



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Metodología de las 5s y su influencia en la gestión por procesos de las
empresas vidrieras de Carabayllo, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Cuellar Espinoza, Mabila Yanina (ORCID: 0000-0003-1080-0944)

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi padre Dios, mi hija Alisson, mi madre y a la familia, con todo el infinito amor que les profeso, porque siempre me han demostrado amor, bondad, perseverancia, resiliencia y solidaridad; son mi gran motivación.

Agradecimiento

Agradezco a mi padre Dios por todas las enseñanzas y lecciones de vida, por su gran sabiduría y compañía para guiarme en mi camino; y por todo lo que me ha brindado ayer, hoy y mañana.

Al Dr. César Acuña Peralta fundador de la Universidad Cesar Vallejo, gracias por brindar la oportunidad de estudiar a miles de jóvenes y por contribuir con el país a través de la educación.

A mi asesor el Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza, por el apoyo metodológico, dedicación, orientación y contribución en el desarrollo del proyecto de investigación, gracias de todo corazón.

A la plana docente de la escuela de Administración, gracias por su gran apoyo y guía.

A todos ellos, infinitas gracias.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen Abstract	ix
	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de Variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.	17
Tabla 2. Juicio de expertos.	19
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos.....	19
Tabla 4. Estadístico de confiabilidad de Cronbach.	19
Tabla 5. Distribución de frecuencias acerca de los recursos de empresas.	21
Tabla 6. Distribución de frecuencias acerca de la adaptación de los trabajadores.	21
Tabla 7. Distribución de frecuencias acerca de la Cultura organizacional.....	22
Tabla 8. Distribución de frecuencias acerca de las funciones de los trabajadores.	22
Tabla 9. Distribución de frecuencias acerca de la Productividad.....	23
Tabla 10. Distribución de frecuencias acerca de la responsabilidad.	23
Tabla 11. Distribución de frecuencias acerca de la Estandarización.....	24
Tabla 12. Escala de correlación.....	24
Tabla 13. Análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables: metodología de las 5s y la gestión por procesos de las empresas Vidrieras, Carabayllo 2019.....	25
Tabla 14. Análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión: recursos de la empresa y la variable: gestión por procesos de las empresas Vidrieras, Carabayllo 2019.	26
Tabla 15. Análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de adaptación y la variable de gestión por procesos de las empresas Vidrieras, Carabayllo 2019.....	26
Tabla 16. Análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones: cultura organizacional y responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras, Carabayllo 2019.	27

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Interpretación de un coeficiente de confiabilidad.	19
<i>Figura 2.</i> Recursos.	21
<i>Figura 3.</i> Adaptación.....	21
<i>Figura 4.</i> Cultura organizacional.....	22
<i>Figura 5.</i> Funciones.....	22
<i>Figura 6.</i> La Productividad.	23
<i>Figura 7.</i> La Responsabilidad.	23
<i>Figura 8.</i> La Estandarización.	24

Resumen

El objetivo de la tesis ha sido determinar la influencia de la metodología de las 5s en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019; con dicho propósito se han tomado en cuenta las teorías: De las expectativas refiere que al analizar el comportamiento y la actitud de los trabajadores permitirá identificar como perciben a la empresa, si están de acuerdo con la gestión que realizan sus directivos, con sus políticas y con los procesos, cuál es el grado de identidad y compromiso, y generar recompensas, ello influye en el desempeño. La situacional se enfoca a los sucesos que pueden darse en una organización, lo que induce que los procesos y la forma de gestión son relativos y sujetos a tendencias cambiantes y a la globalización. Enfoque de la calidad a la gestión de los recursos refiere que el desarrollo eficiente y eficaz de los trabajadores en sus tareas tendrá como resultado productos o servicios de calidad. Las empresas tienen la necesidad de aplicar herramientas que ayuden a mejorar su gestión y que les proporcione ventajas competitivas. La implementación de las 5s se puede llevar a cabo en cualquier tipo de organización, sea cual sea su tamaño, no requiere de grandes inversiones y genera lugares de trabajos ordenados y limpios. Gestión por procesos es un modelo donde se analiza la situación de la empresa y está orientado a la mejora con el propósito de alcanzar objetivos, metas y la fidelidad del cliente; el tipo de investigación ha sido aplicada, la población fue de 50 colaboradores, la muestra fue censal, se utilizó el instrumento del cuestionario de tipo Likert; según los datos de los resultados del análisis descriptivo e inferencial, se concluye que hay existencia de influencia significativa de las 5s en la gestión por procesos.

Palabras clave: Las 5s, gestión por procesos, desempeño.

Abstract

The objective of the thesis has been to determine the influence of the methodology of the 5s in the management by processes of the glass companies of Carabayllo, 2019; with this purpose the theories have been taken into account: Of the expectations it refers that when analyzing the behavior and the attitude of the workers it will allow to identify how they perceive the company, if they are in agreement with the management carried out by their managers, with their policies and with the processes, what is the degree of identity and commitment, and generate rewards, this influences the performance. Situational focuses on the events that can occur in an organization, which induces that the processes and management are relative and subject to changing trends and globalization. Approach of the quality to the management of the resources refers that the efficient and effective development of the workers in their tasks will result in quality products or services. Companies have the need to apply tools that help improve their management and provide them with competitive advantages. The implementation of the 5s can be carried out in any type of organization, whatever its size, does not require large investments and generates clean and orderly work places. Management by processes is a model where the situation of the company is analyzed and is oriented towards improvement in order to achieve objectives, goals and customer loyalty; the type of research has been applied, the population was 50 collaborators, the sample was census, the Likert-type questionnaire instrument was used; According to the data of the results of the descriptive and inferential analysis, it is concluded that there is existence of significant influence of the 5s in the management by processes.

Keywords: The 5s, management by processes, performance.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto y la tendencia actual gestión por procesos es una estrategia que genera transformaciones y cambios, lo cual genera que toda organización se adapte y aplique técnicas que contribuyan y ayuden a continuar con estos cambios, sin importar su tamaño.

Por ende, en el nivel internacional España ha sido considerada uno de los grandes productores de cristales, por el crecimiento moderado del mercado Europeo en el sector de construcción con un dos por ciento; sin embargo, las expectativas promedio para todos los países fueron positivas. España, proyectó una tasa de más de un cuatro por ciento en el 2017 y más de un 3.3% en el 2018, los resultados no fueron los esperados, ya que, no desarrollaron una gestión basada en procesos para identificar falencias y mejorar los procedimientos, la productividad y resultados; por tanto, no pudieron afrontar la situación. Para llevar una buena gestión y para la mejora continua se aplica herramientas que ayuden y las 5s, es una técnica que permite identificar falencias, reduce procesos, optimiza tiempos y recursos.

En el ámbito nacional la evolución del sector construcción desde el año 2012 ha decaído, las empresas como Furukawa y Miyasato con alta presencia en el mercado peruano, acostumbrados por muchos años al boom, siguieron el curso sin estrategias ni cambios para reducir los impactos. Años después los gerentes generales reconocen que el crecimiento exorbitante de esos años (2010, 17.4%) no les dio tiempo de prevenir para hacer frente a la desaceleración económica. Posteriormente, las empresas para obtener eficiencia y realizar grandes obras de ingeniería aplicaron estrategias de mejora continua en los procedimientos para incrementar la productividad. Miyasato inicia una revisión de sus procedimientos con el fin de optimizarlos “Buscamos ser más eficientes, terciarizamos muchas áreas que no eran netamente productivas” señala Ramírez; Por su parte Furukawa también evaluó sus procesos y logro optimizar sus tiempos “Antes una obra lo hacíamos en 12 o 14 meses, ahora nos exigen hacer en ocho o 10 meses. Si no estamos a la par con esas exigencias no podemos ganar las obras. Así que buscamos ser más eficientes con los tiempos” finaliza Maruy Ysla, (2017).

La industria del vidrio en el sector de la construcción en Perú ha ido creciendo en los últimos cinco años, siendo el objetivo cubrir la brecha inmobiliaria, que a su vez ha generado nuevos competidores. Asimismo, los vidrios son exportados de china en gran porcentaje, por ende, los precios son los más bajos en comparación con otros países (Redacción EC., 2017).

En el ámbito local las empresas del sector de Carabayllo, son negocios que han desarrollado sus procesos empíricamente a través de la experiencia y no contribuye en la mejora de la productividad y los resultados; por ende, no han logrado el crecimiento empresarial. Las vidrieras Santo Domingo, Calderón, Ochoa, etc., son empresas que tienen como objetivo mantenerse en el mercado, realizan sus procesos de acuerdo a su necesidad con falencias en el tiempo de entrega, el cual, genera malestar e insatisfacción en los clientes, debido a la falta de organización y buenas prácticas en los procedimientos de las tareas; así también, el ambiente laboral que ofrecen no son las adecuadas, el cual, se debe al desconocimiento y la falta de ejecución de técnicas que contribuyan a la optimización de recursos y tiempos, así como la reducción de despilfarros, realizarlo no implica ni necesita demasiada inversión. Las 5s mejoran los procesos y ofrece al colaborador un ambiente de trabajo seguro y organizado.

Por tanto, el presente proyecto sobre implementación de las 5S y su influencia en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019, tiene por finalidad implementar y mejorar los procesos y el servicio que ofrecen los empresarios.

Pérez (julio/diciembre, 2017) en su artículo sobre la aplicación de la técnica japonesa de calidad, tuvo como objetivo: aplicar las 5S y lograr la eficiencia y eficacia de los procedimientos, reduciendo desperdicios, sobre costos, errores y accidentes laborales; concluye que la implementación y la práctica de las 5s favorece a toda organización en el clima laboral, fortalece la cultura y garantiza una buena gestión de los recursos, para ello se debe capacitar y comprometer al personal.

Para Manzano y Gisbert (diciembre, 2016/marzo, 2017) en el artículo “Lean Manufacturing: Implantación 5s”, el objetivo ha sido reducir los malos hábitos para tener y proyectar un ambiente laboral deseable referente a las Pymes. Resultado: para las pymes, el impacto de la eficiencia de las 5s se reflejó en la atención a sus clientes, el cual, fue favorable e incremento la productividad, generando un entorno de trabajo con clima laboral saludable.

Ahlemeyer, Azevedo y Lopes (2016) en el artículo sobre la implementación de la técnica japonesa 5s en la empresa manufacturera, en el cual, el objetivo fue: estudiar y ejecutar las 5s e identificar barreras; para ello, se llevaron a cabo auditorias para el estudio; concluye que las 5s contribuye en la continua mejora y que una de las principales barreras es la falta de compromiso y carencia de recursos.

Briozzo (2016) en el artículo sobre mejora de calidad a través de las 5s, tuvo como objetivo: medir la productividad y la satisfacción del personal en base a esfuerzos realizados por mejorar su área de trabajo; y concluye que las 5s es una técnica que compromete e involucra al personal a contribuir en la mejora continua.

Para Tinoco, Tinoco y Moscoso (enero/junio, 2016) en el artículo sobre la mejora de la percepción de la calidad a través de las 5s en microempresas de confecciones textiles, planteó como objetivo: aplicar e implantar las 5s para tener un área de trabajo saludable y desarrollar las tareas con calidad; siendo la muestra de doce trabajadores; se aplicó el instrumento de cuestionario. Se concluyó que las 5s beneficia en el cumplimiento de las tareas cuando: se fomenta cultura, buenas prácticas y el equipo contribuye. Todo ello, mejora el desempeño y la productividad.

Para Hernández, Camargo y Martínez (2015) en el artículo que trata sobre la empresa Cauchometal Ltda., donde las 5s genera cambios que favorece a la producción, al clima y organización, planteó el objetivo: evaluar y aplicar la metodología de las 5s, herramienta eficaz para las empresas manufactureras, asimismo, aplicó encuestas a los trabajadores. En los resultados se observó que las 5s influyen en el desarrollo de los procesos y se reduce los errores, por ende, el rendimiento aumenta, mejora el clima organizacional y disminuye los riesgos identificados en el taller.

Santoyo, Murguía, López- Espinoza y Santoyo (2013) en el artículo sobre la práctica de la técnica de calidad las 5s, planteó, el objetivo: analizar y contribuir en la calidad de los servicios, las condiciones básicas de conexiones y equipos, así como, mejorar las áreas de trabajos con la práctica de valores y hábitos que contribuyan al objetivo de la organización. Los resultados demostraron que el orden, la disciplina y limpieza ayudan mejoran los resultados reduciendo los tiempos (herramientas) en un 80% y de los materiales y otros en un 66.6%, además, se pudo ganar unos 20 m² en espacios de trabajo. Asimismo, mejoró las condiciones de trabajo.

Altamirano y Moreno (noviembre/diciembre, 2013) en el artículo que trata sobre la aplicación de la técnica de calidad de las 5s en el laboratorio de mecánica de patio de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, siendo el objetivo: aplicar las 5s y mejorar la calidad de vida a través del clima ergonómico y la eficiencia del desarrollo del trabajo. Llegó a la conclusión: el desarrollo y la ejecución de las 5s contribuye en la mejora continua y reduce

los despilfarros de tiempo y recursos, por ende, se puede elevar la calidad de trabajo y ser eficientes. Además, compromete e involucra a todo el personal.

Barrios, Contreras y Olivero (2019) en el artículo de Gestión por procesos en las Pymes, planteó el objetivo: valorar la gestión por procesos. Los autores llegaron a la conclusión que las organizaciones deben dar importancia y énfasis a los procesos y a la aplicación de herramientas, ya que, influyen en la mejora continua y la productividad; obteniendo resultados deseables y la competitividad en el mercado.

Salvador, Llanes y Velázquez (enero/abril, 2019) en el artículo que trata sobre Gestión por procesos y su mejora. Objetivo: mejorar los procesos en los departamentos con la elaboración de mapa de procesos y de funciones. Finalmente, constata que gestión por procesos es un modelo para lograr la eficacia en el desarrollo de las actividades y alcanzar resultados a través del control y la participación.

Rojas, Rivero y Montes (2017) en el artículo sobre el modelo de dirección estratégica orientada en los procesos planteó el objetivo: identificar e instruir al equipo para realizar el cambio organizacional basado en procesos. Conclusión: las organizaciones que aplican la gestión por procesos incrementan su productividad, por ende, su desempeño; y les permite identificar y prevenir los errores o riesgos a través de la evaluación y control.

Veliz, Alonso, Alfonso y Michelena (mayo/agosto, 2017) en el artículo que trató sobre el análisis estratégico orientado en el enfoque por procesos planteó el objetivo: analizar y estandarizar procedimientos que contribuyan a fortalecer la gestión por procesos, la muestra fue aplicada a los trabajadores. Llegó a la conclusión que los procedimientos se aplican de acuerdo al contexto para contribuir y fortalecer el procedimiento de las tareas.

Hernández, Delgado, Marqués, Nogueira, Medina y Negrín (julio/diciembre, 2016) en el artículo sobre universalización de la gestión por procesos en las organizaciones de salud, tuvo como objetivo: analizar los modelos de disciplina para ponerlo en práctica e inducir a constante evaluación de los procesos. Concluye que hay herramientas útiles para mejorar los procedimientos y desarrollar una gestión basada en procesos para obtener resultados esperados.

Núñez y Michelena (enero/mayo, 2016) en el artículo sobre la gestión basada en procesos, tuvo como objetivo: aplicar la gestión basada en procesos para lograr resultados enfocados en la calidad y concluye que para lograr resultados es necesario evaluar e identificar los procesos

periódicamente; ello, incrementa la productividad y contribuye en la mejora continua de la organización.

Jiménez, Ferreira, León, Martínez y Villarreal (enero/junio, 2016) en el artículo que desarrollo sobre la gestión por procesos, tuvo como objetivo: identificar y analizar la situación ambiental mediante los procesos y actividades; y concluye que la organización no realiza una adecuada gestión ambiental y que los procesos deben ser planeadas y evaluadas antes de la ejecución.

Pérez, De la Cruz y Marrero (2015) en el artículo que fue aplicado en la empresa Pesquera Sancti Spíritus, planteó el objetivo: ejecutar procedimientos que viabilice y organice los procesos. Conclusión: una gestión basada en procesos se basa en organizar, clasificar, evaluar y adaptar los procedimientos de manera más sencilla y que a su vez se ha cómoda ejecutarla, para estandarizar los procesos.

Noriega (2014) en el artículo basado en la gestión por procesos para mejorar la calidad, tuvo como objetivo: analizar y gestionar los procesos de acuerdo a la necesidad de atención con enfoque a la calidad. Conclusión: la gestión basada en los procesos contribuye en la mejora, la productividad y en los resultados, por la eficiencia y eficacia en los procedimientos.

Sánchez y Blanco (2014) desarrollaron el artículo sobre gestión por procesos. Los autores tuvieron como objetivo: estudiar la evolución desde 1990-2012 de una gestión basada en los procesos, llegando a concluir que las empresas conocen de la necesidad e importancia de los procesos; y de los beneficios del valor agregado en la producción y la calidad, el cual, se logra con el manejo de una cultura abierta y canales de comunicación efectivos, lo que, repotencia el trabajo en equipo.

Llanes, Isaac, Moreno y García (setiembre/diciembre, 2014) en el artículo gestión por procesos, tuvieron como objetivo: demostrar la importancia del enfoque de la gestión basada en procesos para la reingeniería y supervisión de los procedimientos; y concluye que la gestión basada en procesos mejora y optimiza los procedimientos coexistentes. Además, contribuye en los resultados y en la adaptación para la mejora continua.

Para Torres (mayo/agosto, 2014) en el artículo que trata sobre instrucciones para la gestión basada en procesos tuvo como objetivo: determinar y estudiar el avance de una gestión por procesos en las organizaciones. Concluyó que la eficiencia de los procesos identificados será

una consecuencia y tendrá resultados en la medida que cada uno de ellos genere un valor agregado.

Estrada, De la Cruz y González (enero/marzo, 2013) en el artículo sobre enfoque de la gestión basada en los procesos mejora la calidad, plantearon el objetivo: identificar e implementar una gestión basada en procesos con herramientas básicas de la ingeniería industrial. Conclusión: la gestión basada en procesos mejora los procedimientos y la productividad, cumple con los requerimientos de calidad y las condiciones óptimas para la producción reduciendo los costos.

Herrera, Comas y Cabrera (enero/marzo, 2013) en el artículo aplicado en la empresa de productos lácteos Rio Zaza Sancti Spíritus, sobre la gestión con enfoque en los procesos tuvo como objetivo: contribuir en la mejora continua de los resultados y de los procedimientos; concluyen que la gestión con enfoque en los procesos identifica y analiza las deficiencias, mejora la calidad y la productividad, aplicando la evaluación de indicadores.

Para Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández (enero/marzo, 2013) en su artículo sobre el surgimiento y conceptos teóricos de la gestión por procesos, siendo el objetivo: analizar los contextos, orígenes y teorías que fundamentan la gestión por procesos como mejora permanente. Conclusión: los procesos con el pasar de los tiempos han cambiado, su enfoque no solo se basa en el proceso de tareas, sino también en la eficiencia y resultados; objetivos que buscan la calidad en sus productos o servicios, y maximizan su valor para el cliente.

Mallar (enero/junio, 2010) en el artículo sobre la eficiencia de la gestión por procesos. Objetivo: mejorar el rendimiento, analizar y evaluar los procesos para rediseñar los procedimientos y mejorarlos; el autor llegó a la conclusión que una adecuada herramienta y modelo de gestión enfocada en los procesos, es fundamental para una empresa, y, así pueda lograr resultados y desarrollar la capacidad de adaptación de acuerdo a las tendencias y cambios que hay en la actualidad.

Para Fuentes (2017) en su investigación manifiesta que la implementación de la técnica de calidad japonesa reduce los tiempos. Formuló el siguiente objetivo: analizar, indagar y poner en práctica las 5s para contribuir en la eficiencia en las tareas y reducir los tiempos de las tareas de gestión de archivos. En la investigación se aplicó la muestra estratificada de los documentos, la técnica aplicada fue análisis de información y utilizó la herramienta Excel. Concluye que la

ejecución y práctica de las 5s mejora el clima laboral y las condiciones de trabajo, reduce tiempos en la búsqueda de documentación en un 99%, esto se debe la importancia de clasificar los documentos o materiales en el lugar establecido y se reducen gastos de almacenamientos; no necesita gran inversión.

De acuerdo con Abuhadba (2017) en su investigación para la empresa Tachi SAC, refiere que las 5s favorecen a la producción. Dicho objetivo fue analizar el impacto de las 5s en la producción, asimismo, se utilizó la encuesta de 30 preguntas a 30 colaboradores de forma aleatoria simple, donde llega a la conclusión que las 5s tiene impacto en la productividad y en los resultados. Además, uno de los impactos en la primera instancia es la mejora del área de trabajo y fortalece la cultura organizacional.

De acuerdo con Concha y Barahona (2013) en su trabajo de investigación sobre la mejora de la productividad a través de la implementación y aplicación de técnicas y herramientas. Objetivo: estudiar el desarrollo de las 5s, poner en práctica y contrastar los resultados para conocer los beneficios y los logros. La muestra lo conformó el personal y externos calificados, para su aplicación se desarrolló cuestionarios. Conclusión: la práctica y desarrollo de las 5s beneficio a la organización y aumento la eficiencia en un 15% en la planta de producción, demostrando que es factible la aplicación de las 5s y la administración de recursos, por los beneficios que ofrece y los resultados son observables.

Para González (2013) en su trabajo de investigación para la superintendencia de administración tributaria en la Región Occidente, tuvo como objetivo: implementar las 5s y valorar el impacto de calidad en las áreas de trabajo y en el servicio; la muestra poblacional estuvo integrada por 117 personas, el instrumento fue boletas de opinión en dos fases. El autor llego a la conclusión que la práctica y el desarrollo de las 5s mejora los ambientes de trabajo, la percepción de la imagen organizacional e influye en el desempeño de los colaboradores; además se optimizan los tiempos por la clasificación adecuada de las herramientas y materiales de trabajo.

Coaguila (2017) en la tesis aplicado en la empresa O&C Metals SAC, de Arequipa. El objetivo fue eliminar o neutralizar las debilidades en los procesos que generan errores e insatisfacción de los clientes y pérdida de ventaja competitiva, la población fue el 100% de los trabajadores. Conclusión: la gestión por procesos y de calidad permite eliminar y neutralizar las

falencias, orientando a la organización a la mejora continua; se identificaron principales problemas: (1) productos defectuosos y de baja calidad; (2) inadecuada gestión del tiempo en la producción (retrasos); y (3) falta de previsión de los recursos.

Fernández y Ramírez (2017) en la tesis sobre la gestión por procesos aplicado en la empresa Distribuciones A&B, en la ciudad de Pimentel, tuvo como objetivo: desarrollar el plan de mejora orientado en el modelo de gestión por procesos, para aumentar la producción y la eficiencia en los procesos optimizando los recursos. La muestra poblacional estuvo integrada por 202 clientes, la recolección de datos fue mediante entrevistas, encuestas, análisis de documentos, cuestionarios. Conclusión: la gestión por procesos optimiza las tareas e incrementa la productividad, ofrece un producto y/o servicio basado en la calidad generando ventaja competitiva.

Para Suárez (2017) en el trabajo de investigación sobre el Modelo de gestión basada en los procesos. Objetivo: analizar y estudiar el modelo de EFQM para su desarrollo y aplicación en las organizaciones, la muestra fue por fases en la primera 116 empresas privadas y la segunda 225 empresas españolas candidatas a premios a la excelencia. Conclusión: la gestión orientada en los procesos mejora el desarrollo de las tareas en las diferentes áreas contribuyendo al buen desempeño de los trabajadores.

Para Ponce (2016) en la tesis sobre implementación de la gestión por procesos para mejora de la productividad. Tuvo como objetivo: aumentar los niveles de producción y eficiencia a través de la gestión por procesos. Se utilizó la técnica de análisis de información e instrumentos: (1) fichas de evaluación, y (2) fichas de cotejo. El autor concluye que la ejecución y práctica de la gestión por procesos redujo el 50% de errores en la producción y el 1% de defectos en los productos, el cual representa grandes beneficios en la economía y desarrollo de la organización.

Rodríguez (2015) en el trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la gestión basada en los procesos para mejorar la calidad del servicio de atención; para ello, investiga y analiza la gestión por procesos con enfoque a la calidad. La muestra poblacional fue de 95 usuarios y 40 trabajadores de salud. Concluye que la gestión basada en procesos contribuye y suma en la mejora de los servicios, optimiza tiempos, procedimientos, recursos para lograr objetivos y resultados organizacionales.

Fárez y Serrano (2014) en la tesis aplicada en la empresa Ferro Sarmiento en la ciudad de Cuenca. Objetivo: mejorar los procesos internos de la empresa y la satisfacción de los clientes optimizando los recursos. El autor concluyó que toda empresa que desarrolla una gestión por procesos es eficiente y eficaz; ya que, evalúa y mejora los procesos, optimiza los tiempos, reduce los costos y elimina los errores de los procesos y direcciona a la organización hacia los objetivos.

En cuanto a la teoría de las expectativas, de Víctor Broom, según Robbins y Judge (2013) consideraron que es importante que las organizaciones analicen el comportamiento y la actitud de sus trabajadores, ello permitirá identificar como perciben a la empresa, si están de acuerdo con la gestión que realizan sus directivos, con sus políticas y con los procesos e identificar el grado de identidad y compromiso; el cual genera recompensas a ambas partes e influye en el desempeño. Asimismo, afirman que un factor importante es el trato y la asertividad para la toma de decisiones.

La teoría Situacional refiere que en las organizaciones no existe nada de absoluto, lo que induce que los procesos y la forma de gestión son relativos y están sujetos a tendencias cambiantes y a la globalización; en consecuencia el logro de las metas se relaciona con la calidad del entorno laboral, por ello, el desarrollo de los procesos deben ser eficientes y eficaces, las cuales deben ser sistematizadas, consecuentes y eficientes para alcanzar resultados favorables. Por tanto, las organizaciones asumen día a día retos y riesgos; el éxito en el mercado dependerá de la capacidad de adaptación, del uso de estrategias y herramientas; que apliquen e implementen en su gestión para lograr las metas empresariales (Chiavenato, 2007).

Enfoque de la calidad a la gestión de los recursos humanos le debe mucho al trabajo de Hackman y Oldman, consideraron que el desempeño eficiente y eficaz en las tareas tendrá como resultado productos o servicios de calidad, que depende de habilidades y destrezas que desarrollen en el ámbito laboral; sin embargo, existen factores que motivan al trabajador el logro de las metas, estos son: la satisfacción del desempeño del trabajo, el compromiso y la responsabilidad con las tareas asignadas (Petrick y Furr, 2000).

La implementación de las 5s se puede aplicar y poner en práctica en todas las organizaciones, sin importar su tamaño ni dimensión, no requiere de grandes inversiones, su aplicación es sencilla, no exime a nadie, ya que, nos provee de beneficios y tiene ventajas su aplicación, porque podemos aprovechar oportunidades; una gestión basada en buenas prácticas,

hábitos orientados a la disciplina genera un ambiente de trabajo ideal para cualquier trabajador, y el crecimiento y desarrollo de la empresa (Aldavert, Vidal, Lorente y Aldavert, 2016).

La implementación de la técnica japonesa 5s se desarrolla en cinco pasos, para su aplicación se necesita asignar recursos, capacidad de flexibilidad para adecuarse al entorno y cultura de la organización, así como, contar con colaboradores comprometidos con el cumplimiento de sus responsabilidades. Los cinco principios de las 5's son: el orden, limpieza, clasificación, estandarización y disciplina; la finalidad es crear normas para tener áreas de trabajo adecuados y optimizar las tareas (Rajadell y Sánchez, 2010).

Las 5s es una herramienta donde se aplica y practica la disciplina, organización, limpieza y orden en los lugares de trabajos con la finalidad de tener al alcance los materiales y las herramientas de trabajo; el personal se desempeña con eficiencia reduciendo tiempos, espacios y perdidas (Fernández, s.f.). Las 5s es un programa sencillo, y para lograr su desarrollo el equipo de trabajo de la organización debe participar, involucrarse y comprometerse en su desarrollo. Las 5s permite mejorar las áreas de trabajo, detectar falencias, mejorar la cultura organizacional, se basa en cinco principios que son: (1) seiri es organizar y seleccionar; (2) seiton que significa orden; (3) seiso, es limpieza; (4) seiketsu, es tener disciplina en la limpieza; y (5) shitsuke, es cumplir y practicar las normas de disciplina (Sacristán, 2005).

Lograr éxito en la gestión y en los resultados, hoy en día es un reto para las empresas debido a la competitividad; sin embargo, si las organizaciones desarrollan su gestión basada en los procesos pueden lograrlo, ya que, se enfoca al logro de objetivos, resultados y productividad. Gestión por procesos es un modelo que analiza la situación de la organización y está orientado a la mejora, a resultados eficaces y eficientes en la productividad, al desarrollo de procesos bajo un sistema, que son evaluados y luego estandarizados para mejorar la carga laboral y optimizar los tiempos y recursos. Los procesos se deben estandarizar; el propósito es alcanzar los objetivos y satisfacer a los cliente (Andreu y Martínez- Vilanova, 2011).

La gestión por procesos (Business Process Management) es un modelo de organización clásica funcional, que se plantea y orienta en la percepción y la fidelización del cliente a través del desarrollo de los procesos; estos son diseñados y estandarizados en toda la organización (Aguilera y Morales, 2011). La empresa obtiene resultados favorables, logra sus objetivos y la

eficiencia cuando gestiona sus recursos y procesos, evalúa y mide el rendimiento, toma decisiones y estandariza sus procesos (Martínez y Cegarra, 2014).

Problema general: ¿Cómo influye la metodología de las 5s en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019?; Específicos: 1. ¿Cómo influyen los recursos de la empresa en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019?; 2. ¿Cómo influye la adaptación de los trabajadores en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019?; 3. ¿Cómo influye la cultura organizacional en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019?.

La investigación sobre la implementación de las 5s contribuye en la mejora de los procesos y el área de trabajo, optimiza el tiempo y los recursos de las empresas vidrieras de Carabayllo.

Objetivo General: Determinar la influencia de la metodología de las 5s en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019. Específicos: 1. Determinar la influencia de los recursos de la empresa en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019; 2. Determinar la influencia de la adaptación de los trabajadores en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019; 3. Determinar la influencia de la cultura organizacional en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

La investigación sobre la metodología de las 5s y gestión por procesos son variables que toda organización debe conocer, estudiar, indagar, analizar e implementar; ya que, si hay disciplina, buenas prácticas, políticas saludables, infraestructura y procesos adecuados; podemos adaptarnos y realizar mejoras continuas para alcanzar los objetivos organizacionales; además, no requiere de gran inversión, se necesita compromiso y participación de todos.

La gestión por procesos en las empresas Vidrieras, a través de la implementación las 5s mejora significativamente. Asimismo, los resultados de la investigación fueron expuestos para el acceso y contribución a la información a los empresarios e interesados con el fin de persuadir y concientizar sobre la influencia e impacto de las 5s y la gestión por procesos en todas las organizaciones sin importar su tamaño. En las empresas se analizó en primera instancia los procedimientos, enfocándose en la optimización de los tiempos para ofrecer servicios a tiempos oportunos y adecuados, de acuerdo a los contratos de obras realizadas con los clientes.

El aporte teórico se basó en el análisis y discusión de las variables, según las teorías (teoría de las expectativas, teoría situacional y enfoque de la calidad a la gestión de los recursos humanos) estudiadas. Se buscó mejorar los procesos de las empresas vidrieras. Las 5s es una herramienta que genera lugares de trabajos ordenados, limpios, con la finalidad de tener al alcance nuestros materiales y herramientas de trabajo, el personal labora con eficiencia reduciendo tiempos, espacios y pérdidas (Fernández, s.f.), el objetivo es mejorar los procesos y reducir tiempo. Para lograr con los objetivos de estudio se formularon instrumentos de medición para la variable independiente las 5s y la variable dependiente gestión por procesos; y se utilizó como instrumento el cuestionario que contiene 20 ítems, el cual, se aplicó en la encuesta para determinar la influencia.

Hipótesis general: La metodología de las 5s influye en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019. Específicos: 1. Los recursos de la empresa influyen en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019; 2. La adaptación de los trabajadores influye en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019; 3. La cultura organizacional influye en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Enfoque:

Enfoque cuantitativo, se recolectan datos y a través de procedimientos estadísticos se mide las variables (Sánchez y Reyes, 2002). Además, se realiza el análisis estadístico y se aprueban o rechazan las hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.1.2. Nivel de investigación:

Nivel explicativa – causal. Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) son estudios que se realizan para encontrar las posibles causas y efectos de la realidad problemática, es decir, no solo se describe, se analiza por qué sucede y relacionan las variables en estudio.

2.1.3. Diseño de investigación:

No experimental de corte transeccional o transversal. El diseño no experimental se da cuando no se manipula las variables, se observa los fenómenos en su contexto natural, para luego analizarlos. Es transeccional o transversal cuando los datos se recolectan una sola vez en un tiempo determinado. Con la finalidad de describir las variables y analizar los efectos; y narrar el suceso, es como realizar una captura del contexto de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.1.4. Tipo de investigación:

Investigación de tipo aplicada, porque se basa en teorías existentes con la finalidad de conocer o resolver el problema que se ha planteado, su aplicación es inmediata (Sánchez y Reyes, 2002). “[...] [con] el propósito de contribuir con la sociedad [...]” (Rodríguez, 2005).

2.1.5. Método de investigación:

Método hipotético-deductivo, es cuando se realiza la formulación de afirmaciones tentativas (hipótesis), para rechazar o aceptar dicha hipótesis y generar conclusiones para comparar y contrastar con los hechos (Bernal, 2010).

2.2. Operacionalización de Variables

2.2.1. Variable independiente: Metodología de las 5s.

La implementación de las 5´s se desarrolla en cinco pasos, para su aplicación se necesita asignar recursos, capacidad de flexibilidad y fortalecer la cultura organizacional. Las 5s son: orden, limpieza, clasificación, estandarización y disciplina, la finalidad es crear normas para tener áreas de trabajo adecuados y optimizar las tareas (Rajadell y Sánchez, 2010).

Dimensión Uno: Recursos

Los recursos son los medios que utiliza la organización para producir bienes y/o servicios, para cumplir las tareas y objetivos; estos recursos son: humanos y materiales. Asimismo, el desarrollo de la tecnología y el conocimiento no generan cambios si la gestión es deficiente por ende no hay eficiencia en los recursos (Chiavenato, 2007).

- **Indicador Uno: Recurso Humano**, produce la actividad y es la fuente de energía de una organización, también, considerados como capital humano, siendo el recurso más importante.
- **Indicador Dos: Recursos Materiales**, son los que intervienen y hacen posible el proceso de producción de los productos y/o servicios (Chiavenato, 2007).
- **Indicador Tres: Tiempo**, es el factor primordial para establecer los procesos y obtener resultados. La reducción del tiempo en las tareas de producción, permite competir, atender más rápido, lograr la productividad, calidad y satisfacer al cliente (Chiavenato, 2007).

Dimensión Dos: Adaptación

La adaptación es la capacidad de resolver problemas y ser flexibles en las exigencias que puede surgir en nuestro entorno; una organización con capacidad de adaptación se adecua e integra a los posibles cambios del entorno, aplica la reingeniería, toma decisiones para reducir impactos (Chiavenato, 2007).

- **Indicador Uno: Capacidad**, son las habilidades y especializaciones que va desarrollando una organización para prevenir, gestionar y enfrentar los cambios de su entorno, obteniendo resultados en un largo plazo (Hellriegel y Slocum, 2009).

Dimensión Tres: Cultura Organizacional

Conjunto de principios y valores que se practican en la organización, siendo, estas las características de la empresa, que a su vez son percibidas por los trabajadores, por ende, se puede medir o evaluar el nivel de cultura organizacional en los trabajadores (Robbins y Judge, 2013).

- ***Indicador Uno: Comportamiento***, es la actitud de una persona que está relacionada por la forma en cómo se desenvuelve o se comporta en su ámbito, las cuales no siempre pueden ser observables (Hellriegel y Slocum, 2009).
- ***Indicador Dos: Normas***, son reglas y patrones que direccionan el comportamiento del personal de una organización, lo que ayuda a direccionar la conducta favoreciendo y contribuyendo en el alcance de las metas (Hellriegel y Slocum, 2009).
- ***Indicador Tres: Valores***, son principios de una organización que define su ética y, para ello se debe poner en práctica la disciplina y buenos hábitos que contribuyen a la mejora. Según Hellriegel y Slocum (2009) son supuestos y creencias que dan a conocer las costumbres y la forma de hacer las cosas en la forma correcta, y se reflejan en la moral.

2.2.2. Variable dependiente: Gestión por procesos

Es un modelo que analiza la situación de la empresa y está orientado hacia la mejora, a resultados eficaces y eficientes en la productividad, al desarrollo de procesos bajo un sistema, que son evaluados y estandarizados para mejorar la carga laboral y optimizar los tiempos y recursos para alcanzar los objetivos y satisfacer a los cliente (Andreu y Martínez- Vilanova, 2011).

Dimensión Uno: Funciones

La función es una subunidad o rol que está integrada por un grupo de personas con capacidades diferentes que tienen en común los conocimientos, técnicas y herramientas para el desarrollo de tareas; las funciones ayudan a la organización a tener control (Gareth, s.f.).

- ***Indicador Uno: Tareas***, es la actividad que desarrolla el trabajador en su organización. Asimismo, para diseñar cualquier tipo de cargo se especifica el tipo de tareas que tendrá, el nuevo puesto (Chiavenato, 2007).
- ***Indicador Dos: Carga Laboral***, debe ser de acuerdo a la capacidad de producción del personal, de lo contrario no lograremos tener una productividad óptima ni eficiente. El desempeño del

trabajador depende de los límites físicos, la carga, la capacidad y el agotamiento en sus tareas (Chiavenato, 2007).

Dimensión Dos: Productividad

La productividad es la cantidad esperada de una producción de un producto y/o servicio determinada (Chiavenato, 2007).

- ***Indicador Uno: Objetivos***, son resultados futuros para lograrlo se trabaja en base a metas de corto plazo que se llevan a cabo con los recursos que cuenta la empresa (Chiavenato, 2007).
- ***Indicador Dos: Eficiencia***, es ejecutar las tareas basado en el análisis de estudios de tiempos y procesos, para la utilización correcta de los recursos y aumentar la eficiencia en la producción de los trabajadores (Chiavenato, 2007).

Dimensión Tres: Responsabilidad

La responsabilidad es el grado de cumplimiento de las tareas y del logro de resultados (Chiavenato, 2007). La organización busca superar los resultados.

- ***Indicador Uno: Jerarquía***, es la asignación de mando por niveles y el diseño organizacional, con el propósito de dirigir con armonía el desempeño (Chiavenato, 2007).
- ***Indicador Dos: Toma de decisiones***, las organizaciones hoy delegan las tareas, funciones, etc., y la Toma de decisiones en los procesos busca la mejoría y cumplimiento de los objetivos. La toma de decisiones optimiza el desarrollo de las tareas, disminuye riesgos de trabajo a futuro (Chiavenato, 2007).

Dimensión Cuatro: Estandarización

“[...] La estandarización es la aplicación de patrones en una organización [...] para obtener uniformidad y reducir costos [...]” (Chiavenato, 2007).

- ***Indicador Uno: Plazos***, son establecidos con el propósito de controlar, evaluar y cumplir las tareas y los tiempos, con eficacia y eficiencia (Chiavenato, 2007).
- ***Indicador Dos: Procedimiento***, son secuencias para cumplir las tareas sin interrumpir, son formatos estándar y coordinados; son propias de una organización sin importar la magnitud, el propósito es lograr eficiencia de tareas y satisfacción del cliente (Daft, 2010).

2.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1.
Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Instrumento	Escala de medición	
Variable Independiente: Metodología de las 5s	Según Rajadell y Sánchez (2010), considera que: La implementación de la técnica japonesa 5s se desarrolla en cinco pasos, para su aplicación se necesita asignar recursos, capacidad de flexibilidad para adecuarse al entorno y cultura de la organización, así como contar con colaboradores comprometidos con el cumplimiento de sus responsabilidades. Los cinco principios de las 5 s son: el orden, limpieza, clasificación, estandarización y disciplina; la finalidad es crear normas para tener áreas de trabajo adecuados y optimizar las tareas.	Para medir la variable independiente de investigación se tuvo que Identificar las dimensiones e indicadores, determinar y elaborar las preguntas, luego elaborar el instrumento y asignar la escala de medición y darles valor numérico para obtener los datos de la muestra representativa, finalmente procesar los datos recolectados mediante el método estadístico Spss e interpretar los resultados.	Recursos	Humano	1	¿Las tareas se desarrollan con el número de Recursos Humanos, adecuados?	Cuestionario	Ordinal: 1. Definitivamente si 2. Probablemente si 3. Indeciso 4. Probablemente no 5. Definitivamente no
				Materiales	2	¿Los materiales de trabajo se encuentran en su lugar y son clasificados según su uso?		
					3	¿La empresa provee oportunamente los materiales de trabajo para realizar las obras?		
				Tiempo	4	¿Considera Ud. que la empresa cumple con el tiempo de entrega de las obras?		
					5	¿La empresa ha establecido tiempos adecuados para las tareas asignadas?		
			Adaptación	Capacidad	6	¿La capacidad de adaptación de los trabajadores contribuye en el desarrollo de la empresa?		
					7	¿Considera Ud. que los trabajadores tienen la capacidad de adaptarse a nuevos cambios?		
					8	¿Las Condiciones de Trabajo son óptimas para realizar las tareas?		
					9	¿Los trabajadores mantienen su área de trabajo en condiciones óptimas?		
			Cultura organizacional	Comportamiento	10	¿Considera Ud. que los trabajadores tienen comportamientos que fortalecen la Cultura Organizacional?		
				Normas	11	¿Considera Ud. que los trabajadores pueden desarrollar mejor su labor si se tiene clara las reglas?		
				Valores	12	¿Los trabajadores promueven y practican los valores, contribuyendo en la mejora continua de la empresa?		
Variable dependiente: Gestión por procesos	Gestión por procesos es un modelo que analiza la situación de la empresa y está orientado a la mejora, a resultados eficaces y eficientes en la productividad, al desarrollo de procesos bajo un sistema, que son evaluados y luego estandarizados para mejorar la carga laboral y optimizar los tiempos y recursos. Los procesos se deben estandarizar; el propósito es alcanzar los objetivos y satisfacer a los cliente (Andreu y Martínez-Vilanova, 2011).	Para medir la variable dependiente de investigación se tuvo que Identificar las dimensiones e indicadores, determinar y elaborar las preguntas, luego elaborar el instrumento y asignar la escala de medición y darles valor numérico para obtener los datos de la muestra representativa, finalmente procesar los datos recolectados mediante el método estadístico Spss e interpretar los resultados.	Funciones	Tareas	13	¿Consideras que los trabajadores cumplen con el tiempo establecido en sus tareas?	Cuestionario	Ordinal: 1. Definitivamente si 2. Probablemente si 3. Indeciso 4. Probablemente no 5. Definitivamente no
				Carga Laboral	14	¿Considera Ud. que la carga laboral asignada es óptima?		
			Productividad	Objetivos	15	¿La empresa define sus objetivos, claramente?		
				Eficiencia	16	¿Considera Ud. que los trabajadores maximizan el uso de los recursos?		
			Responsabilidad	Jerarquía	17	¿La jerarquía dentro de la organización está bien definida?		
				Toma de decisiones	18	¿Considera Ud. que la toma de decisiones están en las personas correctas?		
			Estandarización	Plazos	19	¿Considera Ud. que los plazos asignados para cada tarea están estandarizados?		
				Procedimiento	20	¿Los procedimientos de las tareas contribuyen a alcanzar los objetivos?		

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población estuvo representada por 50 trabajadores de las empresas Vidrieras, según Tamayo está representado por el conjunto de individuos, el cual es objeto de estudio (2004).

2.3.2. Muestra y muestreo

La muestra es representativa, ya que, es una parte de la población, luego se extrae y recopila la información para realizar el estudio de la investigación a través de la observación y medición de la variable independiente y dependiente (Bernal, 2010).

La muestra fue censal, porque representa el 100% de la población se da cuando se incluye a todos los individuos de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

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

2.4.1. Técnica de recolección de datos

Se realizó la encuesta, técnica desarrollada a través de cuestionarios, los cuales son formulados con el fin de recolectar y extraer información de los individuos de estudio, para realizar las conclusiones (Bernal, 2010).

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se utilizó un Cuestionario de 20 preguntas ordinales y la medición es con la escala de Likert de uno a cinco, las cuales son: (1) Definitivamente sí, (2) Probablemente sí, (3) Indeciso, (4) Probablemente no, y (5) Definitivamente no.

El cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas relacionadas a las variables de estudio que se miden y que tienen la finalidad de recopilar información referente a la investigación, ya que un mal desarrollo de la formulación del cuestionario reduce la confiabilidad de la información obtenida (Bernal, 2010).

2.4.3. Validez

La validez es el grado de efectividad que un instrumento tiene al medir las variables de estudio. La validez de expertos lo conforman especialistas concedores del tema de estudio, quienes se encargan en medir el grado de validez del instrumento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 2.
Juicio de expertos.

Número	Nombres y Apellidos	Grado	Resultado
1	Rosel César Alva Arce	Doctor	Validado
2	Abraham Cárdenas Saavedra	Doctor	Validado
3	Carlos Casma Zárate	Magister	Validado

Fuente: Elaboración propia.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento se determina en el grado de coherencia y medición repetida que se obtiene en el mismo individuo u objeto, obteniendo resultados iguales, para deducir si es no confiable (Bernal, 2010).

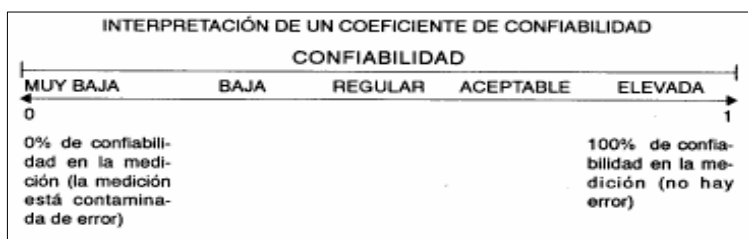


Figura 1. Interpretación de un coeficiente de confiabilidad.

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Se aplicó la encuesta en base a una muestra reducida de 10 trabajadores, para estimar el coeficiente de fiabilidad del instrumento estadístico de Alfa de Cronbach, a través del método estadístico Spss.

Tabla 3.
Resumen de procesamiento de casos.

	N	%
Válido	50	100.0
Casos Excluido	0	.0
Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.
Estadístico de confiabilidad de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.806	20

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en la tabla 4, que el instrumento para medir las variables tiene una confiabilidad aceptable, dado que se obtuvo un valor de 0.806 para el Alfa de Cronbach.

2.5. Procedimiento

El procedimiento estadístico es todo lo que se realizó para llevar a cabo la investigación, además, es importante, ya que su desarrollo garantiza que se pueda realizar la prueba de hipótesis (Bernal, 2010). Para la prueba de hipótesis se desarrolló, lo siguiente:

- Etapa 1. Preparación del material de encuesta.
- Etapa 2. Coordinación con el representante de la empresa.
- Etapa 3. Aplicación de la técnica (Encuesta).

2.6. Métodos de análisis de datos

2.6.1. Análisis descriptivo

La investigación descriptiva son estudios que se enfocan en describir y explicar la realidad problemática, donde se aplica técnicas de análisis para su elaboración, por ende son los más utilizados por investigadores que recién están iniciando y se guían por las preguntas que se formula en la investigación para probar la hipótesis; para su desarrollo se aplican técnicas como son encuestas, entrevistas, la observación y la revisión de artículos científicos (Bernal, 2010).

2.6.2. Análisis inferencial

El método inferencial generaliza el resultado de la muestra a un todo, el resultado estadístico de la muestra tiene la denominación de estadígrafos, por ello, a las estadísticas realizadas a un universo o población se le denomina parámetros (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló con respeto, claridad, transparencia y criterio, de acuerdo, con los protocolos de investigación de la casa de estudios Universidad Privada César Vallejo y según el manual APA, la elaboración del contenido y la obtención de los resultados; así también, como en los resultados donde se aplicó cuestionarios que fueron procesados sin ser manipuladas, con el propósito de realizar una investigación que cumpla con las expectativas y que contribuya a los negocios para su mejora continua y desarrollo en el mercado.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

Variable independiente:

3.1.1. Dimensión 1: Recursos

Tabla 5.

Distribución de frecuencias acerca de los recursos de empresas.

	Recursos (agrupado)			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indeciso	3	6,0	6,0	6,0
Probablemente no	28	56,0	56,0	62,0
Definitivamente no	19	38,0	38,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Figura 2. Recursos.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y comentario:

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores sobre la gestión de los recursos, el 56% considera que “probablemente no” se gestiona con eficiencia los recursos y por ende las tareas no se desarrollan con eficacia y eficiencia, un 38% infiere que “definitivamente no” y el 6% “indeciso” no opina.

3.1.2. Dimensión 2: Adaptación

Tabla 6.

Distribución de frecuencias acerca de la adaptación de los trabajadores.

	Adaptación (agrupado)			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indeciso	3	6,0	6,0	6,0
Probablemente no	24	48,0	48,0	54,0
Definitivamente no	23	46,0	46,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

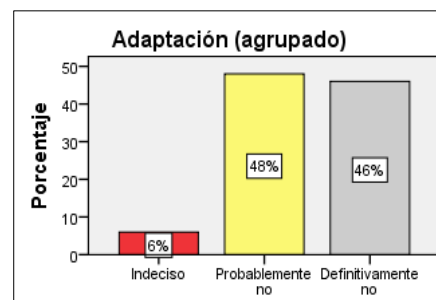


Figura 3. Adaptación..

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y comentario:

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores sobre la capacidad de adaptación a los cambios y a las mejoras continuas, el 48% considera que “probablemente no” se adecuan, un 46% infiere que “definitivamente no” y 6% “indeciso” no opina.

3.1.3. Dimensión 3: Cultura organizacional

Tabla 7.

Distribución de frecuencias acerca de la Cultura organizacional.

Cultura organizacional (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indeciso	2	4,0	4,0	4,0
Probablemente no	21	42,0	42,0	46,0
Definitivamente no	27	54,0	54,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

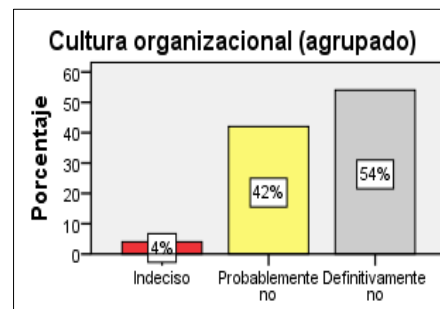


Figura 4. Cultura organizacional.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y comentario:

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores sobre la cultura organizacional que son los valores y el comportamiento de los trabajadores, el 54% considera que “definitivamente no” practican los buenos hábitos en su área de trabajo, el 42% infiere que “probablemente no” y el 4% “indeciso” no opina.

Variable dependiente:

3.1.4. Dimensión 1: Funciones

Tabla 8.

Distribución de frecuencias acerca de las funciones de los trabajadores.

Funciones (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indeciso	8	16,0	16,0	16,0
Probablemente no	21	42,0	42,0	58,0
Definitivamente no	21	42,0	42,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

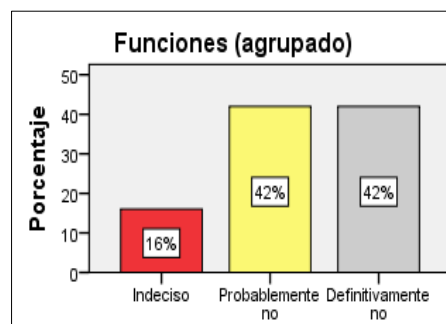


Figura 5. Funciones.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y comentario:

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores sobre las funciones que son responsabilidades asignadas de forma clara y de acuerdo a la carga laboral, el 42% considera que “probablemente no” se cumple con el tiempo establecido por la asignación de los roles inadecuados, el 42% infiere que “definitivamente no” y 16% “indeciso” no opina.

3.1.5. Dimensión 2: Productividad

Tabla 9.

Distribución de frecuencias acerca de la Productividad.

	Productividad (agrupado)			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente si	1	2,0	2,0	2,0
Indeciso	7	14,0	14,0	16,0
Probablemente no	17	34,0	34,0	50,0
Definitivamente no	25	50,0	50,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

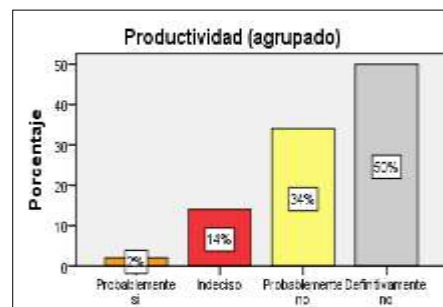


Figura 6. La Productividad.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y comentario:

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores sobre la productividad de la empresa en la eficiencia del trabajo para alcanzar los objetivos, el 50% considera que “definitivamente no” se logra la eficiencia ni se alcanza resultados favorables a totalidad, el 34% respondieron que “probablemente no”, el 14% “indeciso” se abstiene a respuestas y el 2% considera que “probablemente si” se logra cumplir algunos objetivos.

3.1.6. Dimensión 3: Responsabilidad

Tabla 10.

Distribución de frecuencias acerca de la responsabilidad.

	Responsabilidad (agrupado)			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	5	10,0	10,0	10,0
Probablemente no	38	76,0	76,0	86,0
Definitivamente no	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

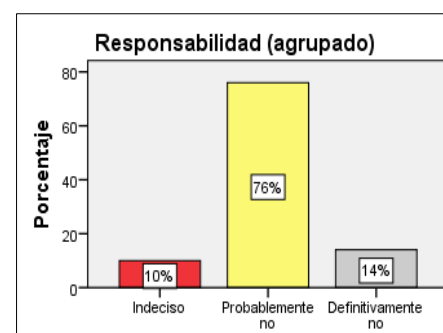


Figura 7. La Responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y comentario:

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores sobre la responsabilidad que es el grado de cumplimiento de las tareas y la eficacia de los trabajadores, el 76% considera que “probablemente no” se asumen las responsabilidades, el 14% respondieron que “definitivamente no” y solo 10% “indeciso” no opina al respecto.

3.1.7. Dimensión 4: Estandarización

Tabla 11.

Distribución de frecuencias acerca de la Estandarización.

		Estandarización (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	1	2,0	2,0	2,0
	Probablemente si	3	6,0	6,0	8,0
	Indeciso	10	20,0	20,0	28,0
	Probablemente no	20	40,0	40,0	68,0
	Definitivamente no	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

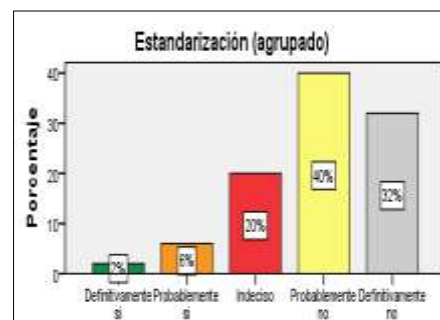


Figura 8. La Estandarización.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y comentario:

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores sobre la estandarización que es la aplicación de patrones y normas para lograr objetivos y cumplimiento de las tareas, el 40% responde que “probablemente no” se ejecuta, 32% opina “definitivamente no”, 20% “indeciso”, solo el 6% infiere que “probablemente si” y el 10% “definitivamente si”.

3.2. Análisis inferencial

Tabla 12.

Escala de correlación.

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Regla de decisión

- Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).
- Si $\alpha > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1).

3.2.1. Prueba de hipótesis general:

H : La metodología de las 5s influye en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

H₀ : La metodología de las 5s no influye en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

H₁ : La metodología de las 5s influye en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

Tabla 13.

Análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables: metodología de las 5s y la gestión por procesos de las empresas Vidrieras, Carabayllo 2019.

Correlaciones			Metodología de las 5s	Gestión por procesos
Rho de Spearman	Metodología de las 5s (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión por procesos (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,825 como se observa en la tabla 13; a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig.=0.000) es menor que el p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 12 de correlación; se concluye que la metodología de las 5s tiene influencia positiva muy fuerte en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1:

H : Los recursos de la empresa influyen en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

H0 : Los recursos de la empresa no influyen en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

H1 : Los recursos de la empresa influyen en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

Tabla 14.

Análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión: recursos de la empresa y la variable: gestión por procesos de las empresas Vidrieras, Carabayllo 2019.

Correlaciones			Recursos	Gestión por procesos
Rho de Spearman	Recursos	Coefficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,844 como se observa en la tabla 14; a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig.=0.000) es menor que el p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 12 de correlación; se concluye que los recursos de la empresa tienen influencia positiva muy fuerte en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2:

H : La adaptación de los trabajadores influye en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

H0 : La adaptación de los trabajadores no influye en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

H1 : La adaptación de los trabajadores influye en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

Tabla 15.

Análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de adaptación y la variable de gestión por procesos de las empresas Vidrieras, Carabayllo 2019.

Correlaciones			Adaptación	Gestión por procesos
Rho de Spearman	Adaptación	Coefficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,690 como se observa en la tabla 15; a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig.=0.000) es menor que el p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 12 de correlación; se concluye que la adaptación de los trabajadores tiene influencia positiva considerable en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

3.2.4. Prueba de hipótesis específica 3:

H : La cultura organizacional influye en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

H0 : La cultura organizacional no influye en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

H1 : La cultura organizacional influye en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

Tabla 16.

Análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones: cultura organizacional y responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras, Carabayllo 2019.

Correlaciones			Cultura organizacional	Responsabilidad
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,681 como se observa en la tabla 16; a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig.=0.000) es menor que el p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 12 de correlación; se concluye que la cultura organizacional tiene influencia positiva considerable en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Objetivo general: ha sido determinar la influencia de la metodología de las 5s en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019; de acuerdo a los resultados (coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0,825) se ha determinado que la metodología de las 5s tiene influencia positiva muy fuerte en la gestión por procesos.

Dichos resultados tienen coherencia con las teorías:

La teoría de las expectativas de Víctor Broom, según Robbins y Judge (2013) consideraron que es importante que las organizaciones analicen el comportamiento y la actitud de sus trabajadores, ello permitirá identificar como perciben a la empresa, si están de acuerdo con la gestión que realizan sus directivos, con sus políticas y con los procesos. Así, como la teoría Situacional, según Chiavenato (2007) en las organizaciones no existe nada de absoluto, lo que induce que los procesos y la forma de gestión son relativos y están sujetos a tendencias cambiantes y a la globalización; el éxito en el mercado dependerá de la capacidad de adaptación, del uso de estrategias y herramientas; que apliquen e implementen en su gestión para lograr las metas empresariales.

Asimismo, también tiene coherencia con los resultados de las investigaciones siguientes:

De acuerdo con Hernández, Camargo y Martínez (2015) en su artículo llega a la conclusión que la técnica de las 5s influyo en el aumento de la eficiencia de la producción, la calidad y el rendimiento, mejoro el clima organizacional y disminuyó los riesgos identificados en el taller.

De acuerdo con Concha y Barahona (2013) en su tesis concluyó que la implementación de las 5S mejoro la eficiencia en un 15% en las actividades de producción en planta, se aprovechó un 91.7m², incremento en las utilidades del 8.37%, generando incentivos a los trabajadores, demostrando que es factible la aplicación de las 5s y la gestión de recursos.

Abuhadba (2017) en su tesis concluye que la metodología 5s influye en los procesos de producción de toda organización, mejora el área de trabajo, ofrece un clima laboral saludable mejorando la cultura organizacional.

4.2. Objetivo específico 1: ha sido determinar la influencia de los recursos de la empresa en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019; de acuerdo a los resultados (coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0,844) se ha determinado que los recursos de la empresa tienen influencia positiva muy fuerte en la gestión por procesos. Dichos resultados tienen congruencia con la teoría, sobre los recursos como medios que utiliza toda organización para producir bienes y/o servicios, así, cumplir sus tareas y alcanzar objetivos; estos son los recursos humanos y materiales (Chiavenato, 2007). De acuerdo con Ahlemeyer, Azevedo y Lopes (2016) en su artículo concluye que la técnica de las 5's contribuye en la mejora continua y las principales barreras es la falta de compromiso y carencia de recursos. Para Suárez (2017) en su tesis llega a la conclusión que la gestión por procesos mejora el desempeño y la productividad de los trabajadores. Rodríguez (2015) en su tesis concluye que la gestión basada en los procesos genera y mejora resultados en la calidad de servicio, por ende, también se optimiza los tiempos - recursos humanos y físicos; para lograr los objetivos organizacionales.

4.3. Objetivo específico 2: ha sido determinar la influencia de la adaptación de los trabajadores en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019; de acuerdo a los resultados obtenidos (coeficiente de relación de Spearman = 0,690) se ha determinado que la adaptación de los trabajadores tiene influencia positiva considerable en la gestión por procesos. Dichos resultados tienen coherencia con la teoría de Adaptabilidad, según Chiavenato (2007) es la capacidad de resolver problemas y ser flexibles en las exigencias de nuestro entorno, para que una organización tenga capacidad de adaptación es necesario que tenga la capacidad de adecuarse e integrarse a los cambios que se dan en su entorno y tomar decisiones para reducir impactos y que contribuyan en la organización. De acuerdo con Ahlemeyer, Azevedo y Lopes (2016) en su artículo concluye que la práctica de la técnica de calidad japonesa 5's contribuye a la mejora continua, siendo, las principales barreras la falta de compromiso y carencia de recursos. Fárez y Serrano (2014) en su tesis llega a la conclusión que toda empresa que desarrolla una gestión por procesos es eficiente y eficaz, ya que, evalúa y mejora los procesos,

optimiza los tiempos, mejora el rendimiento en la productividad, reduce los costos y elimina los errores de los procesos, y direcciona a la organización al logro de mejores resultados. Para González (2013) en su tesis concluye que la práctica y el desarrollo de las 5s contribuyen en la mejora de los ambientes de trabajo y la percepción de la imagen corporativa, en la capacidad de los colaboradores; además se optimizan los tiempos por la clasificación adecuada de las herramientas y materiales de trabajo.

4.4. Objetivo específico 3: ha sido determinar la influencia de la cultura organizacional en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019; de acuerdo a los resultados obtenidos (coeficiente de relación de Spearman =0,681) se ha determinado que la cultura organizacional tiene influencia positiva considerable en la responsabilidad de los trabajadores.

Dichos resultados tienen coherencia con la teoría de la cultura organizacional, según Robbins y Judge es un conjunto de valores, principios que se practican, que son características de la empresa, que a su vez son percibidas por los trabajadores, por ende se puede medir o evaluar el nivel de cultura organizacional en los trabajadores (2005, pp. 512). Para Tinoco et al. (Enero/Junio 2016) en su artículo llega a la conclusión que la metodología de las 5s beneficia en el desarrollo de las tareas cuando se fomenta cultura, buenas prácticas y el equipo contribuye.

Coaguila (2017) en su tesis concluye que la gestión por procesos y calidad permite eliminar y neutralizar las falencias, orientando a la organización a la mejora continua; se identificaron principales problemas: (1) productos defectuosos y de baja mala calidad; (2) inadecuada gestión del tiempo en la producción (retrasos); y (3) falta de previsión de los recursos.

De acuerdo con Abuhadba (2017) en su tesis llega a la conclusión que la metodología 5s influye en la producción de la empresa Tachi SAC., y mejora el área de trabajo y con ella la cultura organizacional.

- 4.5. Hipótesis general, ha sido: la metodología de las 5s influye en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019; de acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,825 como se observa en la tabla 13; a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig.=0.000) es menor que el p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 12 de correlación; se concluye que la metodología de las 5s tiene influencia positiva muy fuerte en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.
- 4.6. Hipótesis específico 1, ha sido: los recursos de la empresa influyen en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,844 como se observa en la tabla 14; a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig.=0.000) es menor que el p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 12 de correlación; se concluye que los recursos de la empresa tienen influencia positiva muy fuerte en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.
- 4.7. Hipótesis específico 2, ha sido: la adaptación de los trabajadores influye en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,690 como se observa en la tabla 15; a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig.=0.000) es menor que el p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 12 de correlación; se concluye que la adaptación de los trabajadores tiene influencia positiva considerable en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.
- 4.8. Hipótesis específico 3, ha sido: la cultura organizacional influye en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,681

como se observa en la tabla 16; a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig.=0.000) es menor que el p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 12 de correlación; se concluye que la cultura organizacional tiene influencia positiva considerable en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019.

4.9. Del análisis descriptivo podemos destacar la tabla y gráfica de frecuencia siguiente:

Tabla 14.

Análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión: recursos de la empresa y la variable: gestión por procesos de las empresas Vidrieras, Carabayllo 2019.

Correlaciones			Recursos	Gestión por procesos
Rho de Spearman	Recursos	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados como se observa en la tabla 14, llevar una gestión eficiente y eficaz de los recursos (humanos, materiales y el tiempo) de la empresa, implica toma de decisiones asertivas, actitud, compromiso y buenas prácticas para simplificar y facilitar los procesos, cumplir con los objetivos y alcanzar resultados deseables.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se ha determinado que la metodología de las 5s influye en la gestión por procesos.
- 5.2.** Se ha determinado que los recursos de la empresa influyen en la gestión por procesos.
- 5.3.** Se ha determinado que la adaptación de los trabajadores influye en la gestión por procesos.
- 5.4.** Se ha determinado que la cultura organizacional influye en la responsabilidad de los trabajadores.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 Aplicar técnicas que ayuden y aporten en la mejora continua a través de buenas prácticas, disciplina y actitud positiva de los colaboradores, con el propósito de fomentar un clima laboral deseable, el cual implica comprometer al personal a contribuir día a día en mantener el área de trabajo limpio y de clasificar los materiales y las herramientas de trabajo según el uso y la necesidad, esto mejorará los procesos de producción, para lograr productividad.
- 6.2 Motivar e inducir al colaborador a fomentar en la organización la disciplina y la buena práctica, con ejemplos claros, donde el primero en hacerlo e iniciar este cambio sea el encargado de la empresa, esto ayudará la participación e identidad del personal en querer hacerlo. Para ello se sugiere también crear normas de convivencia amigables, las cuales deben ser difundidas a través de imágenes en puntos estratégicos del área de trabajo.
- 6.3 Gestionar y proveer los recursos de acuerdo a las necesidades y en base al servicio u obra que se debe atender para cumplir con los tiempos establecidos con los clientes.
- 6.4 Establecer el orden y clasificar los equipos, materiales y herramientas, después de terminar con la obra, es decir organizar y ordenar lo utilizado en los lugares establecidos, así, mantener el área de trabajo en óptimas condiciones, lo que simplificará los procesos en el desarrollo de las tareas y fomentara las buenas prácticas y la disciplina al realizar las tareas para evitar accidentes o incidentes.
- 6.5 Analizar u observar el comportamiento, las habilidades y destrezas del personal para tomar decisiones correctas sobre la implementación de técnicas de mejora continua y/o aplicación de buenas prácticas; y lograr el compromiso de los colaboradores y puedan adaptarse y aceptar las decisiones tomadas contribuyendo a los objetivos de las empresas.
- 6.6 Investigar y analizar qué tipos de herramientas o métodos pueden ayudar a mejorar el desarrollo de la empresa de acuerdo a la situación real a través de su implementación y/o aplicación, existen otras herramientas que pueden tener el mismo o mayor impacto y que podamos aprovechar y lograr el crecimiento y desarrollo de la organización utilizando nuestros propios recursos sin requerir grandes inversiones.

REFERENCIAS

- Abuhadba, S. (2017). *Metodología 5S y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C. 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Perú, Lima, Perú.
- Aguilera, O. y Morales, I. (2011). *Guía de buenas prácticas para la gestión por procesos en instalaciones deportivas*. Andalucía, España: Consejería de turismo, comercio y deporte: Junta de Andalucía.
- Ahlemeyer, K., Azevedo, J. y Lopes, A. (2016). Aplicando la implementación de la metodología 5s en una empresa manufacturera: análisis de etapas, beneficios y barreras. *Exacta*, 14 (2), 285-302.
- Aldavert, J., Vidal, E., Lorente, J. y Aldavert, X. (2016). 5s para la mejora continua. *Editorial Cims Midac*.
- Altamirano, R. y Moreno, M. (noviembre/diciembre, 2013). Aplicación de la metodología japonesa de calidad 5s para optimizar las operaciones en el laboratorio de mecánica de patio de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE”. *ESPE*, 1-6.
- Andreu, E. y Martínez-Vilanova, R. (2011). *Cómo gestionar una Pyme mediante el cuadro de mando*. (2ª ed.). Madrid, España: Esic.
- Barrios, K., Contreras, J. y Olivero, E. (2019). La gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor diferenciador de la competitividad. *Información tecnológica*, 30 (2), 57-72.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Colombia. Pearson.
- Briozzo, G. (2016). Las “5 s” Herramienta de mejora de la calidad. *Hosp. Mat. Inf. Ramón Sardá*, 1(1), 3-11.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría de General de la Administración*. (7ª ed.) México, México: Mc Graw Hill.
- Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.
- Concha, J. y Barahona, B. (2013). *Mejoramiento de la productividad en la empresa Induacero Cia. Ltda. en base al desarrollo e implementación de la metodología 5s y VSM, herramientas del Lean Manufacturing* (Tesis de grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Estrada, G., De la Cruz, R. y Gonzáles, Y. (enero/marzo, 2013). Enfoque de gestión por procesos en la mejora de la calidad. Estudio de caso en la fabricación de piezas de repuesto. *Infociencia*, 17 (1), 1-12.

- Fárez, M. y Serrano, M. (2014). *Diseño de un sistema organizacional de gestión por procesos aplicada en la empresa Ferro* (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Fernández, A. y Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A&B, en la ciudad de Pimentel* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Fernández, R. (s.f.). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Club Cattolengo, San Vicente: Universitario
- Fuentes, K. (2017). *Implementación de la metodología 5s para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el área de Aseguramiento y Control de la Calidad de una entidad bancaria* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Marcos, en Lima, Perú.
- Gareth, J. (s.f.). *Teoría organizacional diseño y cambio en las organizaciones*. (7ª ed.) México: Cengage Learning.
- González, J. (2013). *Las 5 "s" una herramienta para mejorar la Calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la superintendencia de administración tributaria en la Región Occidente*, (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, Guatemala.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12ª ed.). Cengage Learning.
- Hernández, E., Camargo, Z. y Martínez, P. (2015). Impacto de las 5S en la productividad, calidad, clima organizacional y seguridad industrial en la empresa Cauchometal Ltda. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 23 (1), 107-117.
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A. y Negrín, E. (julio/diciembre, 2016). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones salud. *Gerenc. Polit. Salud*, 15 (31), 66-87.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera, M., Comas, R. y Cabrera, F. (enero/ marzo, 2013). Procedimiento para el control de gestión con enfoque de proceso en la empresa de productos lácteos Rio Zaza Sancti Spíritus. *Infociencia*, 17 (1), 1-12.
- Jiménez, A., Ferreira, J., León, N., Martínez, D. y Villarreal, J. (enero/junio, 2016). Sistema de gestión por procesos para la evaluación del desempeño ambiental a partir de la implementación de diagnósticos PHVA. *Producción + Limpia*, 11 (1), 150-161.
- Llanes, M., Isaac, C., Moreno, M. y García, G. (setiembre/ diciembre, 2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, 35 (3), 255-264.

- Mallar, A. (enero/junio, 2010). La Gestión por Procesos: un Enfoque de gestión eficiente. *Visión de Futuro*, 13 (1).
- Manzano, M. y Gisbert, V. (diciembre, 2016/marzo, 2017). Lean Manufacturing: Implantación 5s (20ª ed.). *3C Tecnología*, 5 (4), 16-26.
- Martínez, A. y Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. Madrid, España: Economista.
- Noriega, V. (2014). Evaluación con enfoque de procesos como alternativa para el mejoramiento de la calidad en el control del Aedes. *Cubana de Salud Pública*, 40 (3), 388-396.
- Núñez, W. y Michelena, E. (enero/mayo 2016). La gestión integrada de procesos como plataforma de acreditación de carreras en Ecuador. *Ingeniería industrial*, 38 (1), 3-17.
- Pérez, L., De la Cruz, O. y Marrero, F. (2015). Organización de empresas por procesos. Caso de estudio: Empresa Pesquera Sancti Spíritus. *Infociencia*, 19 (4), 1-12.
- Pérez, V. (julio/diciembre, 2017). Metodología dinámica para la implementación de 5s en el área de producción de las organizaciones. *Ciencias Estratégicas*, 25 (38), 411-423.
- Petrick, J. y Furr, D. (2000). *Calidad Total en la dirección de recursos humanos*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Ponce, K. (2016). *Propuesta de Implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Rajadell, M. y Sánchez, J. (2010). *Lean Manufacturing: La evidencia de una necesidad*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Redacción EC. (22 de marzo de 2017). Importación de vidrio para construcción sube 10% anual. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/capeco-importancia-vidrios-construcción-sube-10-anual-264928>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª ed.). México, México: Pearson.
- Rodríguez, J. (2015). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el Hospital "Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, en el año 2013* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rojas, L., Rivero, J. y Montes, N. (2017). Metodología para la transición a un modelo de dirección estratégica sustentada en procesos. *Ingeniería industrial*, 16 (3), 319-340.

- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I. y Hernández, A. (enero/marzo, 2013). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 19 (4), 1-11.
- Sacristán, F. (2005). *Las 5s orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid: España: Fundación Confemental.
- Salvador, Y., Llanes, M. y Velázquez, R. (enero/abril, 2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, 40 (1), 59-66.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación Científica*. (3ª ed.). Lima, Perú: Universitaria.
- Sánchez, L. y Blanco, B. (2014). La Gestión por Procesos. Un campo por explorar. *Dirección y Organización. ResearchGate*, 54, 54-71.
- Santoyo, F., Murguía, D., López-Espinoza, A. y Santoyo, E. (2013). Comportamiento y organización. Implementación del sistema de gestión de la calidad 5s's. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 9 (2), 361-371.
- Suárez, E. (2017). *Análisis estructural del modelo EFQM de excelencia: el papel mediador de la gestión por procesos y la planificación estratégica* (Tesis de maestría). Universidad de Sevilla, España.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed.). México: Limusa.
- Tinoco, O., Tinoco, F. y Moscoso, E. (Enero/Junio 2016). Aplicación de las 5S para mejorar la percepción de cultura de calidad en microempresas de confecciones textiles en el Cono Norte de Lima. *Industrial Data*, 19 (1), 33-37.
- Torres, C. (mayo/agosto, 2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Ingeniería Industrial*, 35 (2), 159-171.
- Veliz, V., Alonso, A., Alfonso, D. y Michelena, E. (mayo/agosto, 2017). Análisis estratégico de una universidad basado en el enfoque por procesos. *Ingeniería Industrial*, 38 (2), 201-209.
- Ysla, Z. (21 de marzo de 2017). ¿Qué tienen en común las dos vidrierías más grandes del Perú?. Recuperado de <https://www.google.com/amp/s/elcomercio.pe/amp/economia/negocios/comun-dos-vidrierias-grades-peru-187640>

ANEXOS

Anexo A:

Cuestionario de recolección de datos.

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DE LAS EMPRESAS VIDRIERAS DE CARABAYLLO
Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de la "METODOLOGÍA DE LAS 5S Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LAS EMPRESAS VIDRIERAS DE CARABAYLLO, 2018".

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciada en administración, los datos individuales no se comunicarán.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS		1 Definitivamente si	2 Probablemente si	3 Indiferente	4 Probablemente no	5 Definitivamente no
01	VARIABLE I: Metodología de las 5s					
	Dimensión: Recursos					
01	¿Las tareas se desarrollan con el número de Recursos Humanos, adecuados?					
02	¿Los materiales de trabajo se encuentran en su lugar y son clasificados según su uso?					
03	¿La empresa provee oportunamente los materiales de trabajo para realizar las obras?					
04	¿Considera Ud. que la empresa cumple con el tiempo de entrega de las obras?					
05	¿La empresa ha establecido tiempos adecuados para las tareas asignadas?					
	Dimensión: Adaptación					
06	¿La capacidad de adaptación de los trabajadores contribuye en el desarrollo de la empresa?					
07	¿Considera Ud. que los trabajadores tienen la capacidad de adaptarse a nuevos cambios?					
08	¿Las Condiciones de Trabajo son óptimas para realizar las tareas?					
09	¿Los trabajadores mantienen su área de trabajo en condiciones óptimas?					
	Dimensión: Cultura organizacional					
10	¿Considera Ud. que los trabajadores tienen comportamientos que fortalecen la Cultura Organizacional?					
11	¿Considera Ud. que los trabajadores pueden desarrollar mejor su labor si se tiene clara las reglas?					
12	¿Los trabajadores promueven y practican los valores, contribuyendo en la mejora continua de la empresa?					
	VARIABLE II: Gestión por procesos					
	Dimensión: Funciones					
13	¿Consideras que los trabajadores cumplen con el tiempo establecido en sus tareas?					
14	¿Considera Ud. que la carga laboral asignada es óptima?					
	Dimensión: Productividad					
15	¿La empresa define sus objetivos, claramente?					
16	¿Considera Ud. que los trabajadores maximizan el uso de los recursos?					
	Dimensión: Responsabilidad					
17	¿La jerarquía dentro de la organización está bien definida?					
18	¿Considera Ud. que la toma de decisiones están en las personas correctas?					
	Dimensión: Estandarización					
19	¿Considera Ud. que los plazos asignados para cada tarea están estandarizados?					
20	¿Los procedimientos de las tareas contribuyen a alcanzar los objetivos?					

Fuente: El investigador

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo B:

Consentimiento informado.

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

INFORME SIMPLE 001

A : Dirección de Escuela profesional de administración.
Universidad César Vallejo

De : Mabila Yanina Cuellar Espinoza
Estudiante de X Ciclo.

Asunto : Informe sobre el consentimiento informado para el desarrollo de la tesis en las empresas
vidrieras de Carabaylo, 2019.

Fecha : Lima, 07 de Junio de 2019

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., con la finalidad de informar de acuerdo con lo solicitado, se ha otorgado consentimiento y aprobación de realizar la recolección de datos mediante la encuesta, para el desarrollo de la tesis titulada "Metodología de las 5s y su influencia en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019", que busca contribuir a dar solución a la problemática encontrada; para constatación y verificación de la transparencia de los hechos, firman los representantes de las empresas vidrieras de Carabaylo, como se detalla en el siguiente cuadro:

ITEMS	Representante	Razón social y/o comercial
1	Hector Hinojosa Coallanca	Vidriera Santo Domingo
2	Frasmo Huayhuac Ochoa	Vidriera Araya
3	Eduwin Alvarado Montes	Vidriera Blas Peris SAC
4	Yem Eberson Calderón Riquelme	Vidriera Calderón
5	Evar Ochoa	Vidriera Ochoa
6	Felton Arana Baldoín	Vidriera Arana

Atentamente,

Mabila Yanina Cuellar Espinoza
Estudiante del X ciclo de la escuela profesional de Administración.

Anexo C:

Validación por Criterio de Expertos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		"METODOLOGÍA DE LAS 5S Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LAS EMPRESAS VIDRIERAS DE CARABAYLLO, 2018"						
Apellidos y nombres del investigador:		CUELLAR ESPINOZA, MABILA YANINA						
Apellidos y nombres del experto:		<i>Dr. Alva Arce, Rosel César</i>						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas		Escala de medición	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Metodología de las 5s	Recursos	Recursos Humanos	1.	¿Las tareas se desarrollan con el número de Recursos Humanos, adecuados?	Ordinal: 1. Definitivamente si 2. Probablemente si 3. Indeciso 4. Probablemente no 5. Definitivamente no	/		
		Recursos Materiales	2.	¿Los materiales de trabajo se encuentran en su lugar y son clasificados según su uso?		/		
			3.	¿La empresa provee oportunamente los materiales de trabajo para realizar las obras?		/		
		Tiempo	4.	¿Considera Ud. que la empresa cumple con el tiempo de entrega de las obras?		/		
			5.	¿La empresa ha establecido tiempos adecuados para las tareas asignadas?		/		
	Adaptación	Capacidad	6.	¿La capacidad de adaptación de los trabajadores contribuye en el desarrollo de la empresa?		/		
			7.	¿Considera Ud. que los trabajadores tienen la capacidad de adaptarse a nuevos cambios?		/		
			8.	¿Las Condiciones de Trabajo son óptimas para realizar las tareas?		/		
			9.	¿Los trabajadores mantienen su área de trabajo en condiciones óptimas?		/		
	Cultura organizacional	Comportamiento	10.	¿Considera Ud. que los trabajadores tienen comportamientos que fortalecen la Cultura Organizacional?		/		
		Normas	11.	¿Considera Ud. que los trabajadores pueden desarrollar mejor su labor si se tiene clara las reglas?		/		
		Valores	12.	¿Los trabajadores promueven y practican los valores, contribuyendo en la mejora continua de la empresa?		/		
Gestión Por Procesos	Funciones	Tareas	13.	¿Consideras que los trabajadores cumplen con el tiempo establecido en sus tareas?	/			
		Carga Laboral	14.	¿Considera Ud. que la carga laboral asignada es óptima?	/			
	Productividad	Objetivo	15.	¿La empresa define sus objetivos, claramente?	/			
		Eficiencia	16.	¿Considera Ud. que los trabajadores maximizan el uso de los recursos?	/			
	Responsabilidad	Jerarquía	17.	¿La jerarquía dentro de la organización está bien definida?	/			
		Toma de decisiones	18.	¿Considera Ud. que la toma de decisiones están en las personas correctas?	/			
	Estandarización	Plazos	19.	¿Considera Ud. que los plazos asignados para cada tarea están estandarizados?	/			
Procedimiento		20.	¿Los procedimientos de las tareas contribuyen a alcanzar los objetivos?	/				
Firma del Experto					Fecha	08	11	18

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		"METODOLOGÍA DE LAS 5S Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LAS EMPRESAS VIDRIERAS DE CARABAYLLO, 2018"					
Apellidos y nombres del Investigador:		CUELLAR ESPINOZA, MABI LA YANINA					
Apellidos y nombres del experto:		Dr. CORDERO SAAVEDRA ABRAHAM					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de medición	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Metodología de las 5s	Recursos	Recursos Humanos	1. ¿Las tareas se desarrollan con el número de Recursos Humanos, adecuados?	Ordinal: 1. Definitivamente si 2. Probablemente si 3. Indeciso 4. Probablemente no 5. Definitivamente no	/		
		Recursos Materiales	2. ¿Los materiales de trabajo se encuentran en su lugar y son clasificados según su uso?		/		
			3. ¿La empresa provee oportunamente los materiales de trabajo para realizar las obras?		/		
		Tiempo	4. ¿Considera Ud. que la empresa cumple con el tiempo de entrega de las obras?		/		
			5. ¿La empresa ha establecido tiempos adecuados para las tareas asignadas?		/		
	Adaptación	Capacidad	6. ¿La capacidad de adaptación de los trabajadores contribuye en el desarrollo de la empresa?		/		
			7. ¿Considera Ud. que los trabajadores tienen la capacidad de adaptarse a nuevos cambios?		/		
			8. ¿Las Condiciones de Trabajo son óptimas para realizar las tareas?		/		
			9. ¿Los trabajadores mantienen su área de trabajo en condiciones óptimas?		/		
	Cultura organizacional	Comportamiento	10. ¿Considera Ud. que los trabajadores tienen comportamientos que fortalecen la Cultura Organizacional?		/		
		Normas	11. ¿Considera Ud. que los trabajadores pueden desarrollar mejor su labor si se tiene clara las reglas?		/		
		Valores	12. ¿Los trabajadores promueven y practican los valores, contribuyendo en la mejora continua de la empresa?		/		
Gestión Por Procesos	Funciones	Tareas	13. ¿Consideras que los trabajadores cumplen con el tiempo establecido en sus tareas?	/			
		Carga Laboral	14. ¿Considera Ud. que la carga laboral asignada es óptima?	/			
	Productividad	Objetivo	15. ¿La empresa define sus objetivos, claramente?	/			
		Eficiencia	16. ¿Considera Ud. que los trabajadores maximizan el uso de los recursos?	/			
	Responsabilidad	Jerarquía	17. ¿La jerarquía dentro de la organización está bien definida?	/			
		Toma de decisiones	18. ¿Considera Ud. que la toma de decisiones están en las personas correctas?	/			
	Estandarización	Plazos	19. ¿Considera Ud. que los plazos asignados para cada tarea están estandarizados?	/			
		Procedimiento	20. ¿Los procedimientos de las tareas contribuyen a alcanzar los objetivos?	/			
Firma del Experto				Fecha	08	11	18

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		"METODOLOGÍA DE LAS 5S Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LAS EMPRESAS VIDRIERAS DE CARABAYLLO, 2018"								
Apellidos y nombres del investigador:		CUELLAR ESPINOZA, MABILA YANINA								
Apellidos y nombres del experto:		MC. CASMA EDUARTE, CARLOS								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO				
Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas			Escala de medición	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Metodología de las 5s	Recursos	Recursos Humanos	1.	¿Las tareas se desarrollan con el número de Recursos Humanos, adecuados?			Ordinal: 1. Definitivamente si 2. Probablemente si 3. Indeciso 4. Probablemente no 5. Definitivamente no	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Recursos Materiales	2.	¿Los materiales de trabajo se encuentran en su lugar y son clasificados según su uso?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			3.	¿La empresa provee oportunamente los materiales de trabajo para realizar las obras?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			4.	¿Considera Ud. que la empresa cumple con el tiempo de entrega de las obras?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Tiempo	5.	¿La empresa ha establecido tiempos adecuados para las tareas asignadas?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Adaptación	Capacidad	6.	¿La capacidad de adaptación de los trabajadores contribuye en el desarrollo de la empresa?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7.	¿Considera Ud. que los trabajadores tienen la capacidad de adaptarse a nuevos cambios?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			8.	¿Las Condiciones de Trabajo son óptimas para realizar las tareas?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			9.	¿Los trabajadores mantienen su área de trabajo en condiciones óptimas?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Cultura organizacional	Comportamiento	10.	¿Considera Ud. que los trabajadores tienen comportamientos que fortalecen la Cultura Organizacional?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Normas	11.	¿Considera Ud. que los trabajadores pueden desarrollar mejor su labor si se tiene clara las reglas?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Valores	12.	¿Los trabajadores promueven y practican los valores, contribuyendo en la mejora continua de la empresa?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gestión Por Procesos	Funciones	Tareas	13.	¿Consideras que los trabajadores cumplen con el tiempo establecido en sus tareas?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Carga Laboral	14.	¿Considera Ud. que la carga laboral asignada es óptima?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Productividad	Objetivo	15.	¿La empresa define sus objetivos, claramente?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Eficiencia	16.	¿Considera Ud. que los trabajadores maximizan el uso de los recursos?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Responsabilidad	Jerarquía	17.	¿La jerarquía dentro de la organización está bien definida?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Toma de decisiones	18.	¿Considera Ud. que la toma de decisiones están en las personas correctas?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Estandar	Prazos	19.	¿Considera Ud. que los plazos asignados para cada tarea están estandarizados?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Procedimiento	20.	¿Los procedimientos de las tareas contribuyen a alcanzar los objetivos?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Firma del Experto						Fecha	08	11	18	

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo D:

Matriz de consistencia.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>General: ¿Cómo influye la metodología de las 5s en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019?</p> <p>Específicos: 1. ¿Cómo influyen los recursos de la empresa en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019? 2. ¿Cómo influye la adaptación de los trabajadores en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019? 3. ¿Cómo influyen la cultura organizacional en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019?</p>	<p>General: Determinar la influencia de la metodología de las 5s en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019.</p> <p>Específicos: 1. Determinar la influencia de los recursos de la empresa en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019 2. Determinar la influencia de la adaptación de los trabajadores en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019 3. Determinar la influencia de la cultura organizacional en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019.</p>	<p>General: La metodología de las 5s influye en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019.</p> <p>Específicos: 1. Los recursos de la empresa influyen en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019 2. La adaptación de los trabajadores influye en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019 3. La cultura organizacional influye en la responsabilidad de los trabajadores de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019.</p>	<p>Variable independiente: La metodología de las 5s</p>	Recursos	Humano	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: No experimental - Transeccional</p> <p>Población: 50 trabajadores de las empresas vidrieras de Carabaylo, 2019.</p> <p>Muestra: Muestreo no probabilístico Censal</p>
					Materiales	
					Tiempo	
				Adaptación	Capacidad	
				Cultura organizacional	Comportamiento	
					Normas	
			Valores			
			Funciones	Tareas		
				Carga Laboral		
			Productividad	Objetivos		
				Eficiencia		
			Responsabilidad	Jerarquía		
Toma de decisiones						
Estandarización	Plazos					
	Procedimiento					

Fuente: Elaboración propia.