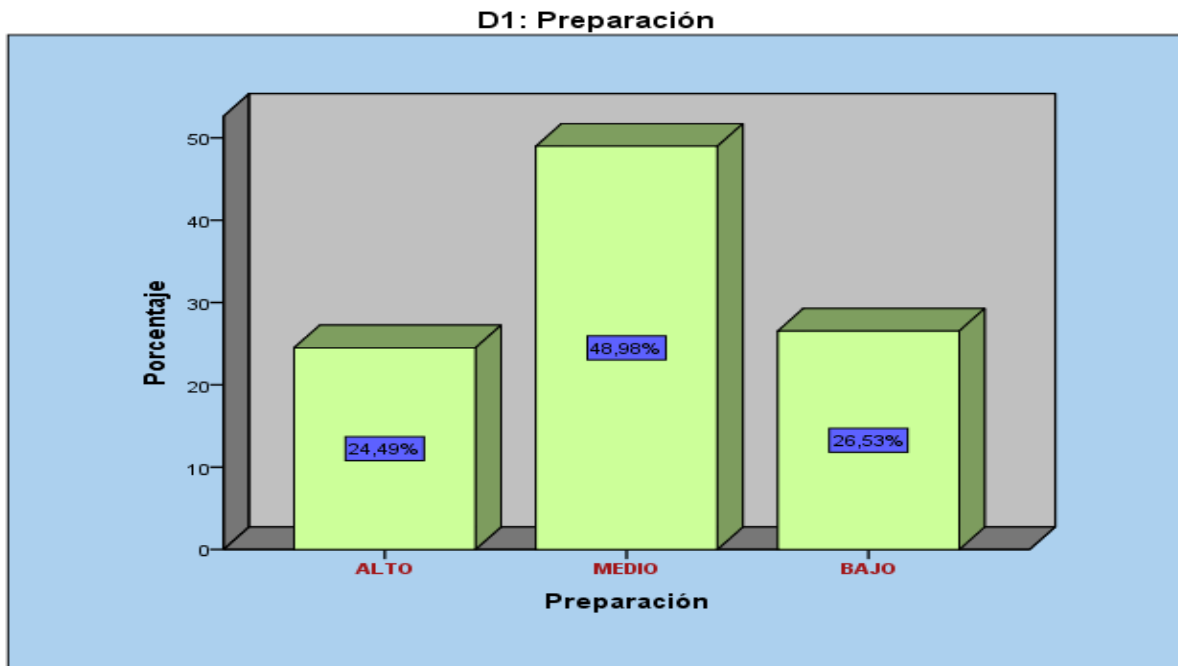
**Descripción de la dimensión Preparación**

		Preparación (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	12	24.5	24.5	24.5
	MEDIO	24	49.0	49.0	73.5
	BAJO	13	26.5	26.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24



**Figura N° 2**  
**Análisis Descriptivo Preparación**



*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** La tabla N°21 y la figura N°2 nos muestra a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de Quimex 2017, donde indican que la Preparación de la Mercadería es inadecuada en 24.29% asimismo un 48.98% indica que es moderado, y un 26.53% es adecuado.

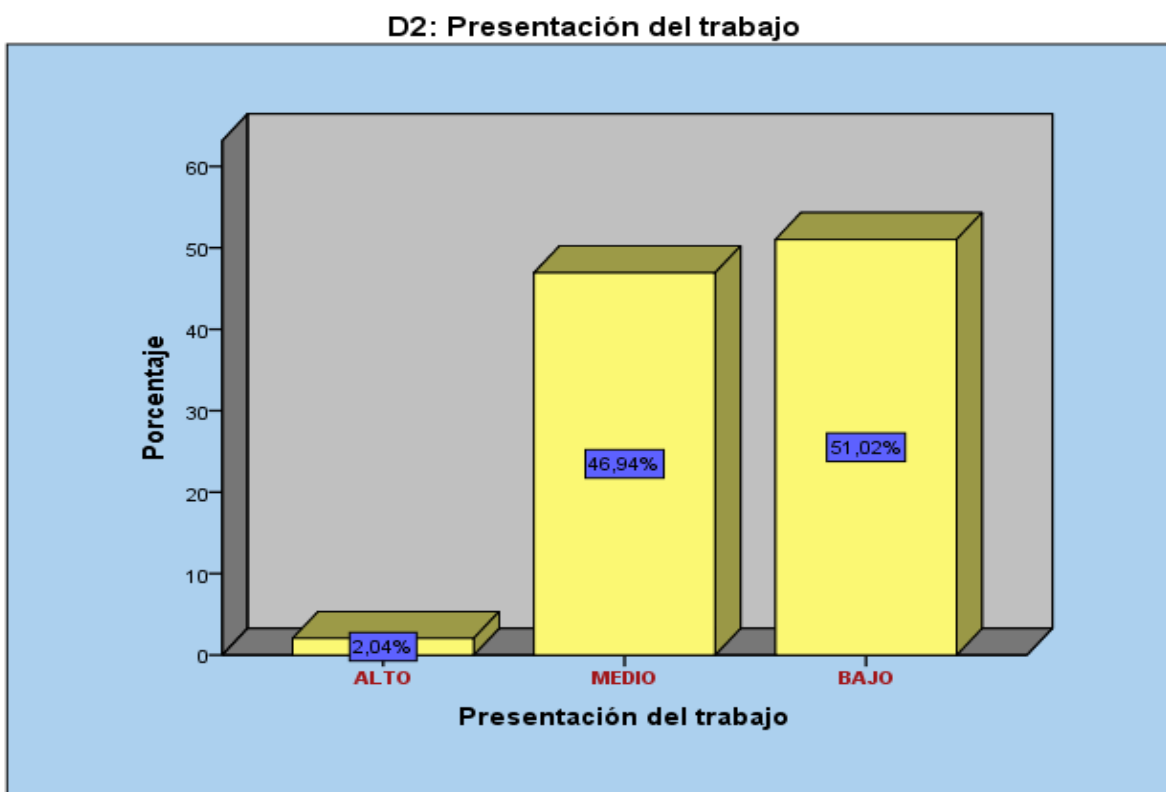
**Tabla N° 22**  
**Descripción de la dimensión Presentación del Trabajo**

**Presentación del Trabajo (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	1	2,0	2,0	2,0
	MEDIO	23	46,9	46,9	49,0
	BAJO	25	51,0	51,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 3**  
**Análisis Descriptivo Presentación del Trabajo**



*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

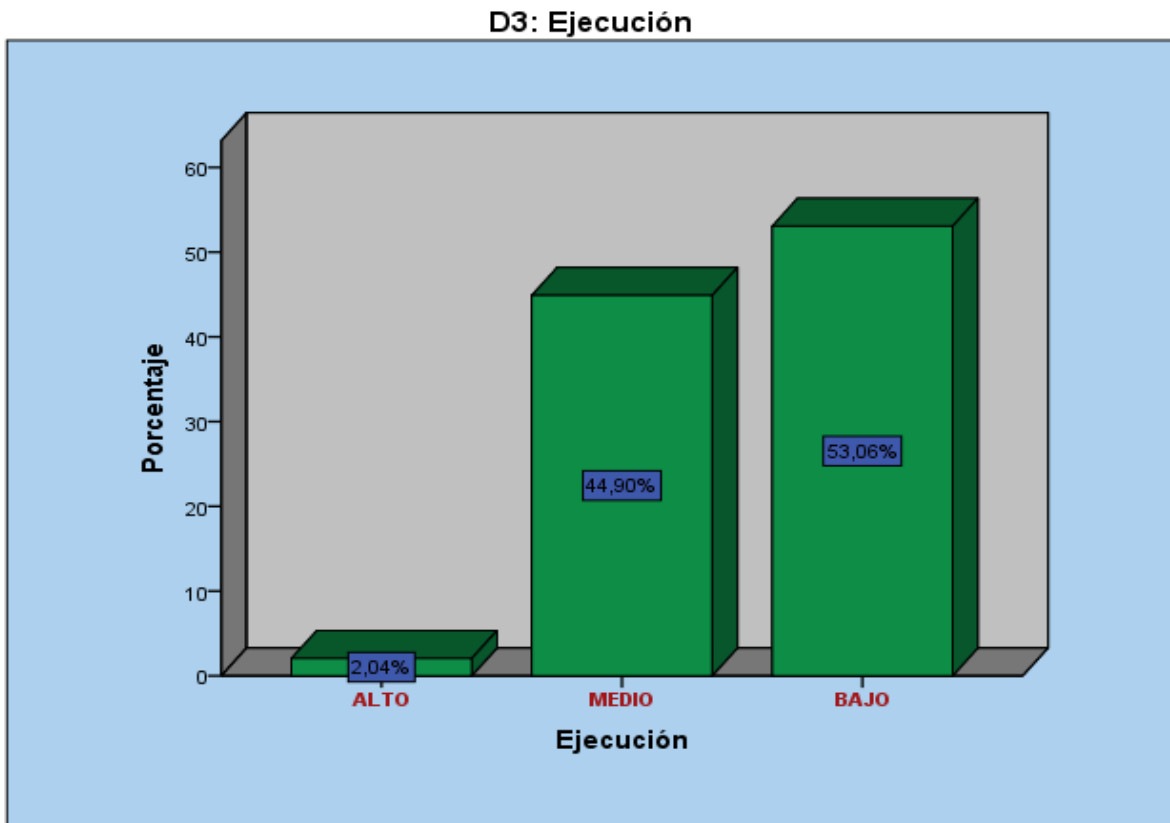
**Interpretación:** La tabla N°22 y la figura N°3 nos muestra a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de Quimex 2017, donde indican que la Presentación del Trabajo es inadecuada en 2.04% asimismo un 46.94% indica que es moderado, y un 51.02% es adecuado.

**Tabla N° 23**  
**Descripción de la dimensión Ejecución**

		Ejecución (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	1	2,0	2,0	2,0
	MEDIO	22	44,9	44,9	46,9
	BAJO	26	53,1	53,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 4**  
**Análisis Descriptivo Ejecución**



*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** La tabla N°23 y la figura N°4 nos muestra a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de Quimex 2017, donde indican que la Ejecución del Trabajo es inadecuada en 2.04% asimismo un 44.90% indica que es moderado, y un 53.06% es adecuado.

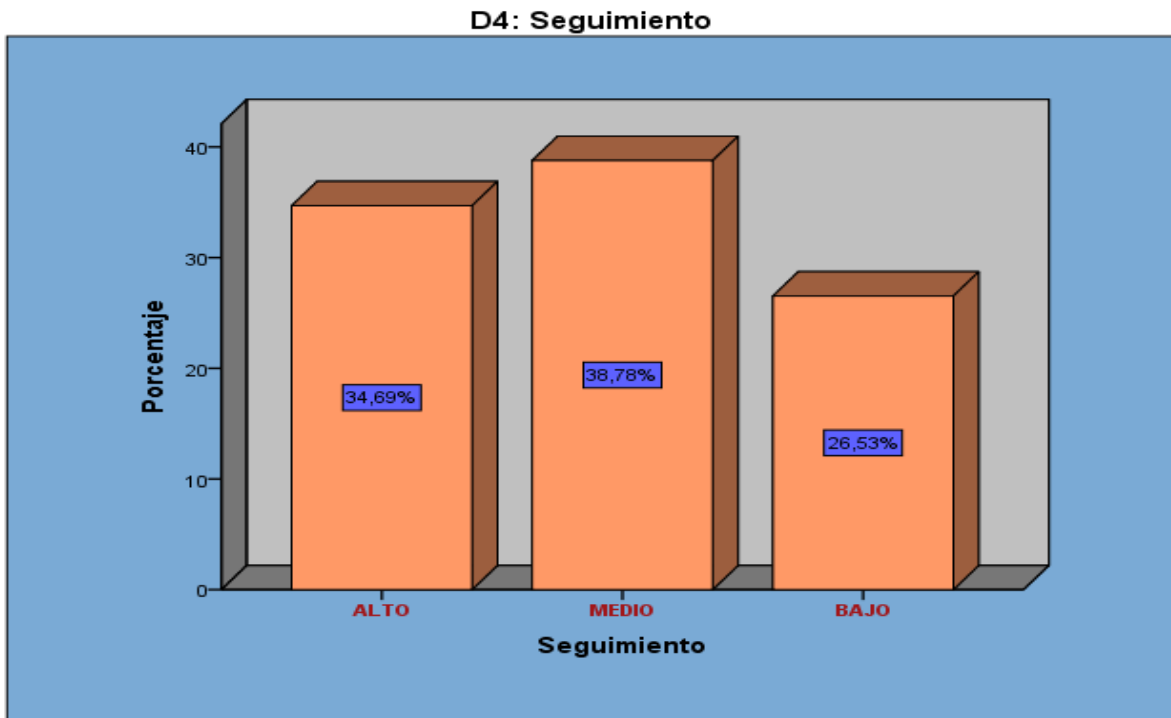
**Tabla N° 24**  
**Descripción de la dimensión Seguimiento**

Seguimiento (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	17	34,7	34,7	34,7
	MEDIO	19	38,8	38,8	73,5
	BAJO	13	26,5	26,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 5**  
**Análisis Descriptivo Seguimiento**



*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

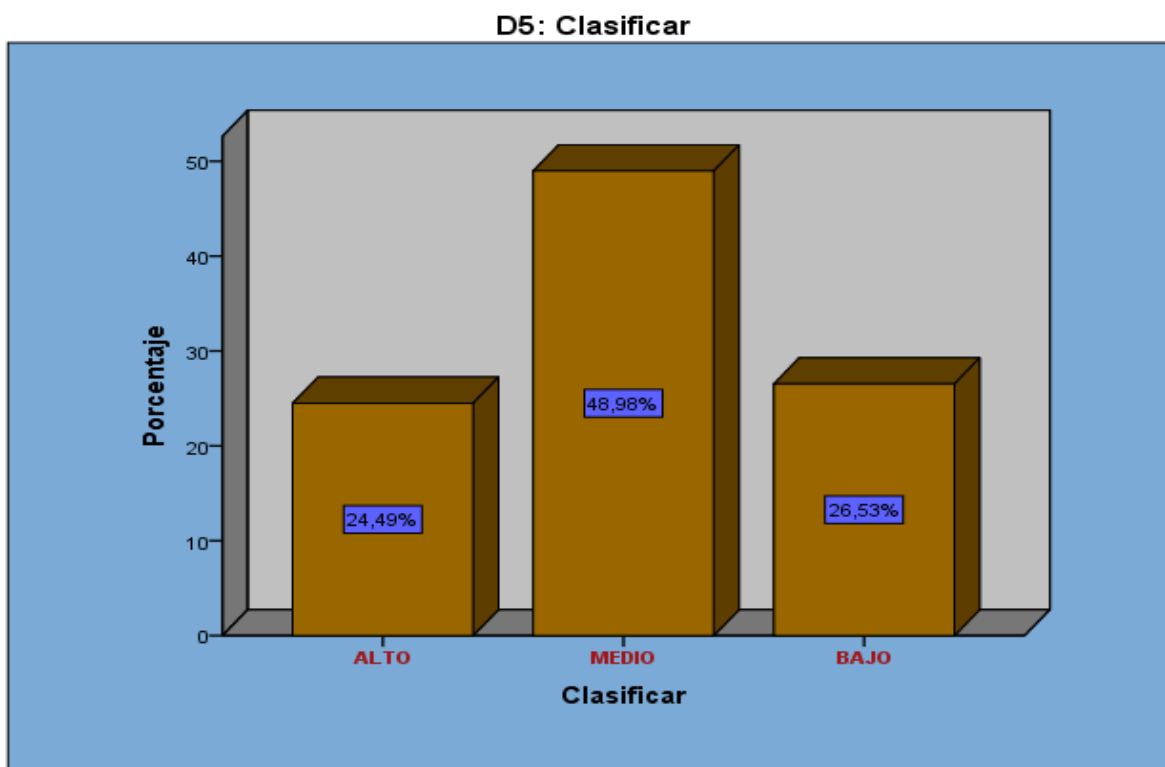
**Interpretación:** La tabla N°24 y la figura N°5 nos muestra a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de Quimex 2017, donde indican que la Seguimiento del Trabajo es inadecuada en 34.69% asimismo un 38.78% indica que es moderado, y un 26.53 es adecuado.

**Tabla N° 25**  
**Descripción de la dimensión Clasificar**

		Clasificar (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	12	24,5	24,5	24,5
	MEDIO	24	49,0	49,0	73,5
	BAJO	13	26,5	26,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 6**  
**Análisis Descriptivo Clasificar**



*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

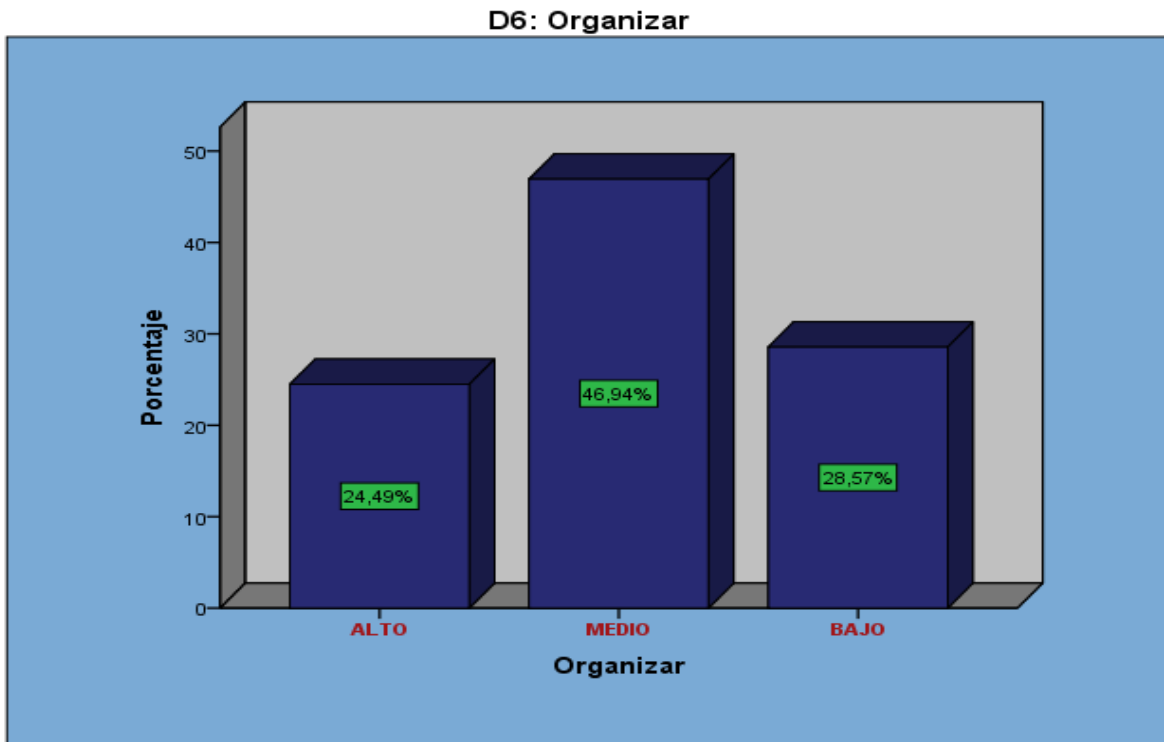
**Interpretación:** La tabla N°25 y la figura N°6 nos muestra a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de Quimex 2017, donde indican que Clasificar la mercadería es inadecuada en 24.49% asimismo un 49.98% indica que es moderado, y un 26.53% es adecuado.

**Tabla N° 26**  
**Descripción de la dimensión Organizar**

		Organizar (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	12	24,5	24,5	24,5
	MEDIO	23	46,9	46,9	71,4
	BAJO	14	28,6	28,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 7**  
**Análisis Descriptivo Organizar**



*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** La tabla N°26 y la figura N°7 nos muestra a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de Quimex 2017, donde indican que Organizar la mercadería es inadecuada en 24.49% asimismo un 46.94% indica que es moderado, y un 28.57% es adecuado.

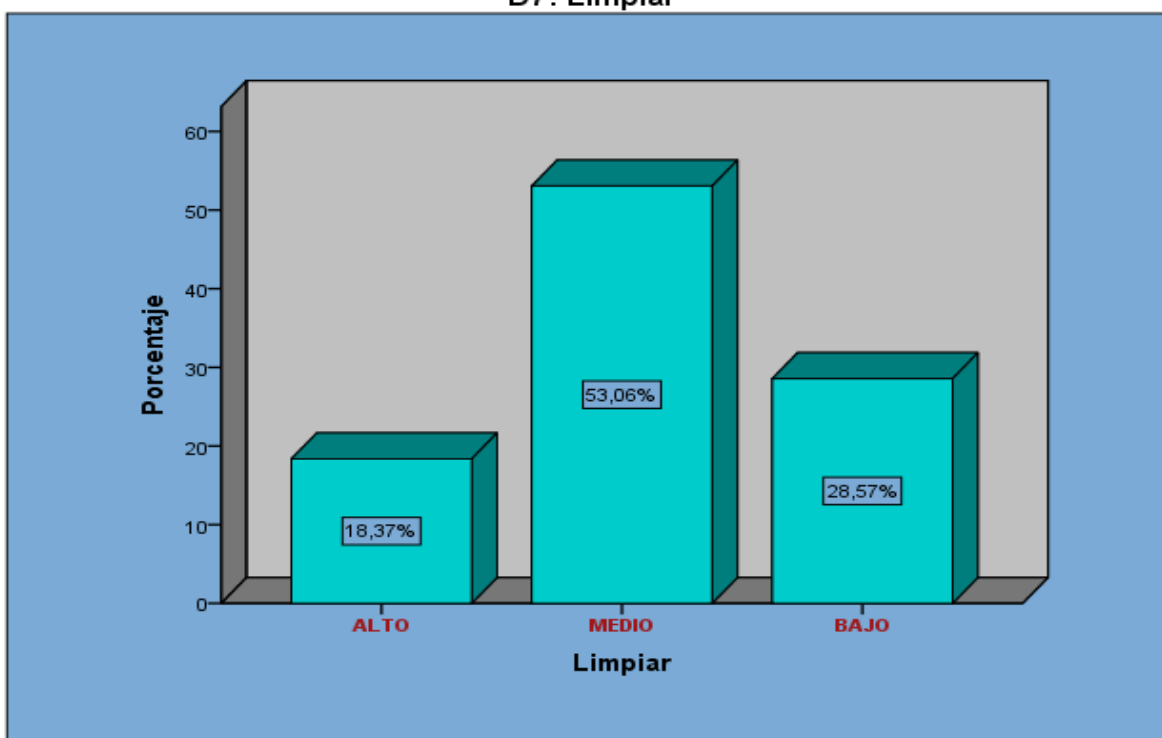
**Tabla N° 27**  
**Descripción de la dimensión Limpiar**

Limpiar (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	9	18,4	18,4	18,4
	MEDIO	26	53,1	53,1	71,4
	BAJO	14	28,6	28,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 8**  
**Análisis Descriptivo Limpiar**  
**D7: Limpiar**



*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

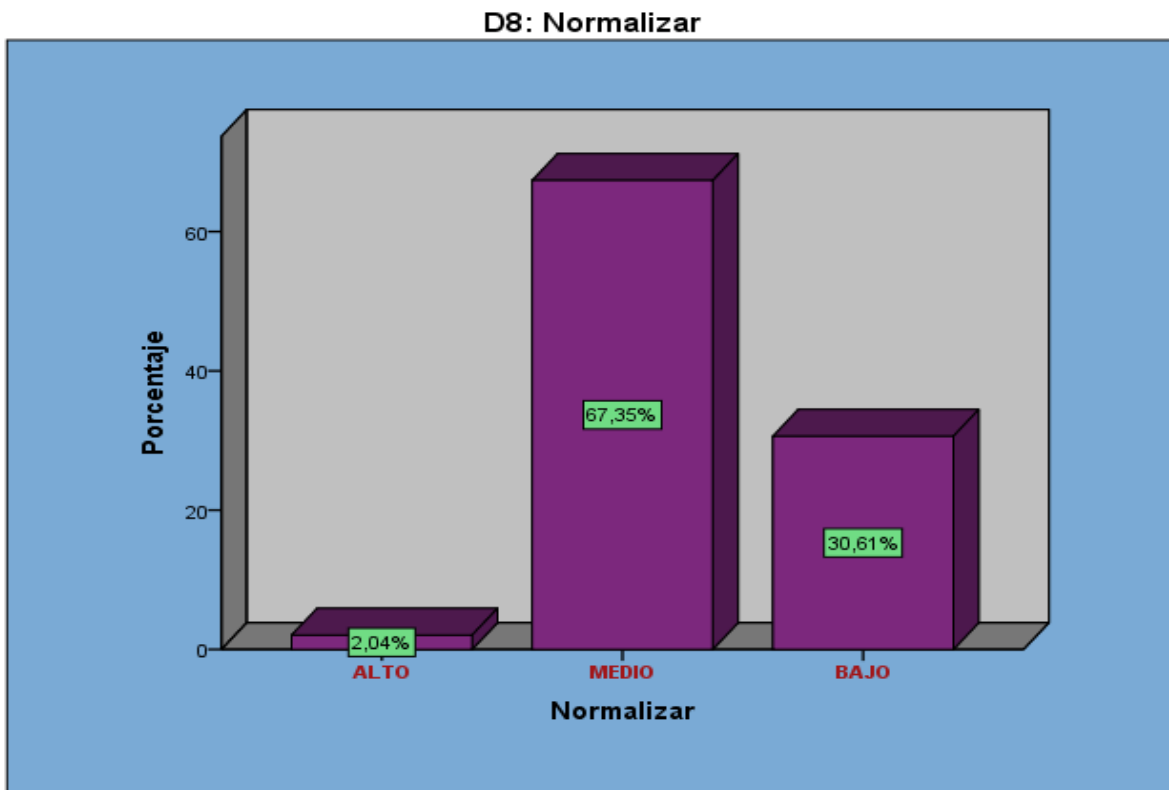
**Interpretación:** La tabla N°27 y la figura N°8 nos muestra a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de Quimex 2017, donde indican que Limpiar la mercadería es inadecuada en 18.37% asimismo un 53.06% indica que es moderado, y un 28.57% es adecuado.

**Tabla N° 28**  
**Descripción de la dimensión Normalizar**

Normalizar (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	1	2,0	2,0	2,0
	MEDIO	33	67,3	67,3	69,4
	BAJO	15	30,6	30,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 9**  
**Análisis Descriptivo Normalizar**



*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** La tabla N°28 y la figura N°9 nos muestra a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de Quimex 2017, donde indican que Normalizar la mercadería es inadecuada en 2.04% asimismo un 67.35% indica que es moderado, y un 30.61% es adecuado.

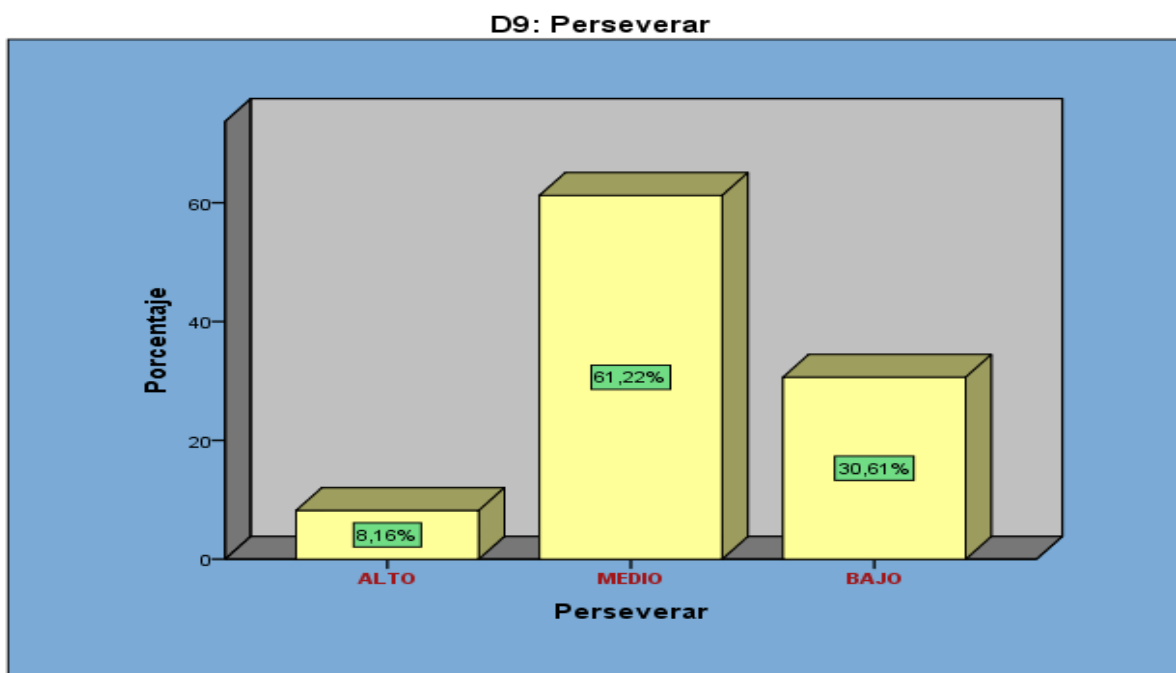
**Tabla N° 29**  
**Descripción de la dimensión Perseverar**

		Perseverar (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	4	8,2	8,2	8,2
	MEDIO	30	61,2	61,2	69,4
	BAJO	15	30,6	30,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24



**Figura N° 10**  
**Análisis Descriptivo Perseverar**



*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** La tabla N°29 y la figura N°10 nos muestra a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de Quimex 2017, donde indican que Perseverar la mercadería es inadecuada en 8.16% asimismo un 61.22% indica que es moderado, y un 30.61% es adecuado.

### 3.1.6 Análisis e interpretación de los resultados por Preguntas

**Tabla 30 - Pregunta 01**

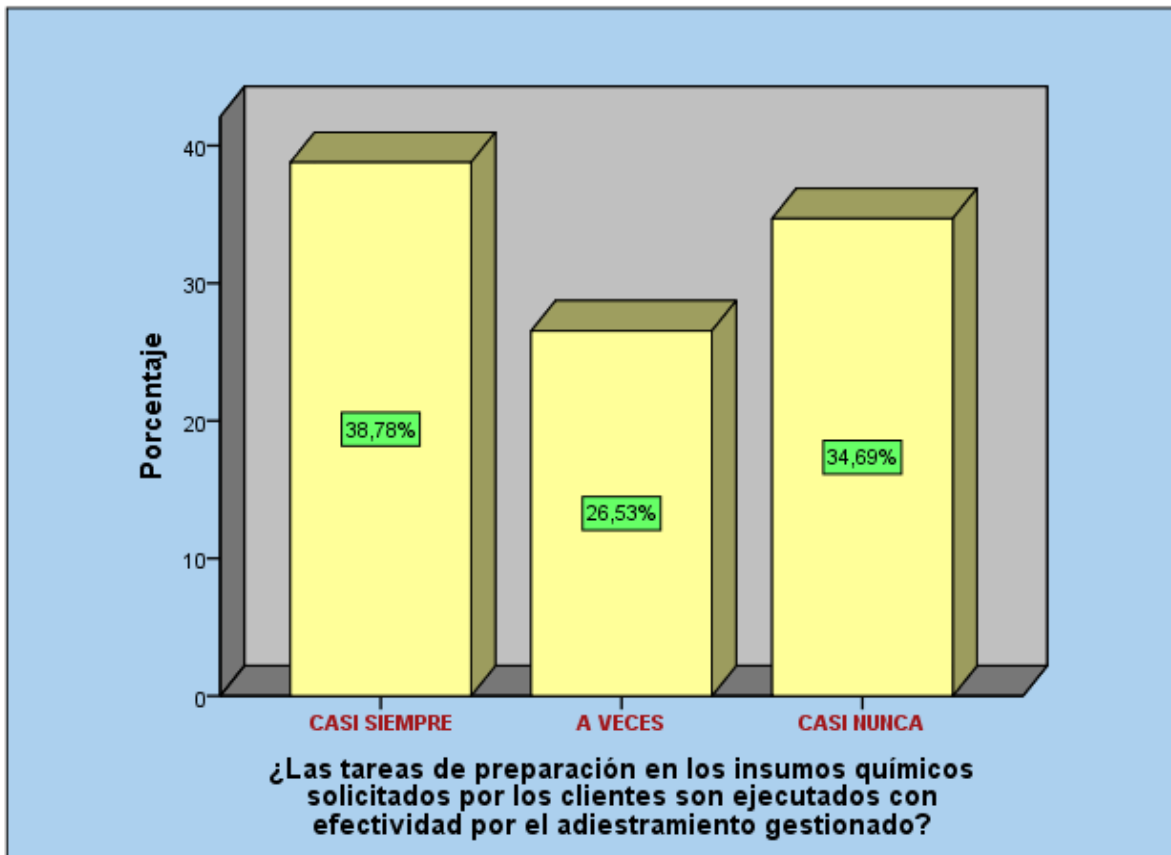
¿Las tareas de preparación en los insumos químicos solicitados por los clientes son ejecutados con efectividad por el adiestramiento gestionado?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	19	38.8	38.8	38.8
	A VECES	13	26.5	26.5	65.3
	CASI NUNCA	17	34.7	34.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

*Fuente:* Reporte Estadístico de SPSS versión 24

Figura N° 11 - Pregunta 01

¿Las tareas de preparación en los insumos químicos solicitados por los clientes son ejecutados con efectividad por el adiestramiento gestionado?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°11 se observa que la pregunta las tareas de preparación en los insumos químicos solicitados por los clientes son ejecutados con efectividad por el adiestramiento gestionado, del total de encuestados el nivel más alto representa 38,78% (casi siempre), y el nivel bajo representa el 26,53%(a veces).

**Tabla 31 - Pregunta 02**

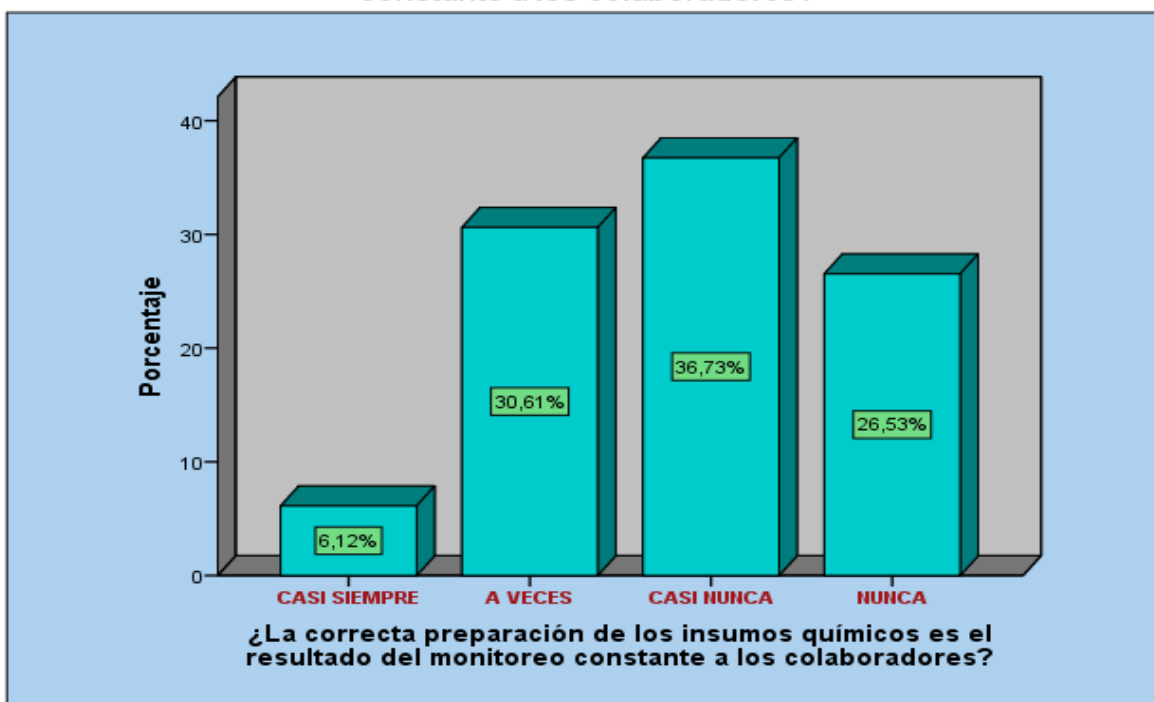
¿La correcta preparación de los insumos químicos es el resultado del monitoreo constante a los colaboradores?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	3	6.1	6.1	6.1
	A VECES	15	30.6	30.6	36.7
	CASI NUNCA	18	36.7	36.7	73.5
	NUNCA	13	26.5	26.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 12 - Pregunta 02**

¿La correcta preparación de los insumos químicos es el resultado del monitoreo constante a los colaboradores?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°12 se observa que la pregunta la correcta preparación de los insumos químicos es el resultado del monitoreo constante a los colaboradores, del total de encuestados el nivel más alto representa 36,73% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 6,12% (casi siempre).

**Tabla 32 - Pregunta 03**

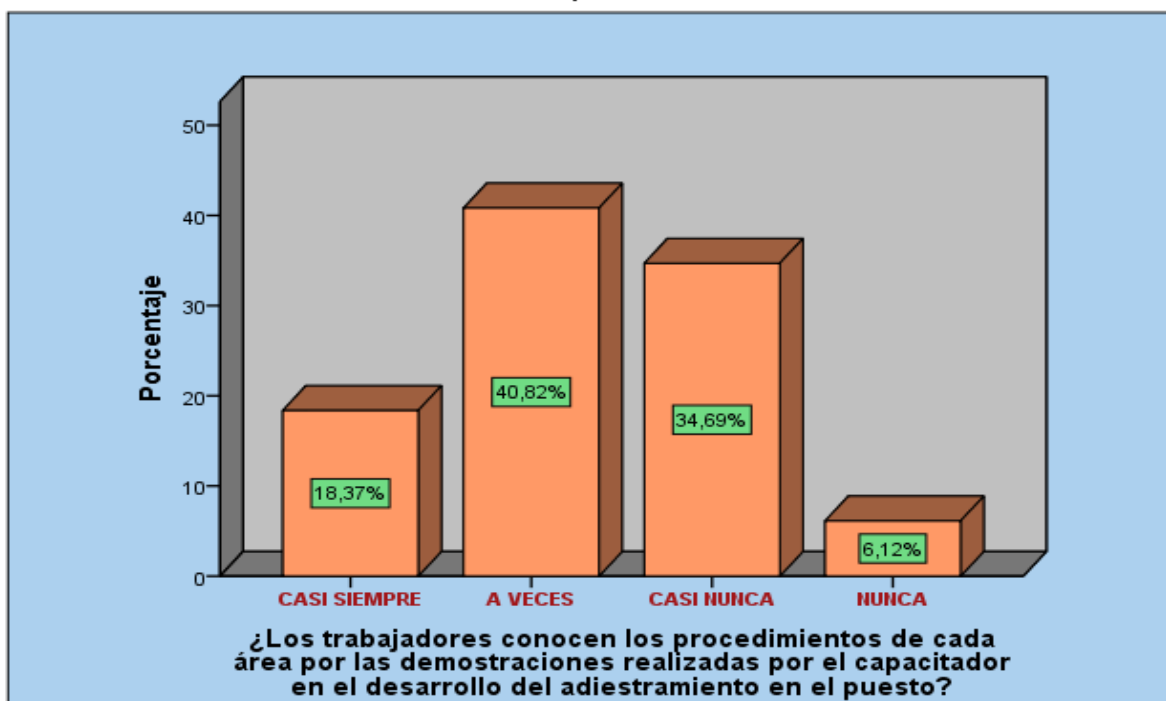
¿Los trabajadores conocen los procedimientos de cada área por las demostraciones realizadas por el capacitador en el desarrollo del adiestramiento en el puesto?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	9	18.4	18.4	18.4
	A VECES	20	40.8	40.8	59.2
	CASI NUNCA	17	34.7	34.7	93.9
	NUNCA	3	6.1	6.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 13 - Pregunta 03**

¿Los trabajadores conocen los procedimientos de cada área por las demostraciones realizadas por el capacitador en el desarrollo del adiestramiento en el puesto?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°13 se observa que la pregunta los trabajadores conocen los procedimientos de cada área por las demostraciones realizadas por el capacitador en el desarrollo del adiestramiento en el puesto, del total de encuestados el nivel más alto representa 40,82% (a veces), y el nivel bajo representa el 6,12% (nunca).

**Tabla 33 - Pregunta 04**

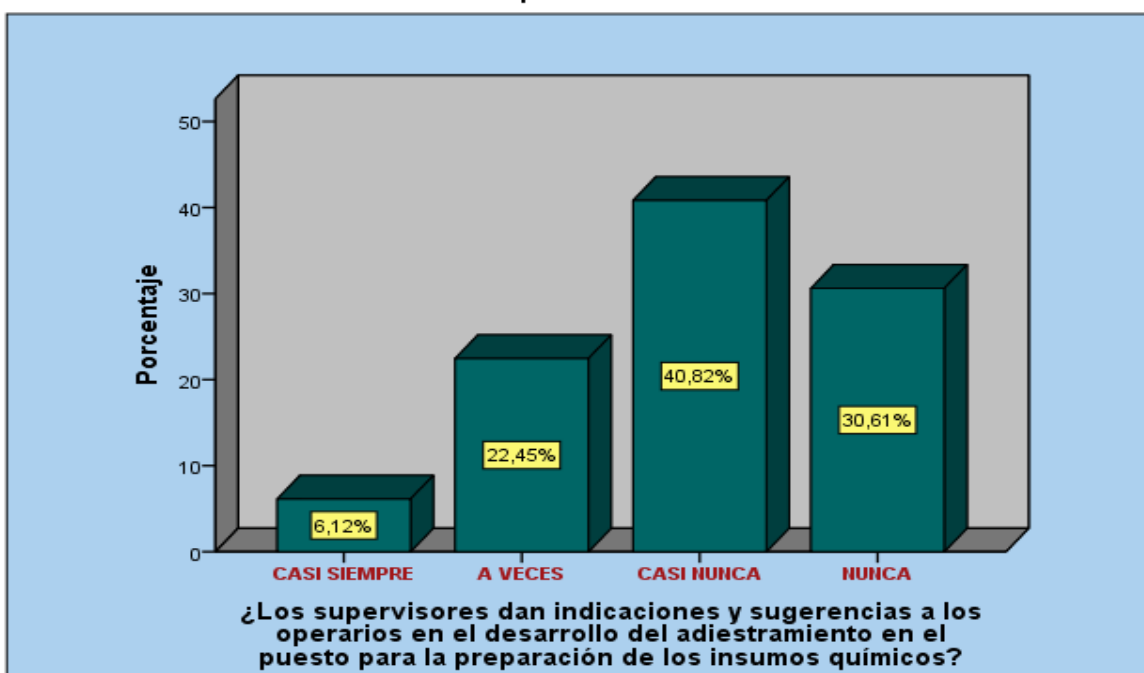
¿Los supervisores dan indicaciones y sugerencias a los operarios en el desarrollo del adiestramiento en el puesto para la preparación de los insumos químicos?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	3	6.1	6.1	6.1
	A VECES	11	22.4	22.4	28.6
	CASI NUNCA	20	40.8	40.8	69.4
	NUNCA	15	30.6	30.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 14 - Pregunta 04**

¿Los supervisores dan indicaciones y sugerencias a los operarios en el desarrollo del adiestramiento en el puesto para la preparación de los insumos químicos?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°14 se observa que la pregunta los supervisores dan indicaciones y sugerencias a los operarios en el desarrollo del adiestramiento en el puesto para la preparación de los insumos químicos, del total de encuestados el nivel más alto representa 40,82% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 6,12% (casi siempre).

**Tabla 34 - Pregunta 05**

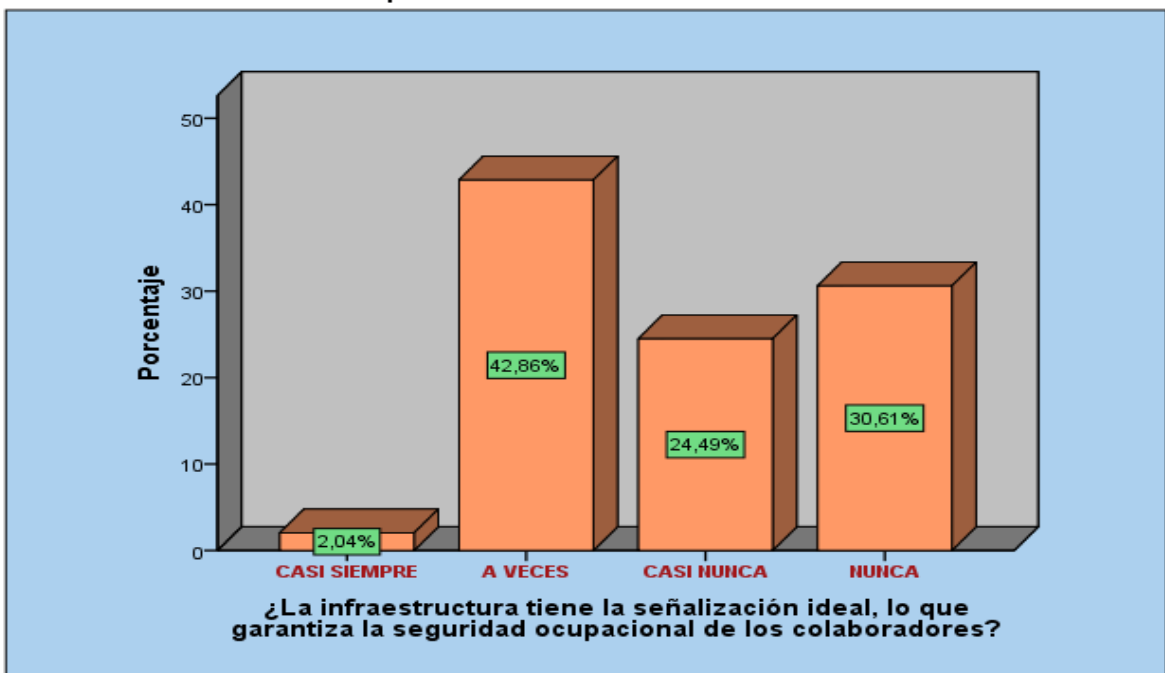
¿La infraestructura tiene la señalización ideal, lo que garantiza la seguridad ocupacional de los colaboradores?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	1	2.0	2.0	2.0
	A VECES	21	42.9	42.9	44.9
	CASI NUNCA	12	24.5	24.5	69.4
	NUNCA	15	30.6	30.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 15 - Pregunta 05**

¿La infraestructura tiene la señalización ideal, lo que garantiza la seguridad ocupacional de los colaboradores?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°15 se observa que la pregunta la infraestructura tiene la señalización ideal, lo que garantiza la seguridad ocupacional de los colaboradores, del total de encuestados el nivel más alto representa 42,86% (a veces), y el nivel bajo representa el 2,04% (casi siempre).

**Tabla 35 - Pregunta 06**

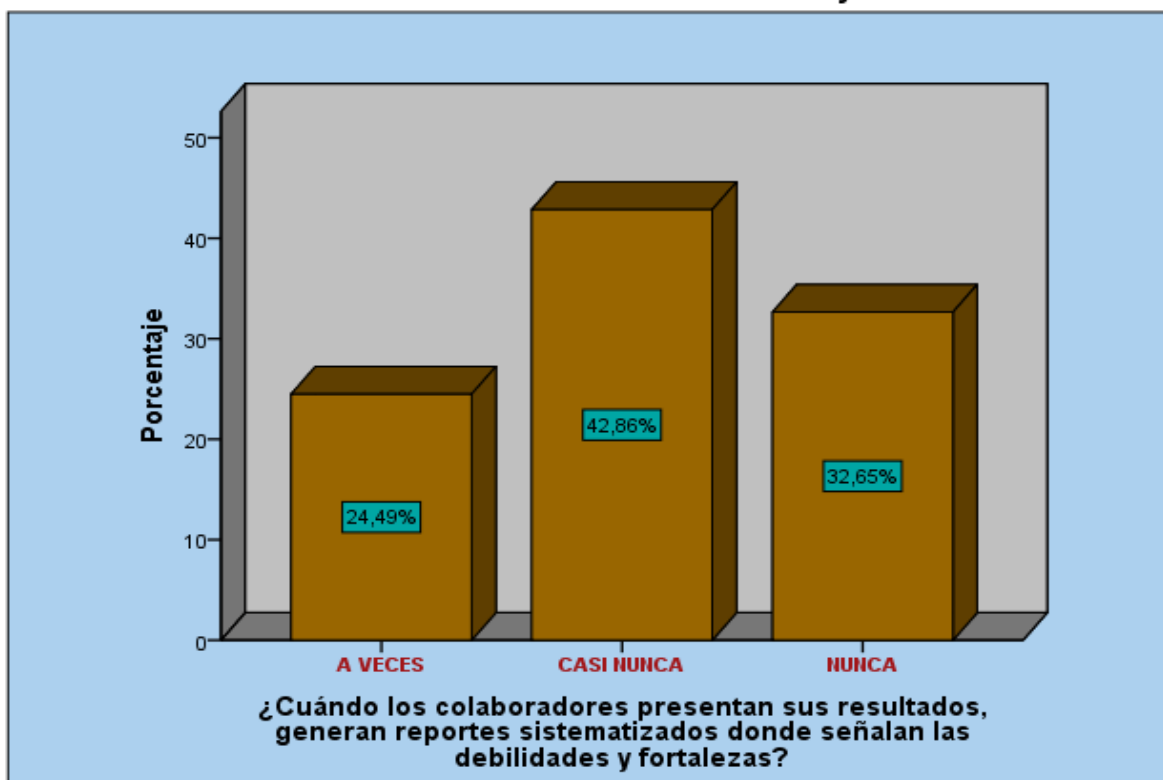
¿Cuándo los colaboradores presentan sus resultados, generan reportes sistematizados donde señalan las debilidades y fortalezas?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A VECES	12	24.5	24.5	24.5
	CASI NUNCA	21	42.9	42.9	67.3
	NUNCA	16	32.7	32.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 16 - Pregunta 06**

¿Cuándo los colaboradores presentan sus resultados, generan reportes sistematizados donde señalan las debilidades y fortalezas?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°16 se observa que la pregunta cuándo los colaboradores presentan sus resultados, generan reportes sistematizados donde señalan las debilidades y fortalezas, del total de encuestados el nivel más alto representa 42,86% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 24,49% (a veces).

**Tabla 36 - Pregunta 07**

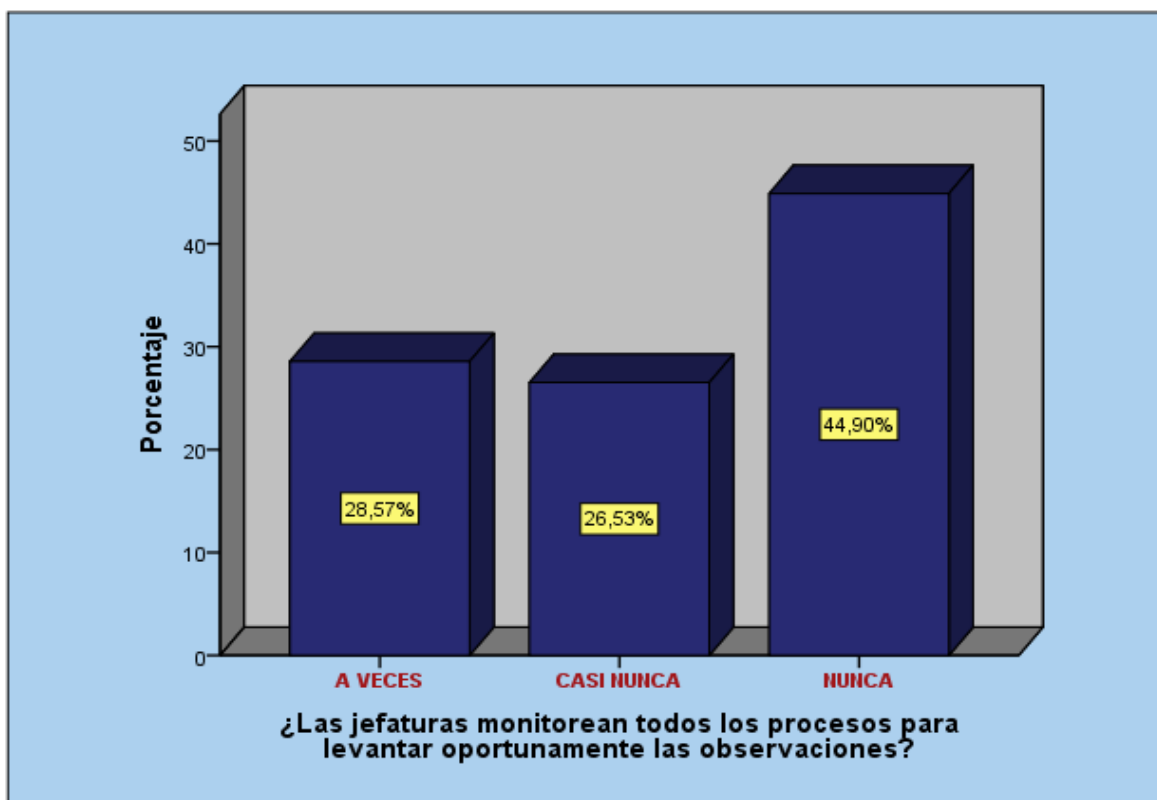
¿Las jefaturas monitorean todos los procesos para levantar oportunamente las observaciones?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A VECES	14	28.6	28.6	28.6
	CASI NUNCA	13	26.5	26.5	55.1
	NUNCA	22	44.9	44.9	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 17 - Pregunta 07**

¿Las jefaturas monitorean todos los procesos para levantar oportunamente las observaciones?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°17 se observa que la pregunta las jefaturas monitorean todos los procesos para levantar oportunamente las observaciones, del total de encuestados el nivel más alto representa 44,90% (nunca), y el nivel bajo representa el 26,53% (casi nunca).



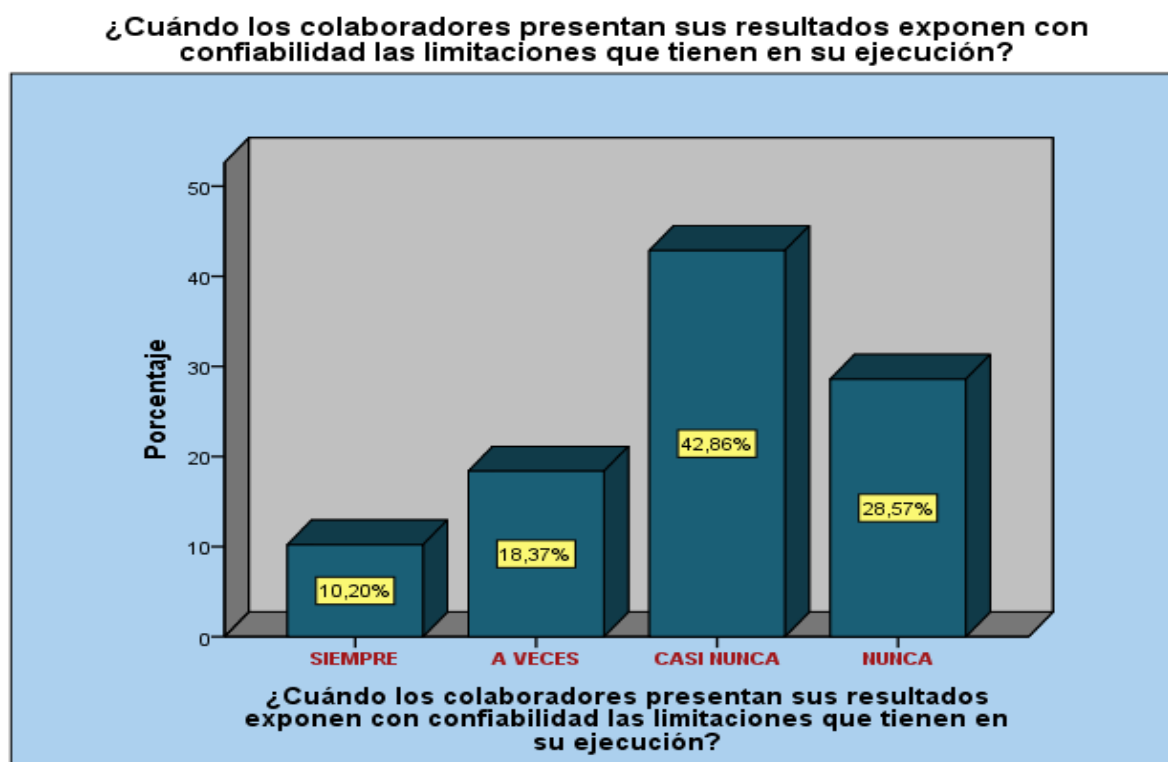
**Tabla 37 - Pregunta 08**

¿Cuándo los colaboradores presentan sus resultados exponen con confiabilidad las limitaciones que tienen en su ejecución?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SIEMPRE	5	10.2	10.2	10.2
	A VECES	9	18.4	18.4	28.6
	CASI NUNCA	21	42.9	42.9	71.4
	NUNCA	14	28.6	28.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 18 - Pregunta 08**



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°18 se observa que la pregunta cuándo los colaboradores presentan sus resultados exponen con confiabilidad las limitaciones que tienen en su ejecución, del total de encuestados el nivel más alto representa 42,86% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 10,20% (siempre).

**Tabla 38 - Pregunta 09**

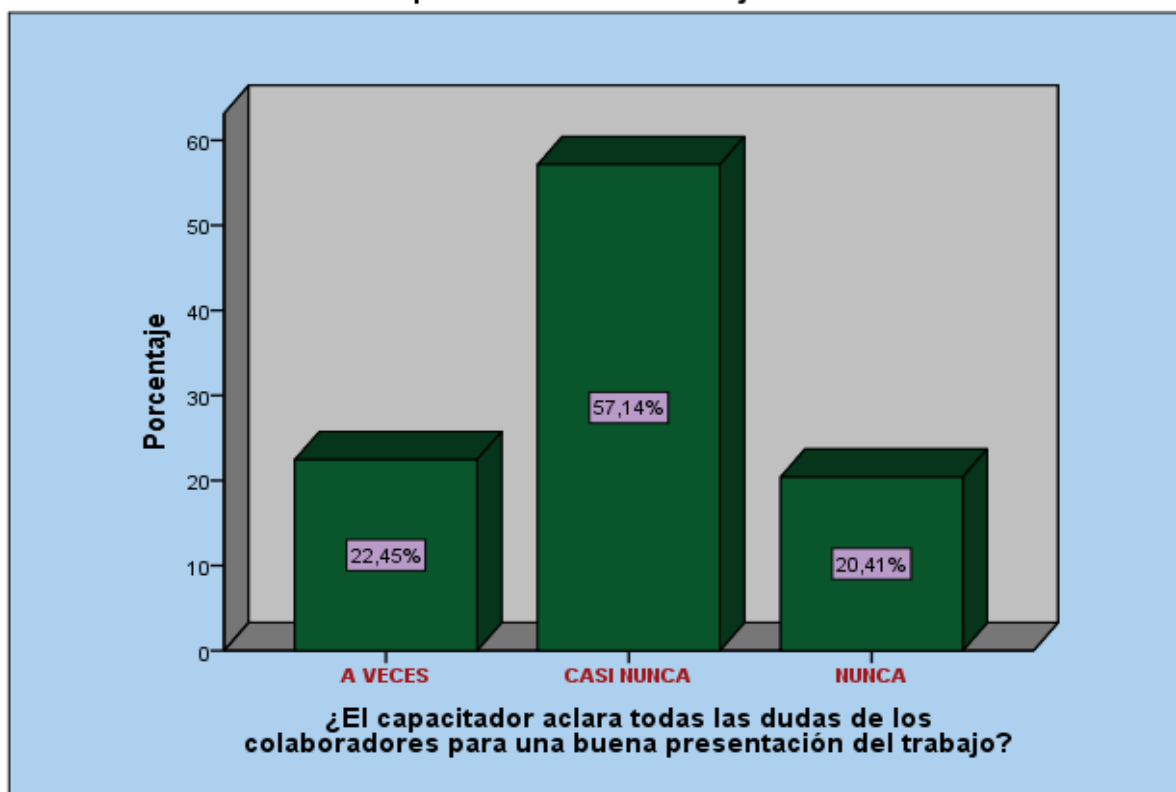
¿El capacitador aclara todas las dudas de los colaboradores para una buena presentación del trabajo?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A VECES	11	22.4	22.4	22.4
	CASI NUNCA	28	57.1	57.1	79.6
	NUNCA	10	20.4	20.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 19 - Pregunta 09**

¿El capacitador aclara todas las dudas de los colaboradores para una buena presentación del trabajo?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°19 se observa que la pregunta el capacitador aclara todas las dudas de los colaboradores para una buena presentación del trabajo, del total de encuestados el nivel más alto representa 57,14% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 20,41% (nunca).

**Tabla 39 - Pregunta 10**

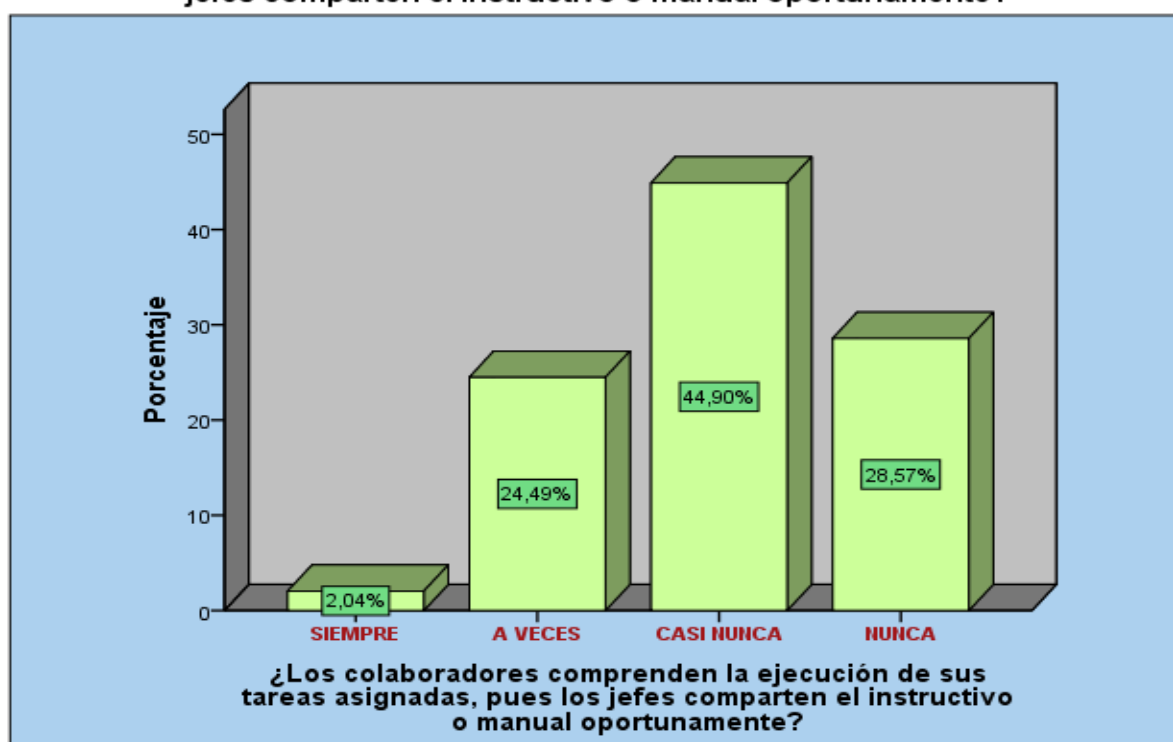
¿Los colaboradores comprenden la ejecución de sus tareas asignadas, pues los jefes comparten el instructivo o manual oportunamente?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SIEMPRE	1	2.0	2.0	2.0
	A VECES	12	24.5	24.5	26.5
	CASI NUNCA	22	44.9	44.9	71.4
	NUNCA	14	28.6	28.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 20 - Pregunta 10**

¿Los colaboradores comprenden la ejecución de sus tareas asignadas, pues los jefes comparten el instructivo o manual oportunamente?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°20 se observa que la pregunta los colaboradores comprenden la ejecución de sus tareas asignadas, pues los jefes comparten el instructivo o manual oportunamente, del total de encuestados el nivel más alto representa 44,90% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 2,04% (siempre).

**Tabla 40 - Pregunta 11**

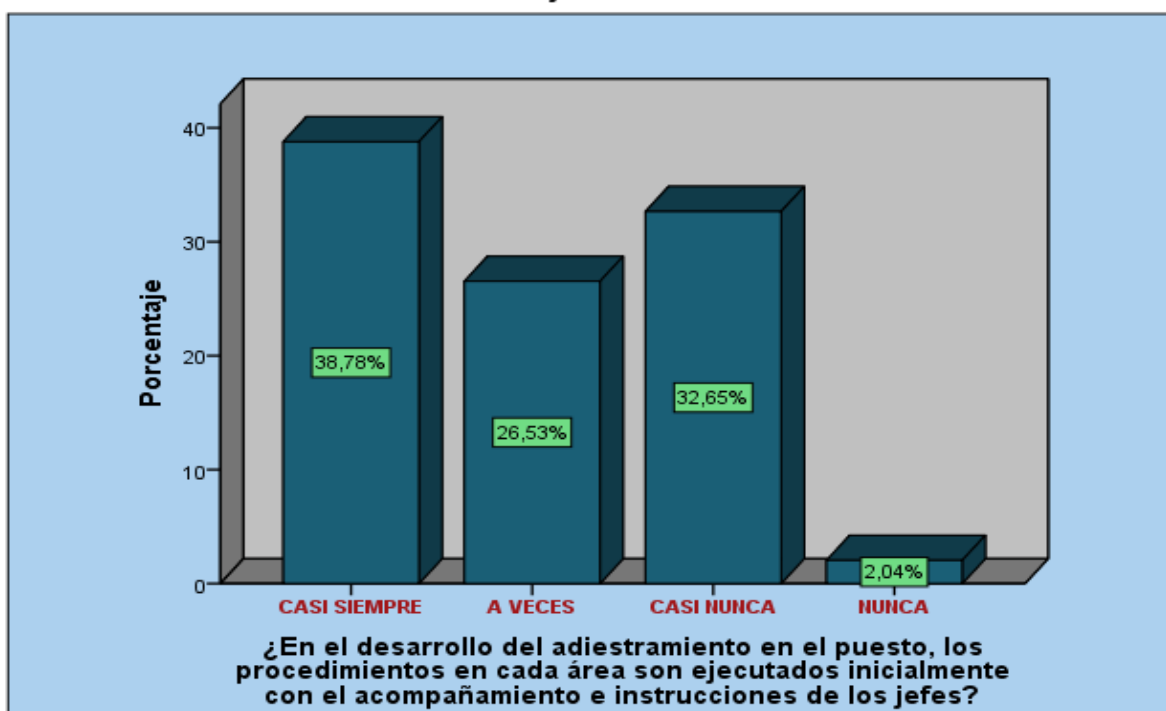
¿En el desarrollo del adiestramiento en el puesto, los procedimientos en cada área son ejecutados inicialmente con el acompañamiento e instrucciones de los jefes?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	19	38.8	38.8	38.8
	A VECES	13	26.5	26.5	65.3
	CASI NUNCA	16	32.7	32.7	98.0
	NUNCA	1	2.0	2.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 21 - Pregunta 11**

¿En el desarrollo del adiestramiento en el puesto, los procedimientos en cada área son ejecutados inicialmente con el acompañamiento e instrucciones de los jefes?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°21 se observa que la pregunta los colaboradores comprenden la ejecución de sus tareas asignadas, pues los jefes comparten el instructivo o manual oportunamente, del total de encuestados el nivel más alto representa 38,78% (casi siempre), y el nivel bajo representa el 2,04% (nunca).

**Tabla 41 - Pregunta 12**

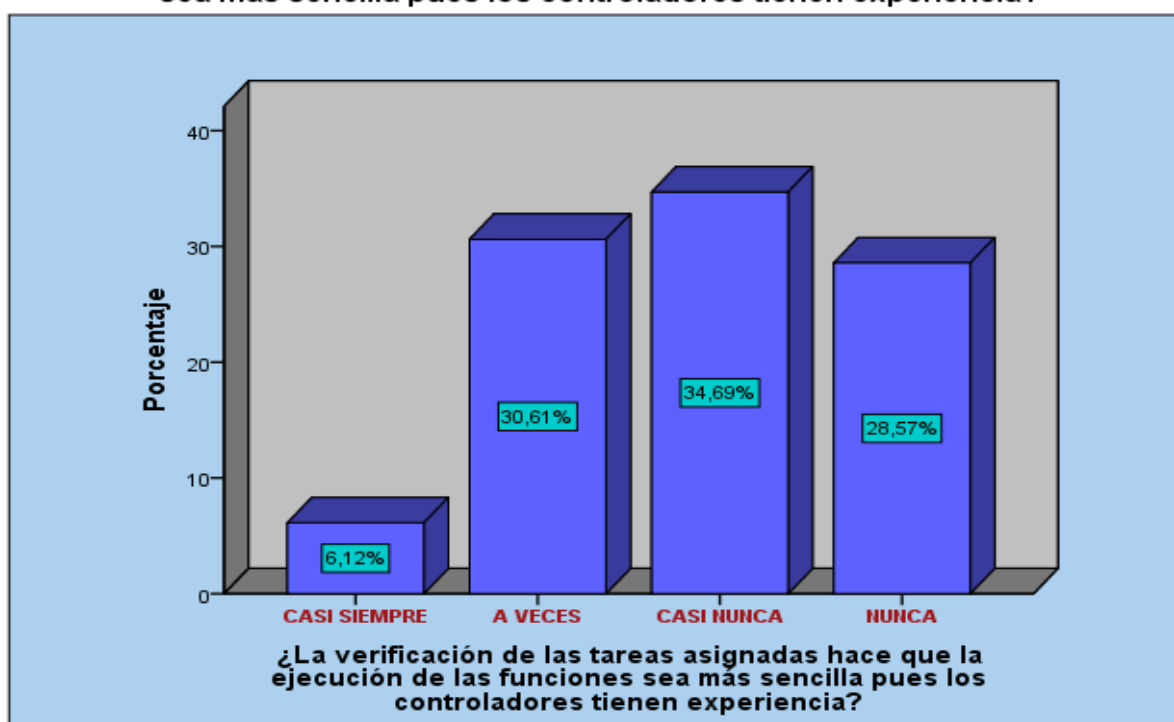
¿La verificación de las tareas asignadas hace que la ejecución de las funciones sea más sencilla pues los controladores tienen experiencia?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	3	6.1	6.1	6.1
	A VECES	15	30.6	30.6	36.7
	CASI NUNCA	17	34.7	34.7	71.4
	NUNCA	14	28.6	28.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 22 - Pregunta 12**

¿La verificación de las tareas asignadas hace que la ejecución de las funciones sea más sencilla pues los controladores tienen experiencia?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°22 se observa que la pregunta la verificación de las tareas asignadas hace que la ejecución de las funciones sea más sencilla pues los controladores tienen experiencia, del total de encuestados el nivel más alto representa 34,69% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 6,12% (casi siempre).

**Tabla 42 - Pregunta 13**

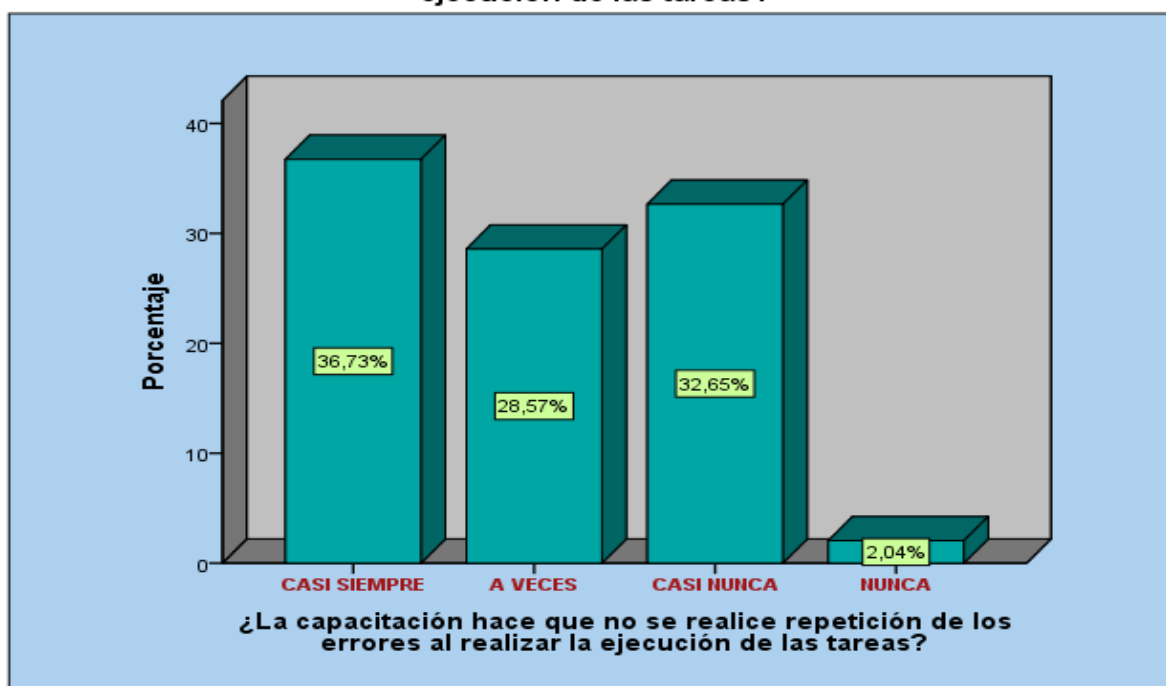
¿La capacitación hace que no se realice repetición de los errores al realizar la ejecución de las tareas?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	18	36.7	36.7	36.7
	A VECES	14	28.6	28.6	65.3
	CASI NUNCA	16	32.7	32.7	98.0
	NUNCA	1	2.0	2.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 23 - Pregunta 13**

¿La capacitación hace que no se realice repetición de los errores al realizar la ejecución de las tareas?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°23 se observa que la pregunta la verificación de las tareas asignadas hace que la ejecución de las funciones sea más sencilla pues los controladores tienen experiencia, del total de encuestados el nivel más alto representa 36,73% (casi siempre), y el nivel bajo representa el 2,04% (nunca).

**Tabla 43 - Pregunta 14**

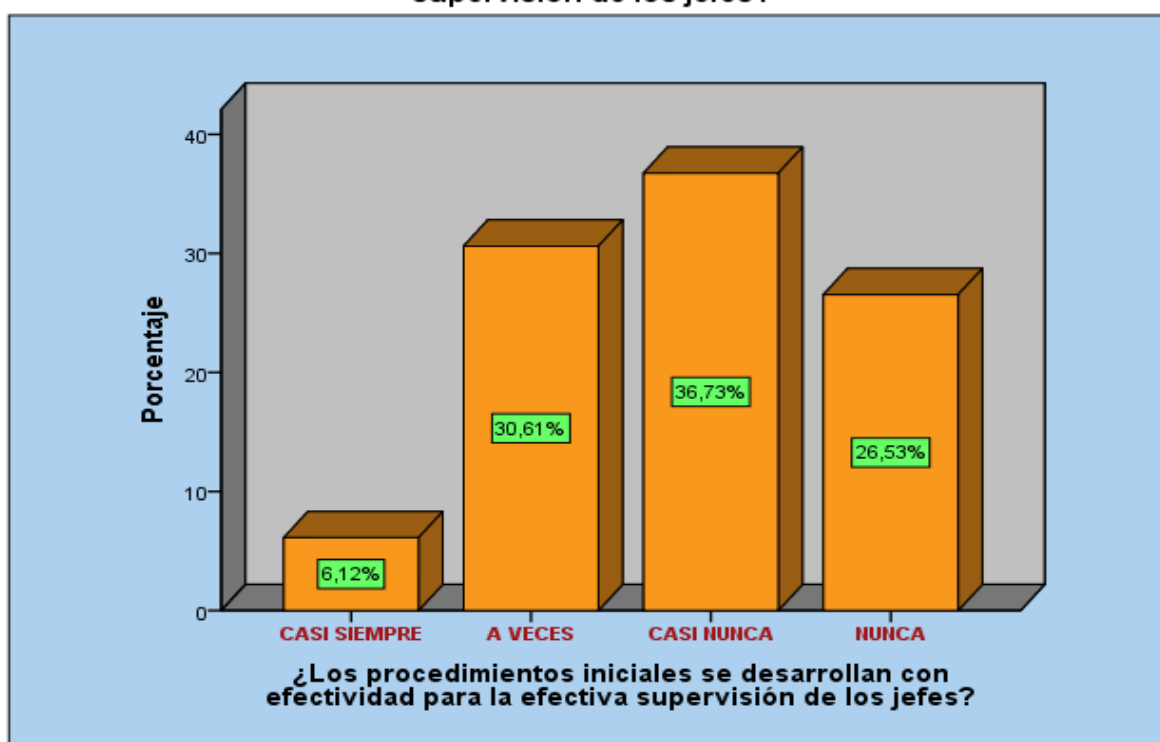
¿Los procedimientos iniciales se desarrollan con efectividad para la efectiva supervisión de los jefes?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	3	6.1	6.1	6.1
	A VECES	15	30.6	30.6	36.7
	CASI NUNCA	18	36.7	36.7	73.5
	NUNCA	13	26.5	26.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 24 - Pregunta 14**

¿Los procedimientos iniciales se desarrollan con efectividad para la efectiva supervisión de los jefes?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°24 se observa que la pregunta los procedimientos iniciales se desarrollan con efectividad para la efectiva supervisión de los jefes, del total de encuestados el nivel más alto representa 36,73% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 6,12% (casi siempre).

**Tabla 44 - Pregunta 15**

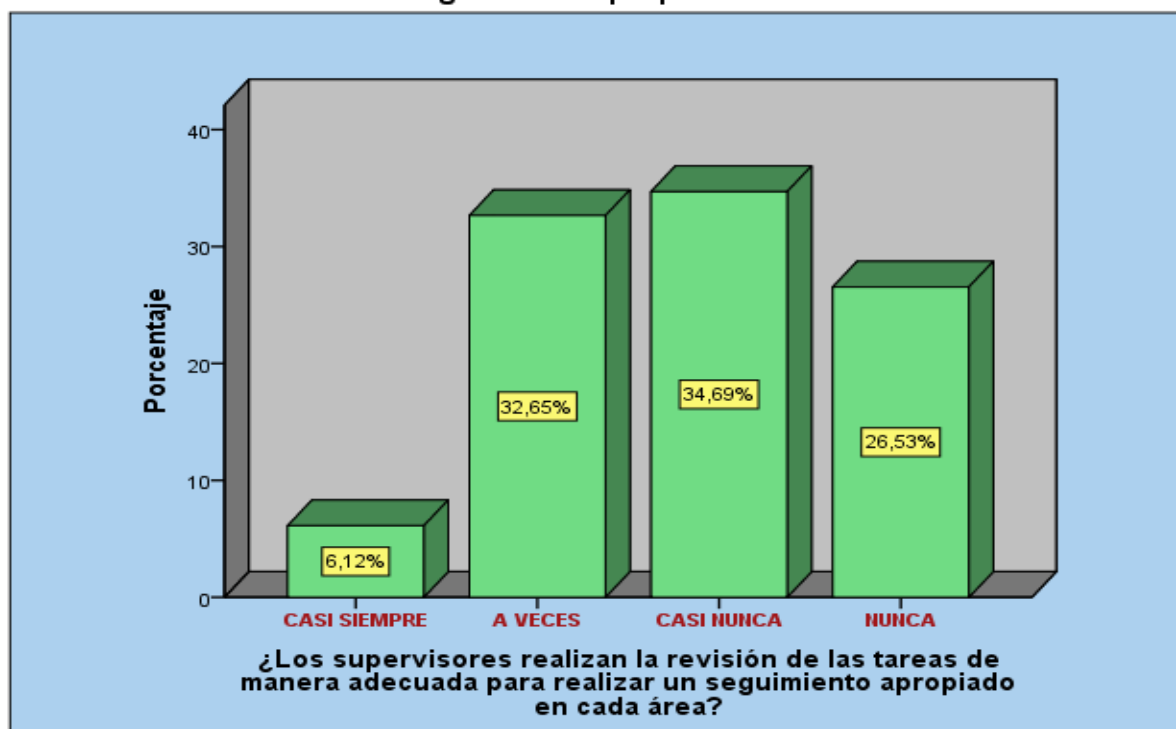
¿Los supervisores realizan la revisión de las tareas de manera adecuada para realizar un seguimiento apropiado en cada área?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	3	6.1	6.1	6.1
	A VECES	16	32.7	32.7	38.8
	CASI NUNCA	17	34.7	34.7	73.5
	NUNCA	13	26.5	26.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 25 - Pregunta 15**

¿Los supervisores realizan la revisión de las tareas de manera adecuada para realizar un seguimiento apropiado en cada área?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°25 se observa que la pregunta los supervisores realizan la revisión de las tareas de manera adecuada para realizar un seguimiento apropiado en cada área, del total de encuestados el nivel más alto representa 34,69% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 6,12% (casi siempre).



**Tabla 45 - Pregunta 16**

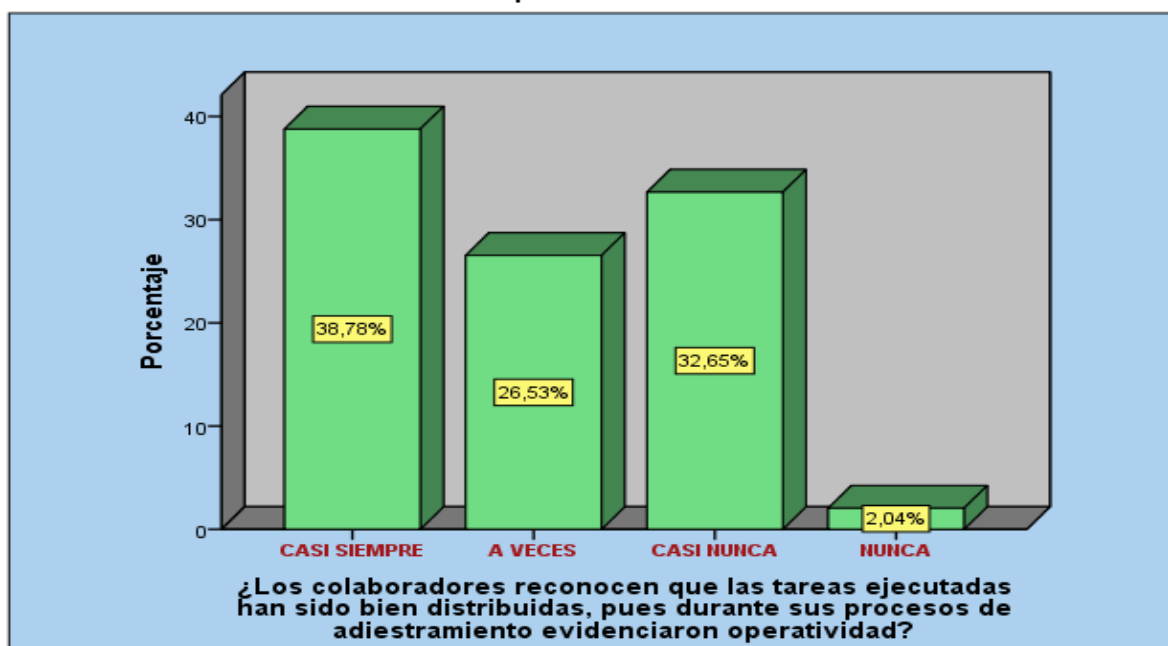
¿Los colaboradores reconocen que las tareas ejecutadas han sido bien distribuidas, pues durante sus procesos de adiestramiento evidenciaron operatividad?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	19	38.8	38.8	38.8
	A VECES	13	26.5	26.5	65.3
	CASI NUNCA	16	32.7	32.7	98.0
	NUNCA	1	2.0	2.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 26 - Pregunta 16**

¿Los colaboradores reconocen que las tareas ejecutadas han sido bien distribuidas, pues durante sus procesos de adiestramiento evidenciaron operatividad?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°26 se observa que la pregunta los colaboradores reconocen que las tareas ejecutadas han sido bien distribuidas, pues durante sus procesos de adiestramiento evidenciaron operatividad, del total de encuestados el nivel más alto representa 38,78% (casi siempre), y el nivel bajo representa el 2,04% (nunca).

**Tabla 46 - Pregunta 17**

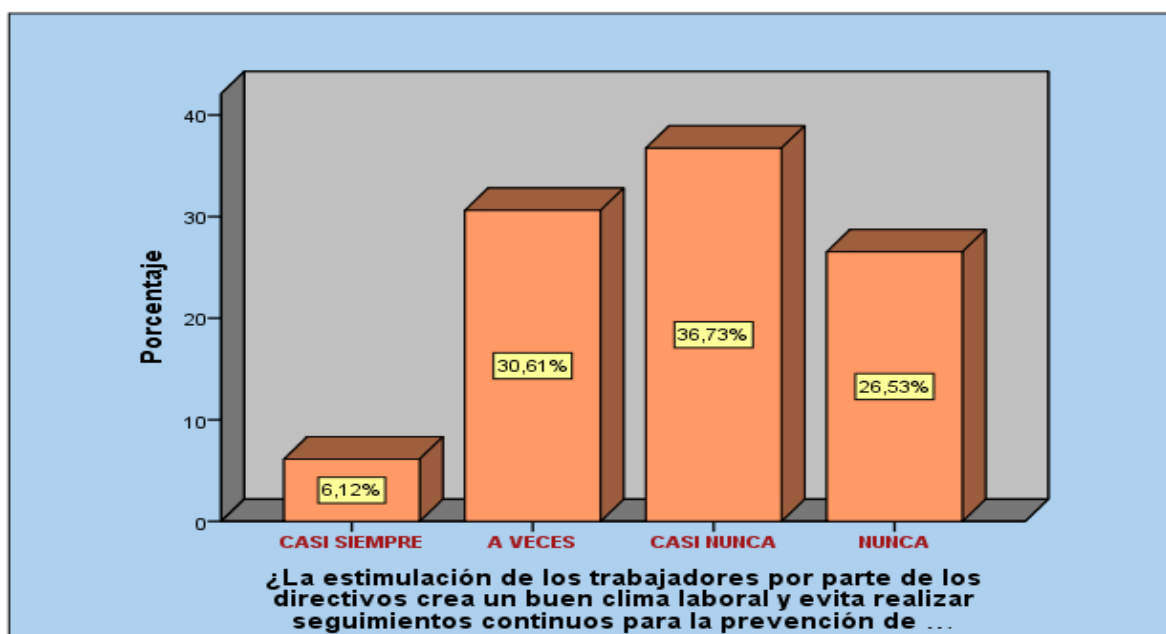
¿La estimulación de los trabajadores por parte de los directivos crea un buen clima laboral y evita realizar seguimientos continuos para la prevención de incidencias?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	3	6.1	6.1	6.1
	A VECES	15	30.6	30.6	36.7
	CASI NUNCA	18	36.7	36.7	73.5
	NUNCA	13	26.5	26.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 27 - Pregunta 17**

¿La estimulación de los trabajadores por parte de los directivos crea un buen clima laboral y evita realizar seguimientos continuos para la prevención de incidencias?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura 27 se observa que la pregunta los colaboradores reconocen que las tareas ejecutadas han sido bien distribuidas, pues durante sus procesos de adiestramiento evidenciaron operatividad, del total de encuestados el nivel más alto representa 36,73% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 6,12% (casi siempre).

**Tabla 47 - Pregunta 18**

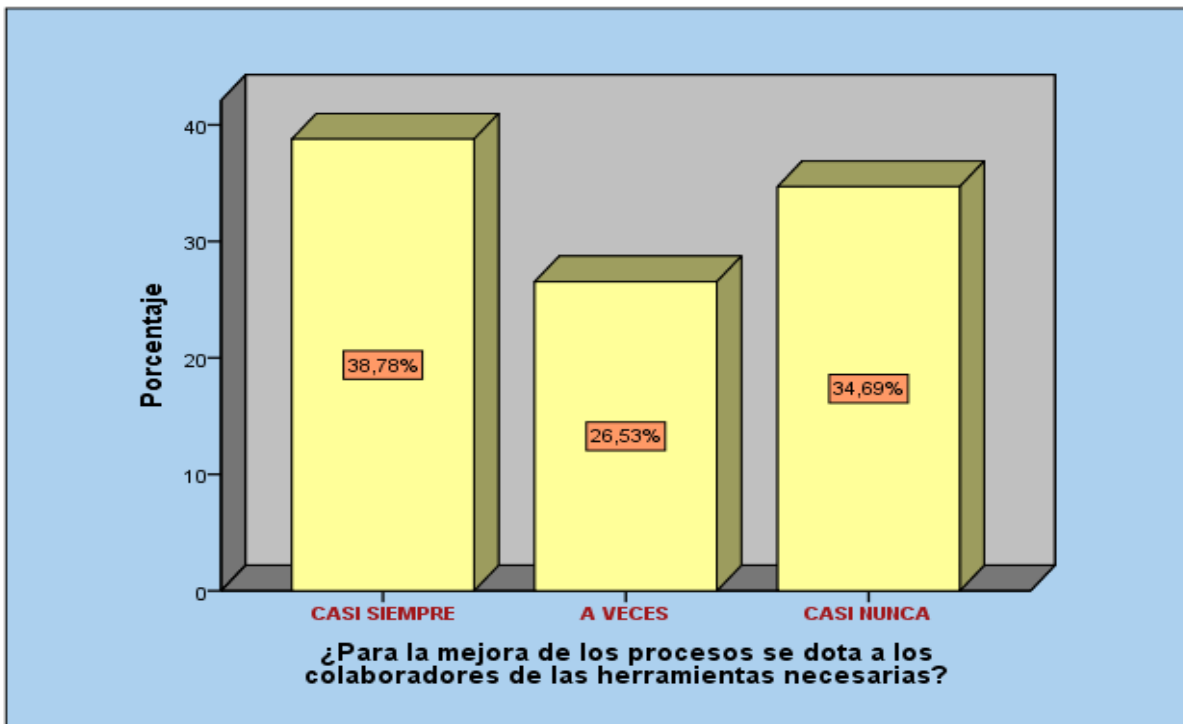
¿Para la mejora de los procesos se dota a los colaboradores de las herramientas necesarias?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	19	38.8	38.8	38.8
	A VECES	13	26.5	26.5	65.3
	CASI NUNCA	17	34.7	34.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 28 - Pregunta 18**

¿Para la mejora de los procesos se dota a los colaboradores de las herramientas necesarias?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°28 se observa que la pregunta para la mejora de los procesos se dota a los colaboradores de las herramientas necesarias, del total de encuestados el nivel más alto representa 38,78% (casi siempre), y el nivel bajo representa el 26,53% (a veces).

**Tabla 48 - Pregunta 19**

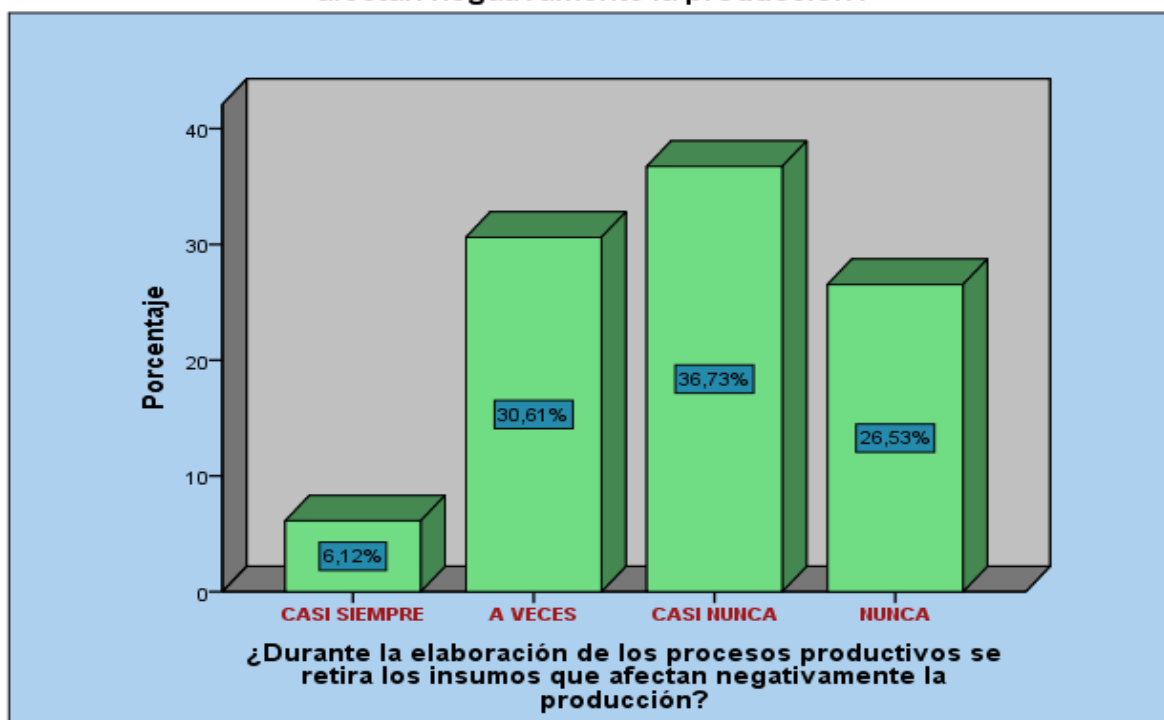
¿Durante la elaboración de los procesos productivos se retira los insumos que afectan negativamente la producción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	3	6,1	6,1	6,1
A VECES	15	30,6	30,6	36,7
CASI NUNCA	18	36,7	36,7	73,5
NUNCA	13	26,5	26,5	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 29 - Pregunta 19**

¿Durante la elaboración de los procesos productivos se retira los insumos que afectan negativamente la producción?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°29 se observa que la pregunta durante la elaboración de los procesos productivos se retira los insumos que afectan negativamente la producción, del total de encuestados el nivel más alto representa 36,73% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 6,12% (casi siempre).

**Tabla 49 - Pregunta 20**

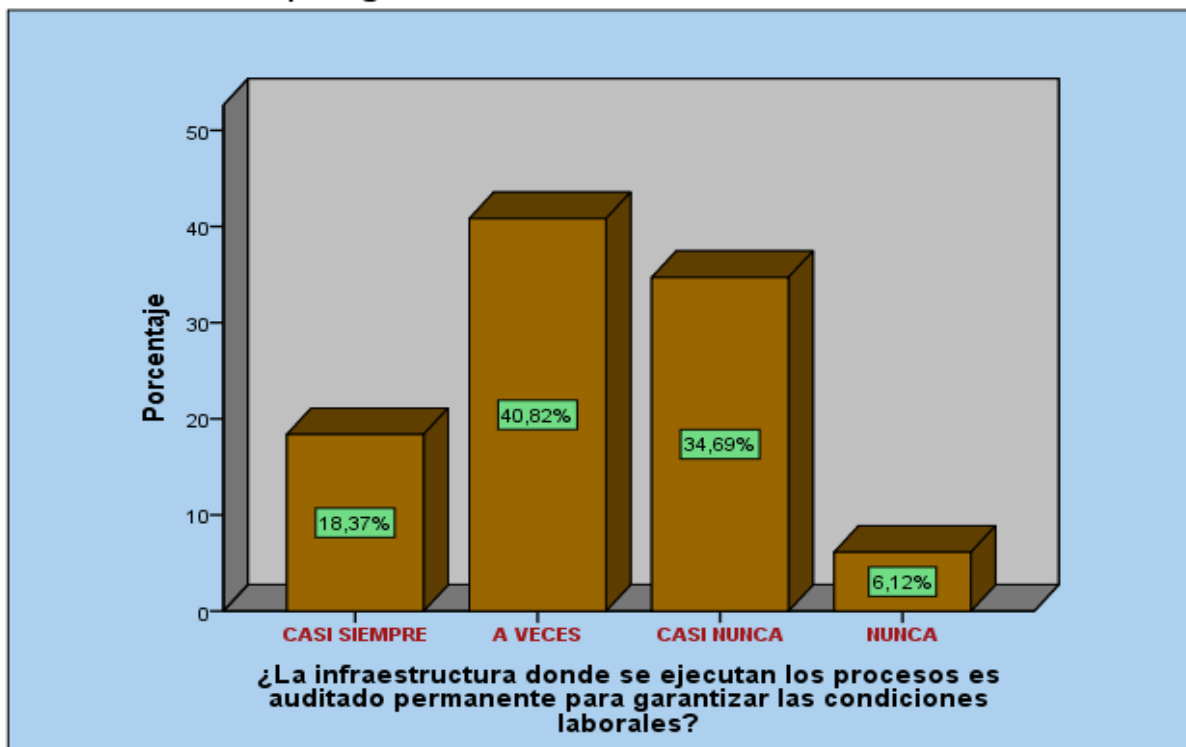
¿La infraestructura donde se ejecutan los procesos es auditado permanente para garantizar las condiciones laborales?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	9	18.4	18.4	18.4
	A VECES	20	40.8	40.8	59.2
	CASI NUNCA	17	34.7	34.7	93.9
	NUNCA	3	6.1	6.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 30 - Pregunta 20**

¿La infraestructura donde se ejecutan los procesos es auditado permanente para garantizar las condiciones laborales?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°30 se observa que la pregunta la infraestructura donde se ejecutan los procesos es auditado permanente para garantizar las condiciones laborales, del total de encuestados el nivel más alto representa 40,82% (a veces), y el nivel bajo representa el 6,12% (nunca).

**Tabla 50 - Pregunta 21**

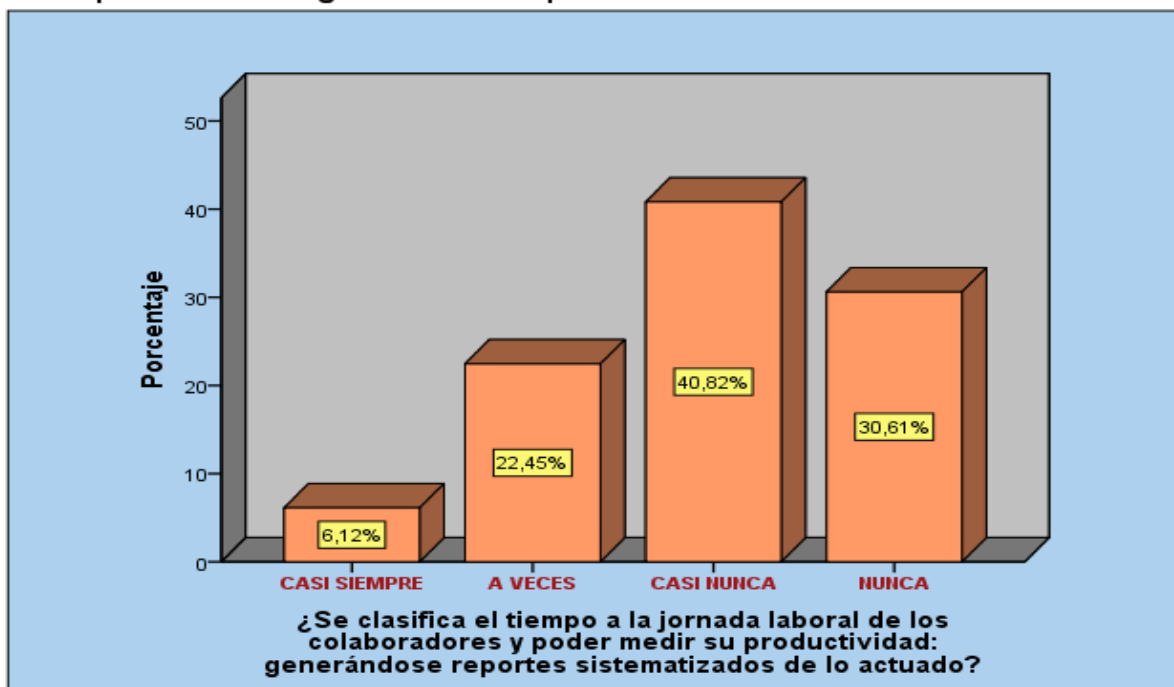
¿Se clasifica el tiempo a la jornada laboral de los colaboradores y poder medir su productividad: generándose reportes sistematizados de lo actuado?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	3	6.1	6.1	6.1
	A VECES	11	22.4	22.4	28.6
	CASI NUNCA	20	40.8	40.8	69.4
	NUNCA	15	30.6	30.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 31 - Pregunta 21**

¿Se clasifica el tiempo a la jornada laboral de los colaboradores y poder medir su productividad: generándose reportes sistematizados de lo actuado?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°31 se observa que la pregunta se clasifica el tiempo a la jornada laboral de los colaboradores y poder medir su productividad: generándose reportes sistematizados de lo actuado, del total de encuestados el nivel más alto representa 40,82% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 6,12% (casi siempre).

**Tabla 51 - Pregunta 22**

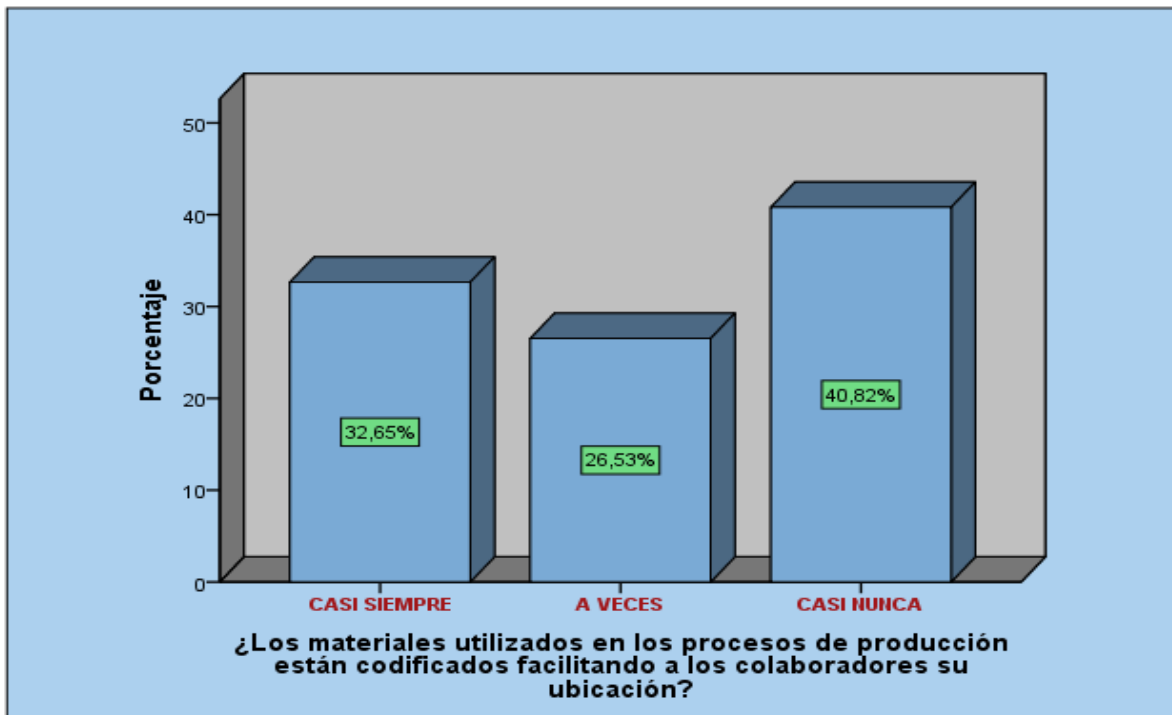
¿Los materiales utilizados en los procesos de producción están codificados facilitando a los colaboradores su ubicación?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	16	32.7	32.7	32.7
	A VECES	13	26.5	26.5	59.2
	CASI NUNCA	20	40.8	40.8	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 32 - Pregunta 22**

¿Los materiales utilizados en los procesos de producción están codificados facilitando a los colaboradores su ubicación?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°32 se observa que la pregunta los materiales utilizados en los procesos de producción están codificados facilitando a los colaboradores su ubicación, del total de encuestados el nivel más alto representa 40,82% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 32,65% (casi siempre).

**Tabla 52 - Pregunta 23**

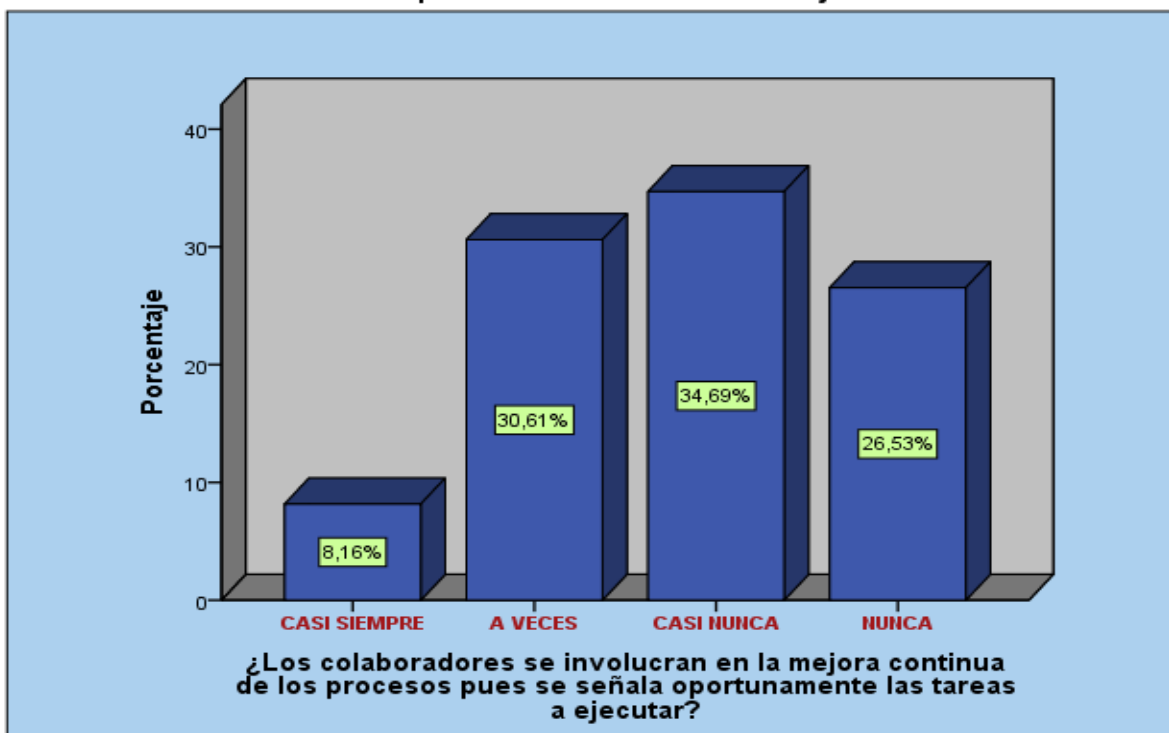
¿Los colaboradores se involucran en la mejora continua de los procesos pues se señala oportunamente las tareas a ejecutar?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	4	8.2	8.2	8.2
	A VECES	15	30.6	30.6	38.8
	CASI NUNCA	17	34.7	34.7	73.5
	NUNCA	13	26.5	26.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 33 - Pregunta 23**

¿Los colaboradores se involucran en la mejora continua de los procesos pues se señala oportunamente las tareas a ejecutar?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°33 se observa que la pregunta los materiales utilizados en los procesos de producción están codificados facilitando a los colaboradores su ubicación, del total de encuestados el nivel más alto representa 34,69% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 8,16% (casi siempre)



**Tabla 53 - Pregunta 24**

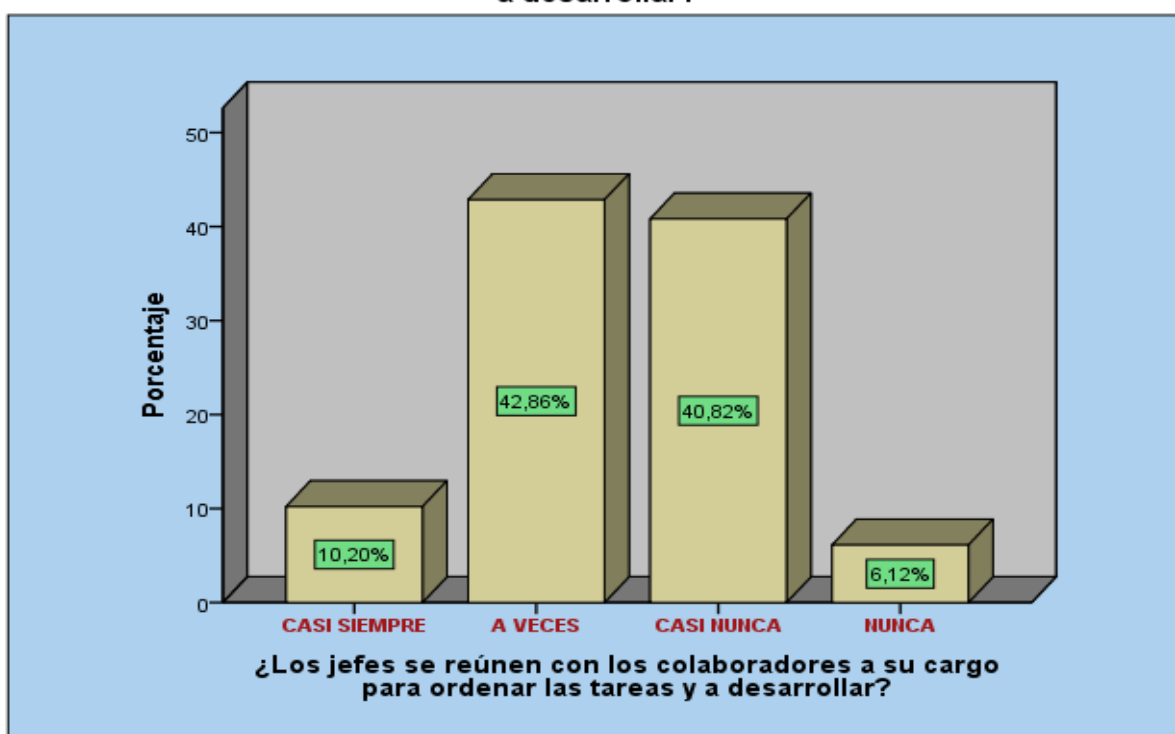
¿Los jefes se reúnen con los colaboradores a su cargo para ordenar las tareas y a desarrollar?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	5	10.2	10.2	10.2
	A VECES	21	42.9	42.9	53.1
	CASI NUNCA	20	40.8	40.8	93.9
	NUNCA	3	6.1	6.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 34 - Pregunta 24**

¿Los jefes se reúnen con los colaboradores a su cargo para ordenar las tareas y a desarrollar?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°34 se observa que la pregunta los jefes se reúnen con los colaboradores a su cargo para ordenar las tareas y a desarrollar, del total de encuestados el nivel más alto representa 42,86% (a veces), y el nivel bajo representa el 6,12% (nunca).

**Tabla 54 - Pregunta 25**

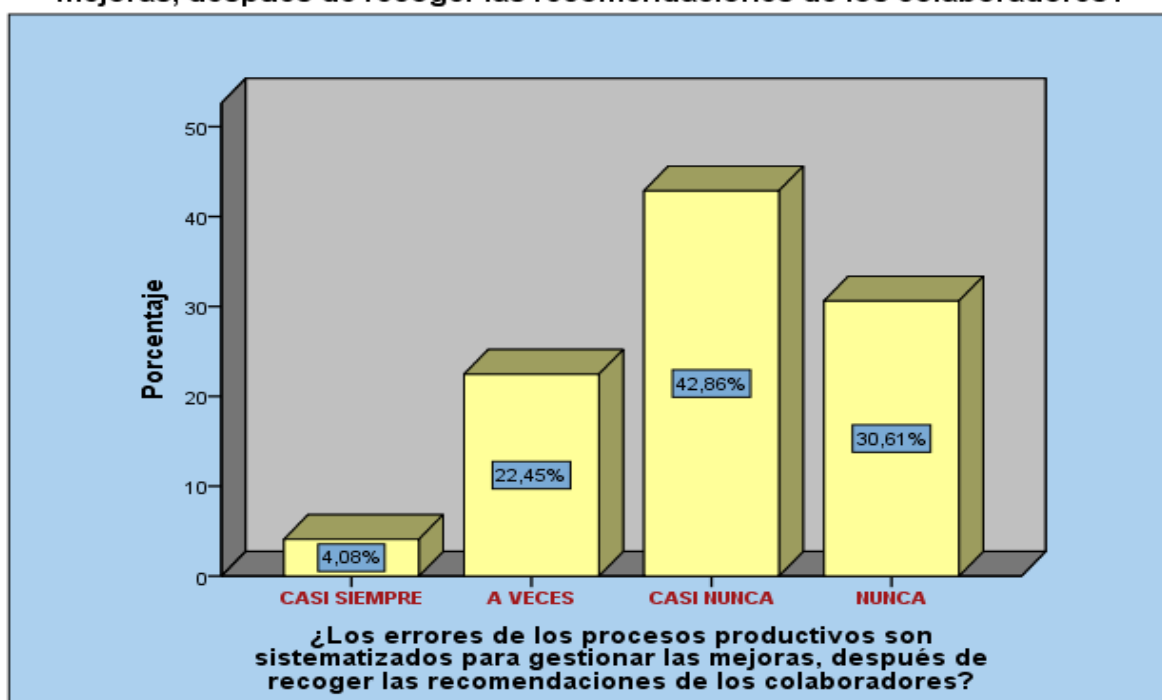
¿Los errores de los procesos productivos son sistematizados para gestionar las mejoras, después de recoger las recomendaciones de los colaboradores?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	2	4.1	4.1	4.1
	A VECES	11	22.4	22.4	26.5
	CASI NUNCA	21	42.9	42.9	69.4
	NUNCA	15	30.6	30.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 35 - Pregunta 25**

¿Los errores de los procesos productivos son sistematizados para gestionar las mejoras, después de recoger las recomendaciones de los colaboradores?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°35 se observa que la pregunta los errores de los procesos productivos son sistematizados para gestionar las mejoras, después de recoger las recomendaciones de los colaboradores, del total de encuestados el nivel más alto representa 42,86% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 4,08% (casi siempre).

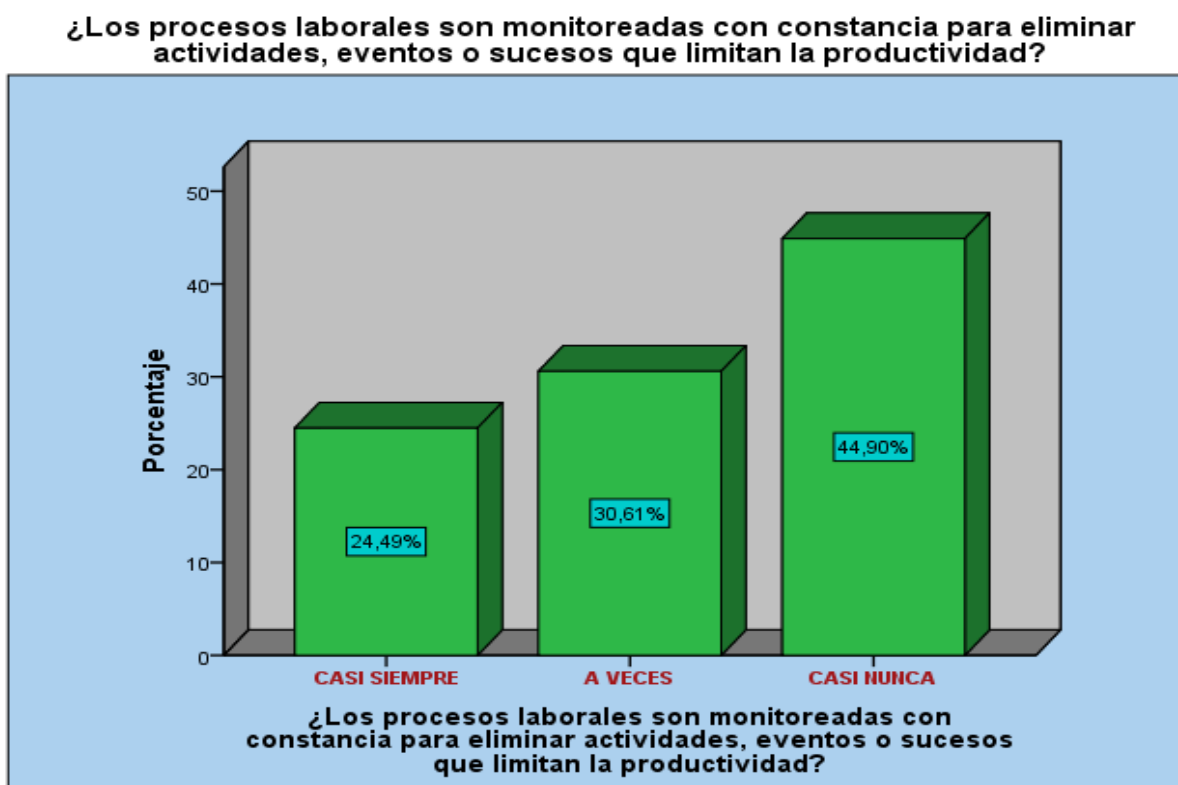
**Tabla 55 - Pregunta 26**

¿Los procesos laborales son monitoreados con constancia para eliminar actividades, eventos o sucesos que limitan la productividad?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	12	24.5	24.5	24.5
	A VECES	15	30.6	30.6	55.1
	CASI NUNCA	22	44.9	44.9	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 36 - Pregunta 26**



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°36 se observa que la pregunta los procesos laborales son monitoreadas con constancia para eliminar actividades, eventos o sucesos que limitan la productividad, después de recoger las recomendaciones de los colaboradores, del total de encuestados el nivel más alto representa 44,90% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 24,49 % (casi siempre).

**Tabla 56 - Pregunta 27**

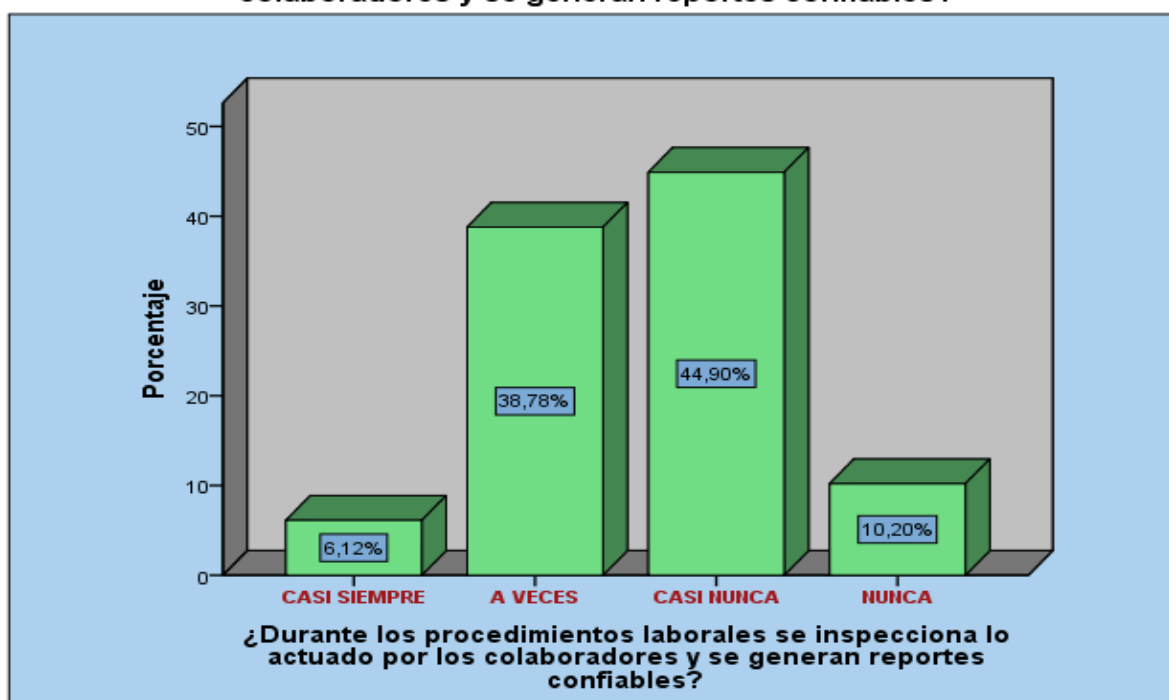
¿Durante los procedimientos laborales se inspecciona lo actuado por los colaboradores y se generan reportes confiables?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	3	6.1	6.1	6.1
	A VECES	19	38.8	38.8	44.9
	CASI NUNCA	22	44.9	44.9	89.8
	NUNCA	5	10.2	10.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 37 - Pregunta 27**

¿Durante los procedimientos laborales se inspecciona lo actuado por los colaboradores y se generan reportes confiables?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°37 se observa que la pregunta durante los procedimientos laborales se inspecciona lo actuado por los colaboradores y se generan reportes confiables, después de recoger las recomendaciones de los colaboradores, del total de encuestados el nivel más alto representa 44,90% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 6,12% (casi siempre).

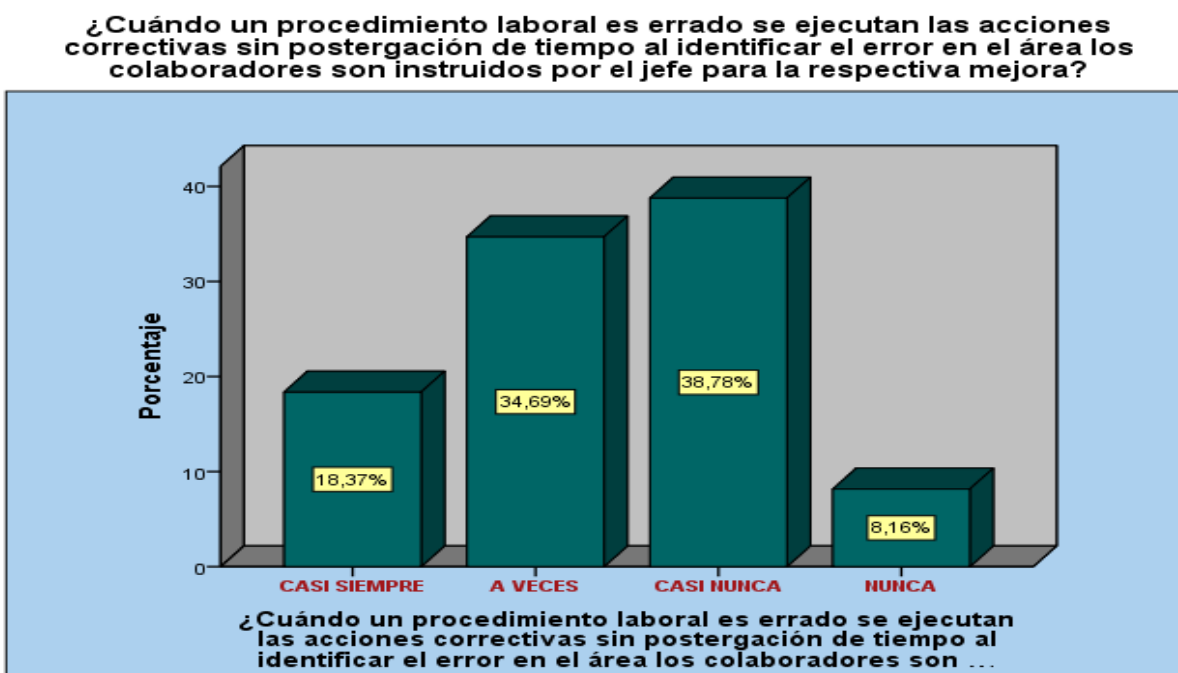
**Tabla 57 - Pregunta 28**

¿Cuándo un procedimiento laboral es errado se ejecutan las acciones correctivas sin postergación de tiempo al identificar el error en el área los colaboradores son instruidos por el jefe para la respectiva mejora?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	9	18.4	18.4	18.4
	A VECES	17	34.7	34.7	53.1
	CASI NUNCA	19	38.8	38.8	91.8
	NUNCA	4	8.2	8.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 38 - Pregunta 28**



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°38 se observa que la pregunta cuándo un procedimiento laboral es errado se ejecutan las acciones correctivas sin postergación de tiempo al identificar el error en el área los colaboradores son instruidos por el jefe para la respectiva mejora, después de recoger las recomendaciones de los colaboradores, del total de encuestados el nivel más alto representa 38,78% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 8,16% (nunca).

**Tabla 58 - Pregunta 29**

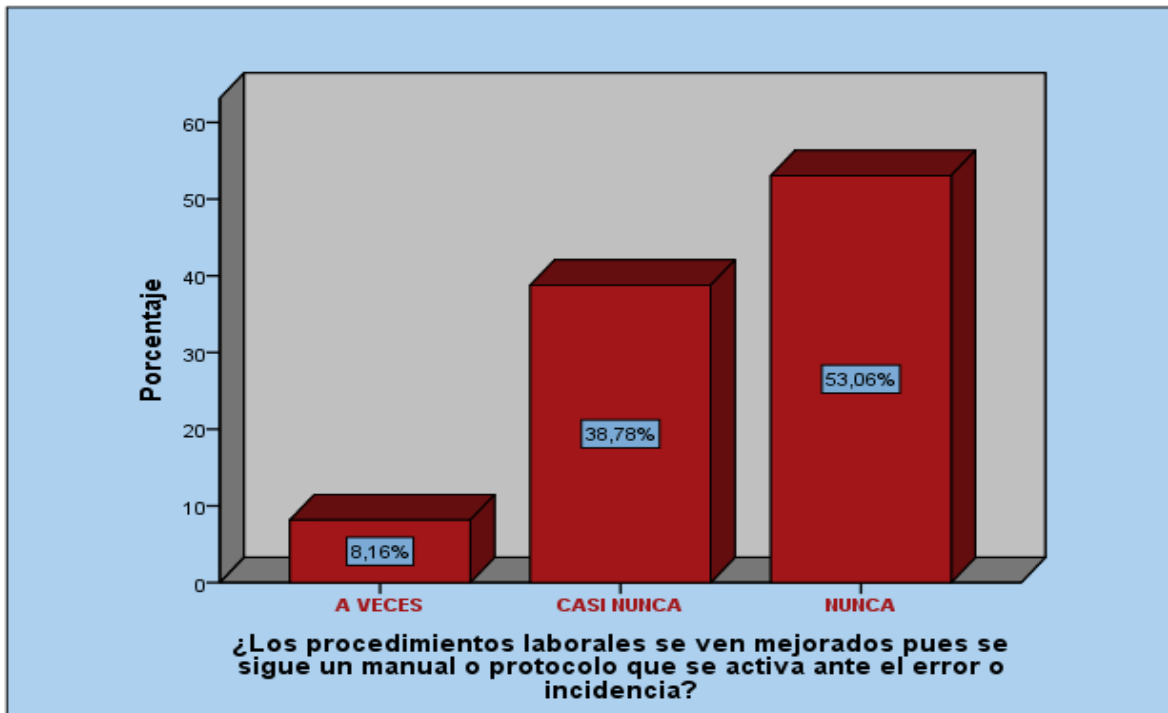
¿Los procedimientos laborales se ven mejorados pues se sigue un manual o protocolo que se activa ante el error o incidencia?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A VECES	4	8.2	8.2	8.2
	CASI NUNCA	19	38.8	38.8	46.9
	NUNCA	26	53.1	53.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 39 - Pregunta 29**

¿Los procedimientos laborales se ven mejorados pues se sigue un manual o protocolo que se activa ante el error o incidencia?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°39 se observa que la pregunta los procedimientos laborales se ven mejorados pues se sigue un manual o protocolo que se activa ante el error o incidencia, del total de encuestados el nivel más alto representa 53,06% (nunca), y el nivel bajo representa el 8,16% (a veces).

**Tabla 59 - Pregunta 30**

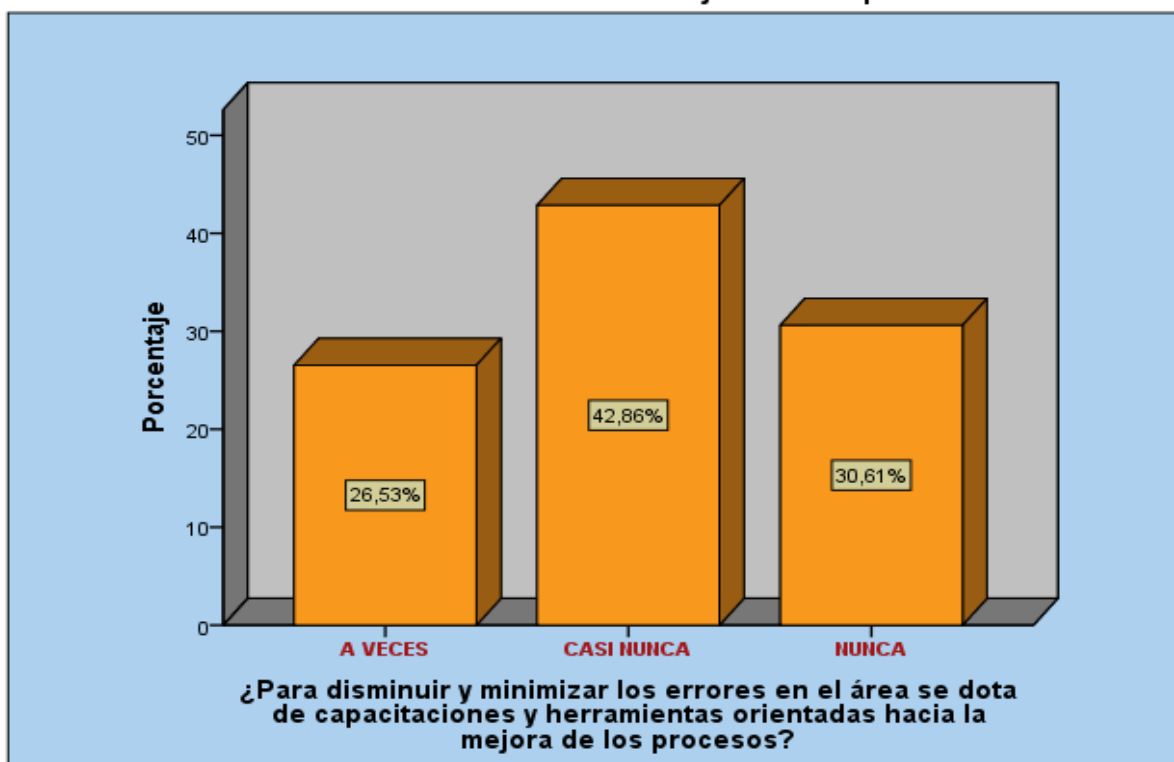
¿Para disminuir y minimizar los errores en el área se dota de capacitaciones y herramientas orientadas hacia la mejora de los procesos?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A VECES	13	26.5	26.5	26.5
	CASI NUNCA	21	42.9	42.9	69.4
	NUNCA	15	30.6	30.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 40 - Pregunta 30**

¿Para disminuir y minimizar los errores en el área se dota de capacitaciones y herramientas orientadas hacia la mejora de los procesos?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°40 se observa que la pregunta para disminuir y minimizar los errores en el área se dota de capacitaciones y herramientas orientadas hacia la mejora de los procesos, del total de encuestados el nivel más alto representa 42,86% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 26,53% (a veces).

**Tabla 60 - Pregunta 31**

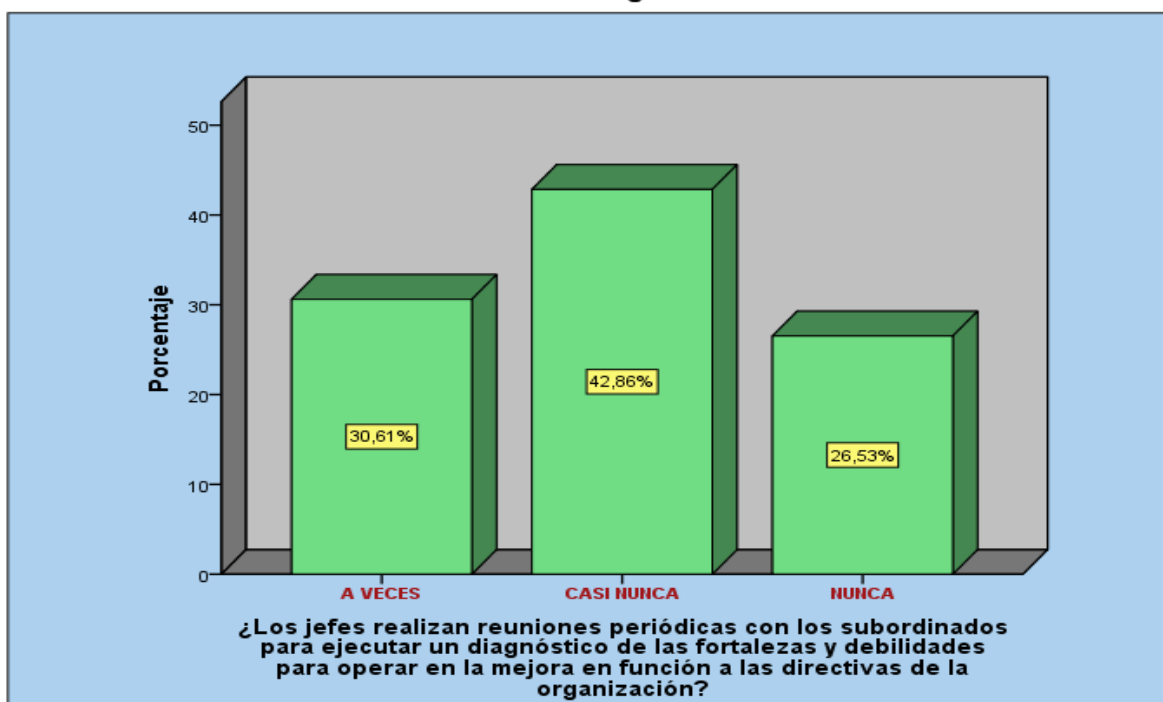
¿Los jefes realizan reuniones periódicas con los subordinados para ejecutar un diagnóstico de las fortalezas y debilidades para operar en la mejora en función a las directivas de la organización?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	15	30.6	30.6	30.6
CASI NUNCA	21	42.9	42.9	73.5
NUNCA	13	26.5	26.5	100.0
Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 41 - Pregunta 31**

¿Los jefes realizan reuniones periódicas con los subordinados para ejecutar un diagnóstico de las fortalezas y debilidades para operar en la mejora en función a las directivas de la organización?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°41 se observa que la pregunta los jefes realizan reuniones periódicas con los subordinados para ejecutar un diagnóstico de las fortalezas y debilidades para operar en la mejora en función a las directivas de la organización, del total de encuestados el nivel más alto representa 42,86% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 26,53% (nunca).



**Tabla 61 - Pregunta 32**

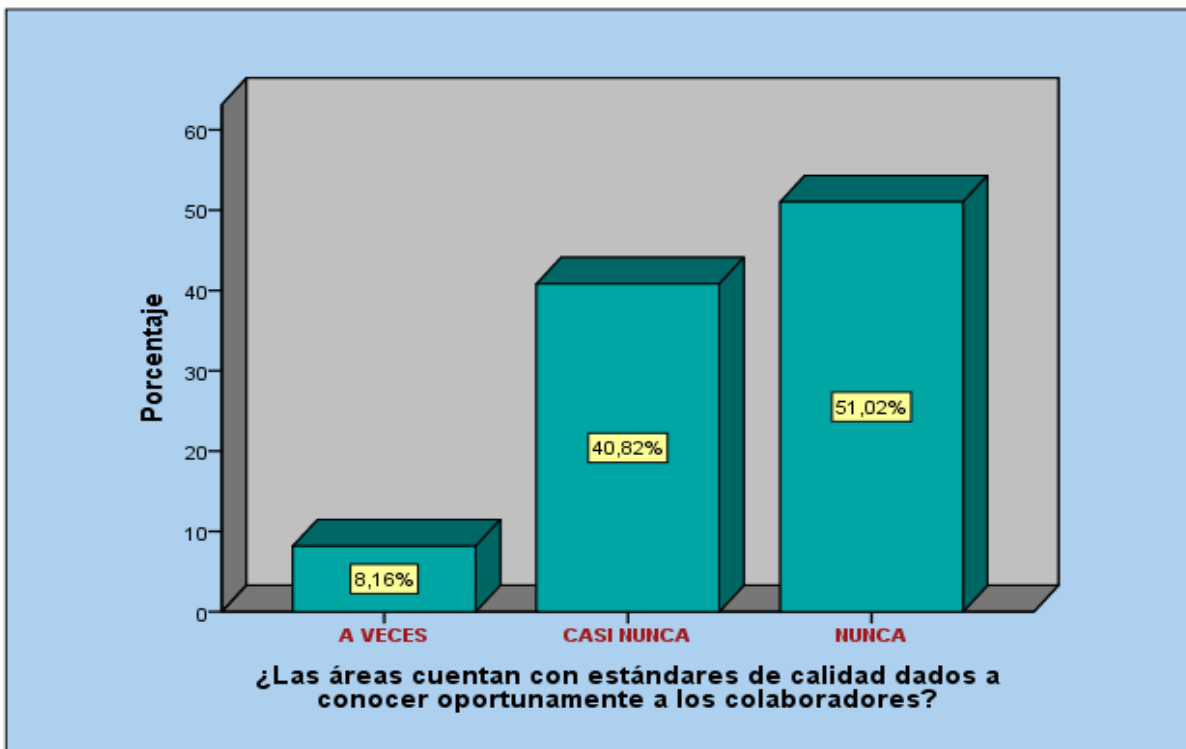
¿Las áreas cuentan con estándares de calidad dados a conocer oportunamente a los colaboradores?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A VECES	4	8.2	8.2	8.2
	CASI NUNCA	20	40.8	40.8	49.0
	NUNCA	25	51.0	51.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 42 - Pregunta 32**

¿Las áreas cuentan con estándares de calidad dados a conocer oportunamente a los colaboradores?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°42 se observa que la pregunta las áreas cuentan con estándares de calidad dados a conocer oportunamente a los colaboradores, del total de encuestados el nivel más alto representa 51,02% (nunca), y el nivel bajo representa el 8,16% (a veces).

**Tabla 62 - Pregunta 33**

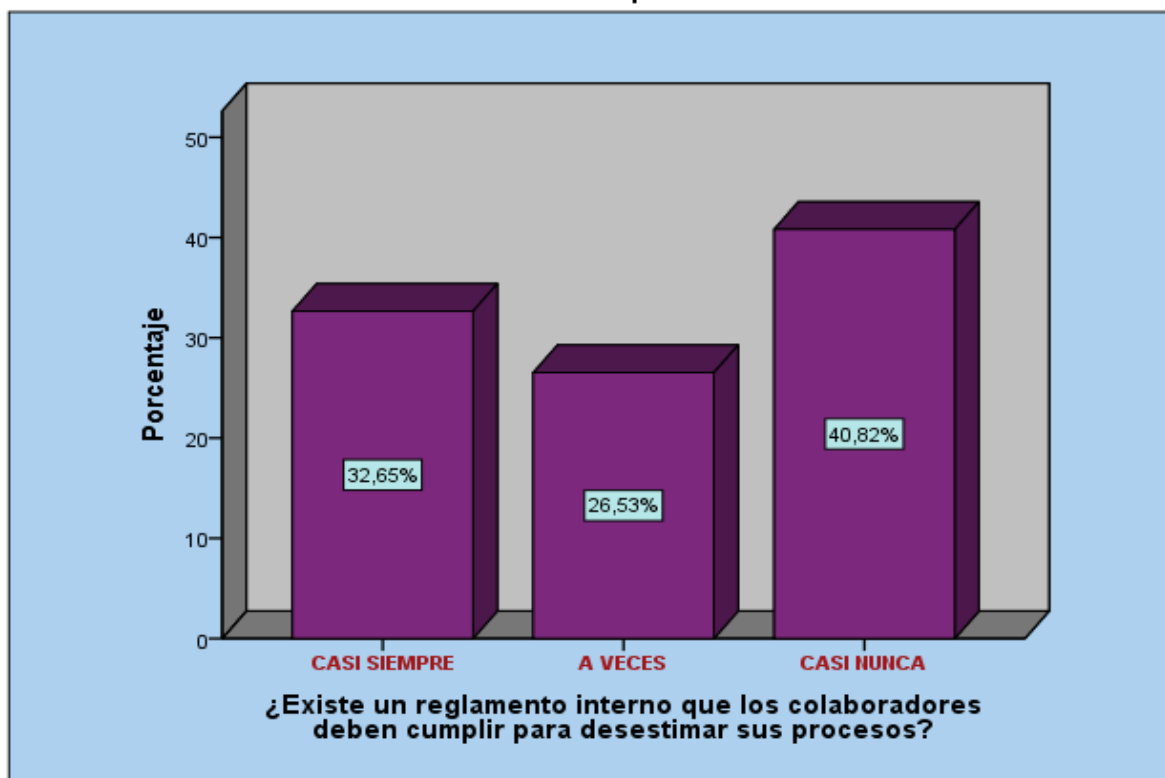
¿Existe un reglamento interno que los colaboradores deben cumplir para desestimar sus procesos?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	16	32.7	32.7	32.7
	A VECES	13	26.5	26.5	59.2
	CASI NUNCA	20	40.8	40.8	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 43 - Pregunta 33**

¿Existe un reglamento interno que los colaboradores deben cumplir para desestimar sus procesos?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°43 se observa que la pregunta las áreas cuentan con estándares de calidad dados a conocer oportunamente a los colaboradores, del total de encuestados el nivel más alto representa 40,82% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 26,53% (a veces).

**Tabla 63 - Pregunta 34**

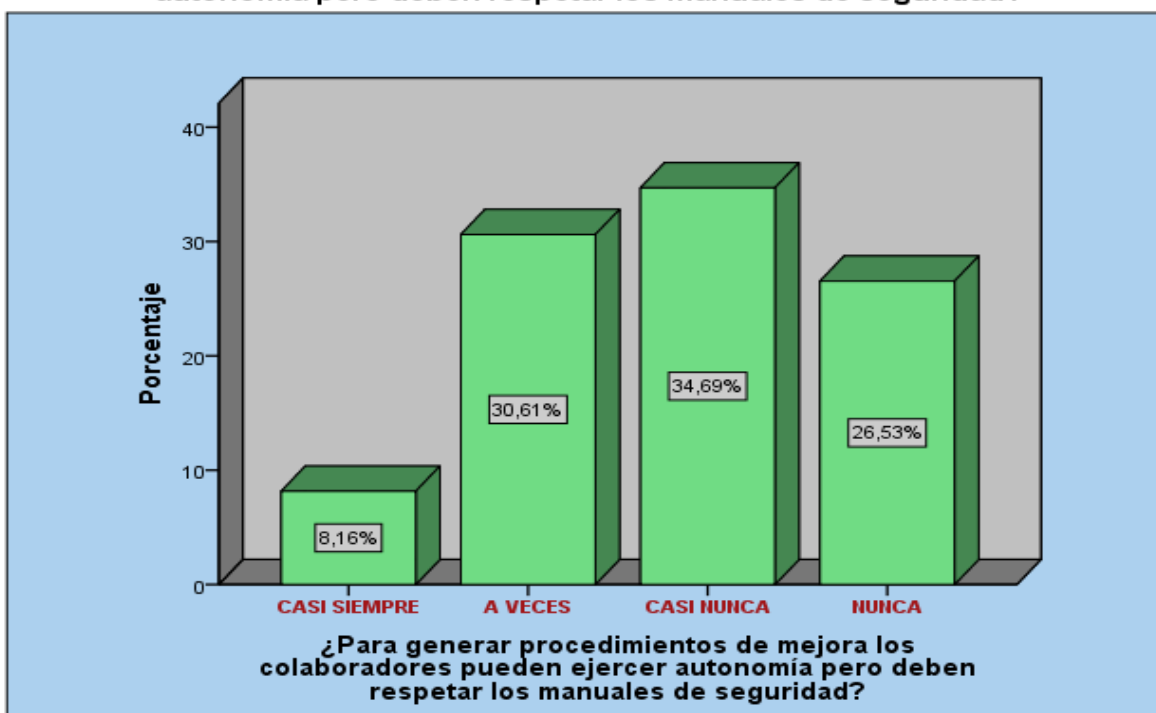
¿Para generar procedimientos de mejora los colaboradores pueden ejercer autonomía pero deben respetar los manuales de seguridad?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	4	8.2	8.2	8.2
	A VECES	15	30.6	30.6	38.8
	CASI NUNCA	17	34.7	34.7	73.5
	NUNCA	13	26.5	26.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 44 - Pregunta 34**

¿Para generar procedimientos de mejora los colaboradores pueden ejercer autonomía pero deben respetar los manuales de seguridad?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°44 se observa que la pregunta para generar procedimientos de mejora los colaboradores pueden ejercer autonomía, pero deben respetar los manuales de seguridad, del total de encuestados el nivel más alto representa 34,69% (casi nunca), y el nivel bajo representa el 8,16% (casi siempre).

**Tabla 64 - Pregunta 35**

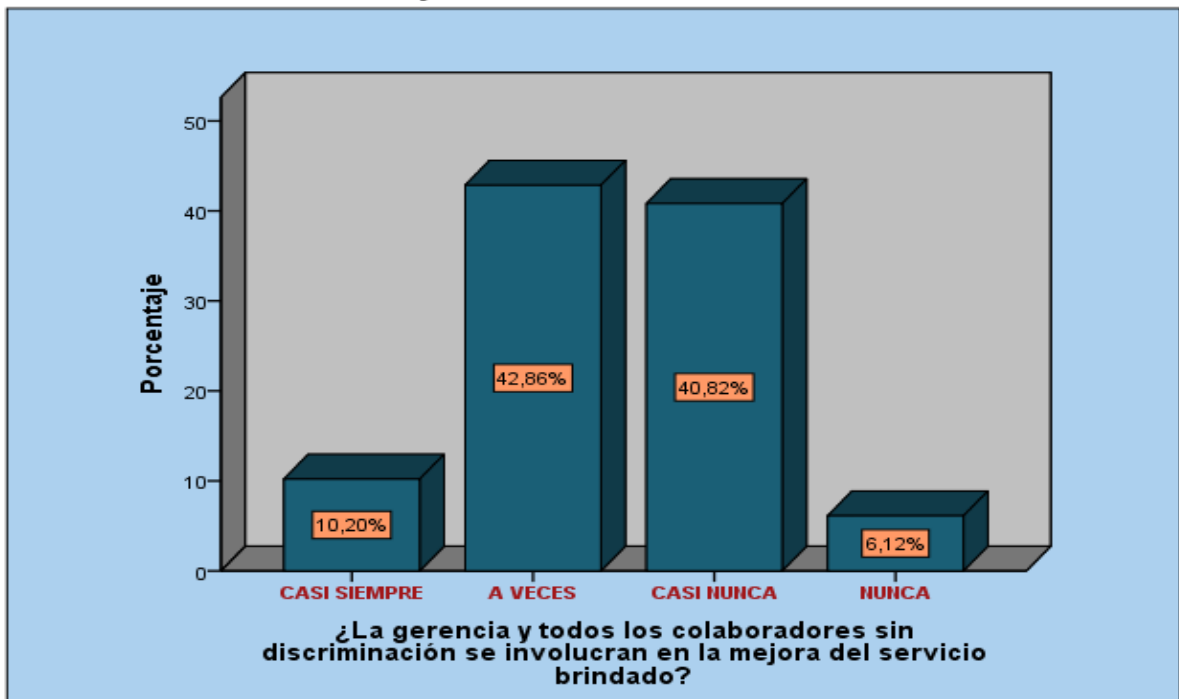
¿La gerencia y todos los colaboradores sin discriminación se involucran en la mejora del servicio brindado?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	5	10.2	10.2	10.2
	A VECES	21	42.9	42.9	53.1
	CASI NUNCA	20	40.8	40.8	93.9
	NUNCA	3	6.1	6.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 45 - Pregunta 35**

¿La gerencia y todos los colaboradores sin discriminación se involucran en la mejora del servicio brindado?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°45 se observa que la pregunta la gerencia y todos los colaboradores sin discriminación se involucran en la mejora del servicio brindado, del total de encuestados el nivel más alto representa 42,86% (a veces), y el nivel bajo representa el 6,12% (nunca).

**Tabla 65 - Pregunta 36**

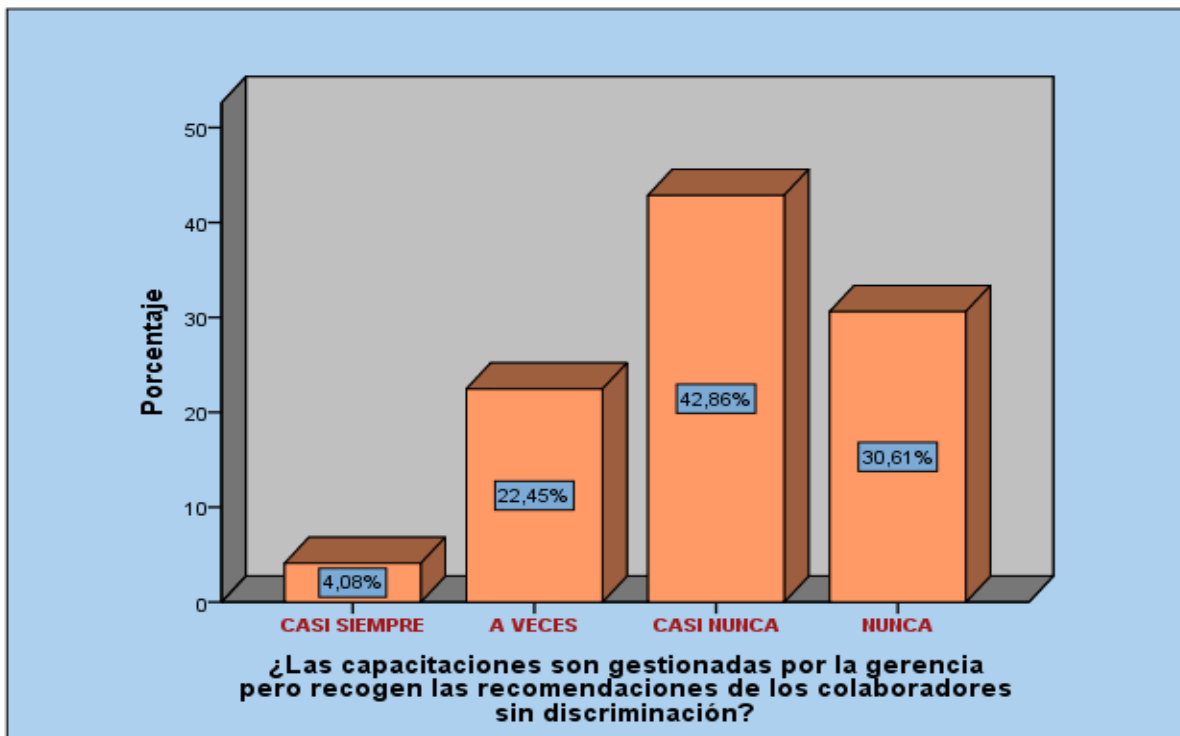
¿Las capacitaciones son gestionadas por la gerencia pero recogen las recomendaciones de los colaboradores sin discriminación?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	2	4.1	4.1	4.1
	A VECES	11	22.4	22.4	26.5
	CASI NUNCA	21	42.9	42.9	69.4
	NUNCA	15	30.6	30.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 46 - Pregunta 36**

¿Las capacitaciones son gestionadas por la gerencia pero recogen las recomendaciones de los colaboradores sin discriminación?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°46 se observa que la pregunta las capacitaciones son gestionadas por la gerencia pero recogen las recomendaciones de los colaboradores sin discriminación, del total de encuestados el nivel más alto representa 42,86% (casi nunca) y el nivel bajo representa el 4,08% (casi siempre).

**Tabla 66 - Pregunta 37**

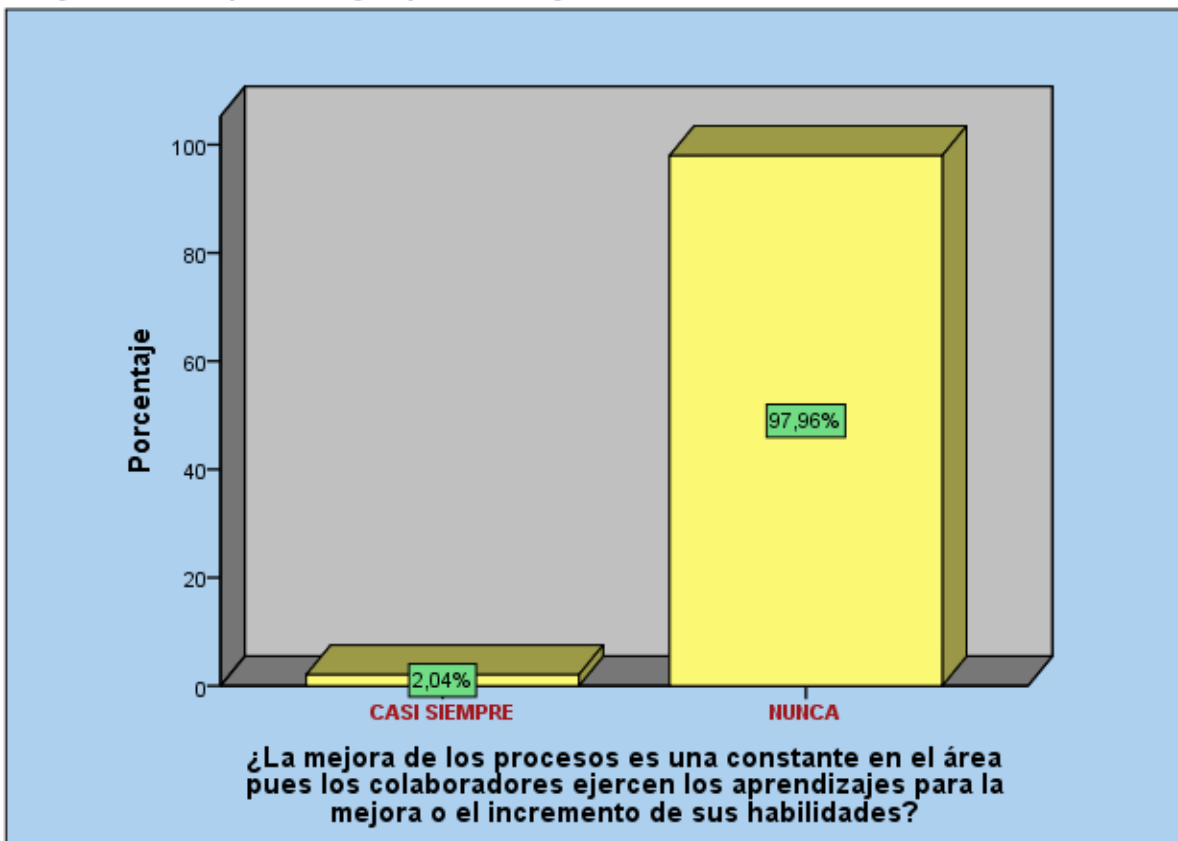
¿La mejora de los procesos es una constante en el área pues los colaboradores ejercen los aprendizajes para la mejora o el incremento de sus habilidades?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	1	2.0	2.0	2.0
	NUNCA	48	98.0	98.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Figura N° 47 - Pregunta 37**

¿La mejora de los procesos es una constante en el área pues los colaboradores ejercen los aprendizajes para la mejora o el incremento de sus habilidades?



Fuente: Reporte Estadístico de SPSS versión 24

**Interpretación:** En la figura N°47 se observa que la pregunta las capacitaciones son gestionadas por la gerencia, pero recogen las recomendaciones de los colaboradores sin discriminación, del total de encuestados el nivel más alto representa 97,96% (nunca) y el nivel bajo representa el 2,04% (casi siempre).

## **IV. DISCUSIÓN**

## 4.1 Discusión

Se estima que la mejora continua en los procesos es muy importante porque es una estrategia empresarial y constituye el desarrollo del personal, enriquece sus conocimientos y responsabilidades dentro de la empresa.

Así como, Abuhadba S. (2017) en sus tesis Metodología 5S y su Influencia en la Producción de la Empresa Tachi S.A.C. 2014. Siendo el objetivo principal de esta investigación determinar de qué manera la metodología 5S influye en la producción de la empresa Tachi SAC 2014. En este trabajo de investigación se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, con un valor de correlación de 0.691 y un valor de significancia de 0.00, es decir existe considerablemente la relación entre la variable 5S y la producción. El autor mediante la aplicación de la metodología de las 5S si se aplicara influiría en la producción de los trabajadores de la empresa TACHI S.A.C. – 2014.

Respecto a la variable mejora continua en los procesos, y la aplicación de las 5S se tuvo en cuenta la teoría de Bonilla, A. & Noriega, M. (2010) donde nos indica que la mejora continua de los procesos consiste en aplicar metodologías que permitan optimizar de manera sistemática el comportamiento y resultados de los procesos, incrementando su eficiencia y efectividad.

En relación al análisis de la tabla 15, nos indica que con un 94% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ( $p\text{-valor}=0.000 > \alpha=0.05$ ), con un valor de correlación 0.991, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) por lo tanto decimos que existe correlación positiva muy fuerte entre El Adiestramiento en el Puesto y la Mejora Continua en los Procesos del área de Operaciones de la empresa Quimex SA, distrito de S.M.P, año 2017.

Finalmente se ha considerado que la presente investigación es una gran ayuda y aporte que nos permitirá contribuir a futuras investigaciones que pueden servir de complemento en un área de producción de la empresa con la finalidad de llegar a la confiabilidad, seguridad y satisfacción del cliente.



# V. CONCLUSIÓN

## 5.1 Conclusiones:

1. La tabla N°15 muestra un coeficiente de correlación  $Rho = 0.991$ ; el cual indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) entonces el desarrollo del adiestramiento en el puesto se relaciona con la mejora continua en los procesos del área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.
2. La tabla N°16 muestra un coeficiente de correlación  $Rho = 0.925$ ; el cual indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) entonces el desarrollo del adiestramiento en el puesto se relaciona con Clasificar los procesos de la mejora continua en el área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.
3. La tabla N°17 muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación  $Rho = 0.930$ ; el cual indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) y decimos entonces que el desarrollo del adiestramiento en el puesto se relaciona con Organizar los procesos de la mejora continua en el área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.
4. La tabla N°18 muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación  $Rho = 0.903$ ; el cual indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) y decimos entonces que el desarrollo del adiestramiento en el puesto se relaciona con Limpiar los procesos de la mejora continua en el área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.
5. La tabla N°19 muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación  $Rho = 0.814$ ; el cual indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis

alterna ( $H_i$ ) y decimos entonces que el adiestramiento en el puesto se relaciona con Normalizar los procesos de la mejora continua en el área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.

6. La tabla N°20 muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación  $Rho = 0.854$ ; el cual indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) y decimos entonces que el desarrollo del adiestramiento en el puesto se relaciona con Perseverar los procesos de la mejora continua en el área de operaciones de la empresa Quimex S.A, 2017.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **6.1 Recomendaciones:**

En la Figura N° 12, cuya pregunta es la siguiente ¿La correcta preparación de los insumos químicos es el resultado del monitoreo constante a los colaboradores?, la cual nos indica que un 36,73% de los encuestados casi nunca monitorean o supervisan la preparación de los pedidos.

Se recomienda a la gerencia implementar un plan de mejora continua basado en el Ciclo de Deming (PHVA) que le permita clasificar los objetivos que tiene la organización y actividades a realizar para facilitar, retirar y mejorar los procesos para poder realizar la verificación y seguimiento de los resultados y el cumplimiento de los objetivos, para mejorar así la implementación de las 5S que se realizó en la investigación lo cual permitirá a la organización mejorar sus procesos en todas las áreas.

En la Figura N° 19, cuya pregunta es la siguiente ¿El capacitador aclara todas las dudas de los colaboradores para una buena presentación del trabajo?, la cual nos indica que un 57,14% de los encuestados casi nunca aclaran las dudas de los colaboradores para una buena presentación del trabajo.

Se recomienda a la gerencia realizar capacitaciones a los supervisores y jefes de áreas, inculcándoles la prioridad sobre seguridad y la metodología de las 5S, que le permita organizar a los colaboradores en su puestos de trabajo; asimismo retroalimentar al personal antiguo sobre los procedimientos que hay en cada área de la empresa, se debe establecer reuniones diarias (charlas de 5 minutos) para poder señalar, ordenar y mejorar las áreas de trabajo y así como a los colaboradores que trabajan en todas las áreas de la organización.

En la Figura N° 20, cuya pregunta es la siguiente ¿Los colaboradores comprenden la ejecución de sus tareas asignadas, pues los jefes comparten el instructivo o manual oportunamente?, la cual nos indica que un 44,90% de los encuestados casi nunca comprenden la ejecución de las tareas asignadas.

Se recomienda a la organización difundir a cada uno de los colaboradores

instructivos o manuales de procedimientos en cada área de trabajo para poder limpiar y realizar la ejecución correcta de las tareas asignadas. Asimismo, para poder inspeccionar y eliminar los malos hábitos en los puestos de trabajo se recomienda la aplicación de técnicas de mejora continua como el método Kaizen, método Kanban, método Jit, método las 5S; en todas las áreas de la organización para poder inculcar en los colaboradores buenos hábitos y ser competitivo en mercado.

En la Figura N° 25, cuya pregunta es la siguiente ¿Los supervisores realizan la revisión de las tareas de manera adecuada para realizar un seguimiento apropiado en cada área?, la cual nos indica que un 34,69% de los encuestados casi nunca observan que los supervisores realizan la revisión de las tareas de manera adecuada.

Se recomienda a las jefaturas llevar un registro de control para llevar una apropiada supervisión y control de las capacitaciones que realiza la organización para poder normalizar dichas actividades, de igual manera nos permite disminuir y minimizar el seguimiento de la revisión de las tareas las personal ya que con las capacitaciones constantes a los colaboradores hace que el personal comprenda y tenga conciencia al realizar la preparación de la mercadería y se identifique con la organización y por ende incrementan sus habilidades. Asimismo, se recomienda a la gerencia empoderar al personal para realizar la correcta supervisión lo cual permite lograr que la empresa logre sus metas y objetivos.

En la Figura N° 43, cuya pregunta es la siguiente ¿Existe un reglamento interno que los colaboradores deben de cumplir para desestimar sus procesos?, la cual nos indica que un 40,82% de los encuestados casi nunca recibieron el reglamento interno.

Se recomienda a la organización difundir a cada uno de los colaboradores el reglamento interno para que todos sepan sus obligaciones y funciones de cada colaborador. Asimismo, se recomienda la aplicación de las 5S para en todas las áreas de la organización.

## **VII.REFERENCIAS**

## 7.1 Bibliografía:

Arveson, P. (2014). Crónicas de Mejora Continua. Recuperado de <http://www.ciberjob.org/etnohistoria/kino.htm>

Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F. & Noriega, M. (2010). Mejora Continua de los Procesos: herramientas y técnicas, (Pg. 19) Lima, Fondo Editorial Universidad de Lima.

Bernal Torres, C. (2010). Metodología de la investigación: Población (Pg. 160). Colombia: Ediciones Pearson Educación.

Bernal Torres, C. (2010). Metodología de la investigación: Muestra (Pg. 161). Colombia: Ediciones Pearson Educación.

Bernal Torres, C. (2010). Metodología de la investigación (3era ed.). Colombia: Ediciones Pearson Educación.

Chiavenato I. (2002). Administración de Recursos Humanos. Editorial Atlas 1981

Deming, E. (2012). El ciclo PDCA de Mejora Continua. Recuperado de <http://www.aiteco.com/ciclo-pdca-de-mejora-continua/>

Francis Castillo, C. (2012). Propuestas de mejoras en los talleres de bomba, carpintería y soldadura del departamento del taller especializado (Tesis inédita de Ingeniero Industrial). Universidad de Carabobo, Venezuela.



Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). (S. d. /Interamericana Editores, Ed.) México D.F: McGraw-Hil.

Inca Allcchahuamán, K. (2015). Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral (Tesis Inédita de Lic. En Administración de Empresas). Universidad José María Arguedas, Perú.

Mendoza Matheus, F. (2016). Propuesta para Optimización del Clima Organizacional a través de un programa de Adiestramiento y desarrollo del Talento Humano (Tesis inédita de Lic. En Administración). Universidad Nueva Esparta, Venezuela.

Mendoza, A. (2010). Capacitación para la calidad y para la productividad. México: Ediciones Trillas

Oscoco Peralta, M. (2014). Gestión del Talento Humano su relación con el desempeño laboral del personal (Tesis inédita de Magíster en Administración). Universidad José María Arguedas, Perú.

Orozco Cardozo, E. (2016). Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la empresa confecciones Deportiva todo Sport Chiclayo-2015 (Tesis inédita de Ingeniero Industrial). Universidad Señor de Sipan, Perú.

Paredes Lozano, E. (2013), Adaptación de los modelos Kanban, Kaizen y 5S en la empresa de caucho Miguel García (Tesis inédita Maestría en Administración de Empresas). Universidad Politécnica Salesiana, Quito

Ramírez Cavassa, C. (2005), Seguridad Industrial: Un enfoque Integral. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books/about/Seguridad\\_Industrial.html?id=jDgUQb\\_V6PsC](https://books.google.com.pe/books/about/Seguridad_Industrial.html?id=jDgUQb_V6PsC)

Sílíceo Aguilar, A. (2004), Capacitación y desarrollo del Personal. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books/about/capacitaci%C3%B3n\\_y\\_desarrollo\\_de\\_personal.htm?id=CJhlsrSulMUC](https://books.google.com.pe/books/about/capacitaci%C3%B3n_y_desarrollo_de_personal.htm?id=CJhlsrSulMUC)

Tamayo Tamayo, H. (1999). La investigación: Santa Fe de Bogotá, Colombia: Edición ICFES.

Tamayo Tamayo, H. (1999). La investigación: Hipótesis (Pg. 30). Santa Fe de Bogotá, Colombia: Edición ICFES.

Tamayo Tamayo, H. (1999). La investigación: Diseño de investigación. (Pg. 68). Santa Fe de Bogotá, Colombia: Edición ICFES.

# **ANEXOS**