



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La Metodología 5s para la Mejora Continua del Área de  
Admisión - COVID del Instituto Médico “Soy Diabético” E. I. R. L.,  
Piura 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Seminario Flores, Fiorella Nicolle (ORCID: 0000-0001-6152-0198)

**ASESORA:**

Dra. Jiménez Chinga, Regina (ORCID: 0000-0003-4048-0929)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis padres, a mi hermana, a Jostein, a los familiares y amigos más cercanos que me apoyaron a lo largo de toda mi vida universitaria, Sin su apoyo, guía y paciencia nada de esto sería posible.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi asesora y profesores, quienes con sus conocimientos me guiaron a través de cada etapa de esta investigación para alcanzar los resultados que buscaba. También al Instituto Médico “Soy Diabetico” por brindarme las facilidades, los recursos y las herramientas que fueron necesarias para la investigación. A todos mis compañeros, amigos y familiares por su apoyo incondicional, en especial a mis padres y hermana.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas: .....	vi
Resumen: .....	vii
Abstract: .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	14
3.3.1. Población.....	14
3.3.2. Muestra:.....	14
3.3.3. Unidad de análisis: .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.4.1. Técnicas de recolección de datos:.....	15
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos: .....	15
3.4.3. Validez y confiabilidad .....	15
3.5. Procedimiento.....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS .....	18
4.1. Resultados Objetivo 01 Clasificar .....	18
4.2. Resultados Objetivo 02 Ordenar.....	26

4.3.	Resultados Objetivo 03 Limpiar .....	36
4.4.	Resultados Objetivo 04 y 05 Estandarizar y Disciplina .....	44
4.5.	Resultados Objetivo 06 PDCA.....	55
V.	DISCUSIÓN.....	63
VI.	CONCLUSIONES .....	68
VII.	RECOMENDACIONES .....	70
VIII.	PROPUESTA DE MEJORA .....	72
	REFERENCIAS .....	78
	ANEXOS	

## Índice de Tablas:

Tabla 1: Seiri (Clasificar).....	18
Tabla 2: Guía de Observación 01 Clasificar.....	19
Tabla 3: Guía de Observación 02 Clasificar.....	21
Tabla 4: Guía de Observación 03 Clasificar.....	22
Tabla 5: Guía de Observación 04 Clasificar.....	24
Tabla 6: Guía de Observación 05 Clasificar.....	25
Tabla 7: Seiton (Ordenar) .....	26
Tabla 8: Guía de Observación 01 Organizar.....	28
Tabla 9: Guía de Observación 02 Organizar.....	30
Tabla 10: Guía de Observación 03 Organizar.....	31
Tabla 11: Guía de Observación 04 Organizar.....	32
Tabla 12: Guía de Observación 05 Organizar.....	34
Tabla 13: Seiso (Limpiar) .....	36
Tabla 14:Guía de Observación 01 Limpiar.....	37
Tabla 15: Guía de Observación 02 Limpiar.....	39
Tabla 16: Guía de Observación 03 Limpiar.....	41
Tabla 17: Guía de Observación 04 Limpiar.....	42
Tabla 18: Guía de Observación 05 Limpiar.....	43
Tabla 19: Seiketsu (Estandarizar) .....	44
Tabla 20: Shitzuke (Disciplina).....	46
Tabla 21: Guía de Observación 01 Estandarizar y Disciplina .....	48
Tabla 22: Guía de Observación 02 Estandarizar y Disciplina .....	50
Tabla 23: Guía de Observación 03 Estandarizar y Dsiciplina .....	51
Tabla 24: Guía de Observación 04 Estandarizar y Disciplina .....	53
Tabla 25: Guía de Observación 05 Estandarizar y Disciplina .....	54
Tabla 26: PDCA PLAN.....	55
Tabla 27: PDCA DO.....	57
Tabla 28: PDCA CHECK.....	59
Tabla 29: PDCA ACT .....	60

## **Resumen:**

La Salud ocupacional es parte fundamental en términos de Gestión y Seguridad en el Trabajo, debido a que permite identificar en que estado de salud se encuentran los colaboradores de nuestra empresa, con el propósito de tomar las acciones pertinentes de prevención de enfermedades ocupacionales y evitar condiciones que puedan agravar los padecimientos del colaborador. El desarrollo del presente trabajo, tuvo como objetivo general el desarrollo de un plan de implementación de la metodología 5s, que permita mejorar continuamente el proceso del área de admisión COVID del Instituto Médico “Soy Diabético”. Se enfoca en evaluar el proceso del área de Admisión COVID, identificando cada uno de sus pasos, de manera que se den a conocer los problemas que presenta en cada uno de ellos, con lo que se desarrolle un plan de implementación de la metodología 5S para poder aplicar la mejora continua en el proceso del área en mención. Para conseguir la mejora continua se necesita gestionar los insumos, materiales y personal en las diferentes áreas de trabajo, para que se disponga de entornos adecuados aplicando las 5s, mismas que son relativamente sencillas, el reto consiste en mantenerlas, para lo cual se necesita compromiso, perseverancia y una adecuada cultura y ambiente organizacional.

**Palabras clave:** clasificar, organizar, limpiar, estandarizar, disciplina, mejora continua del proceso.

### **Abstract:**

Occupational Health is a fundamental part in terms of Management and Safety at Work, because it allows us to identify in what state of health the employees of our company are, in order to take the pertinent actions to prevent occupational diseases and avoid conditions that may aggravate the collaborator's ailments. The development of this work, had as a general objective the development of an implementation plan for the 5s methodology, which allows to continuously improve the process of the COVID admission area of the "Soy Diabético" Medical Institute. It focuses on evaluating the process of the COVID Admission area, identifying each of its steps, so that the problems that it presents in each of them are made known, with which a 5S methodology implementation plan is developed to to be able to apply continuous improvement in the process of the area in question. To achieve continuous improvement, it is necessary to manage the supplies, materials and personnel in the different work areas, so that adequate environments are available applying the 5s, which are relatively simple, the challenge is to maintain them, for which commitment is needed , perseverance and an adequate care and organizational environment.

**Keywords:** classify, organize, clean, standardize, discipline, continuous improvement of the process.

## I. INTRODUCCIÓN

En el plano Internacional y en los países de Latinoamérica, las empresas se ven obligadas a desarrollar sus fortalezas y utilizar todas sus oportunidades para poder tomar ventaja frente a sus competidores, de manera que incorporan en la planificación anual y estratégica, determinados objetivos que se relacionan con mejorar continuamente la calidad, el propósito de poner estos objetivos es para seguir vigentes y tener una participación activa en el mercado.

Para ayudar a que las empresas puedan alcanzar sus objetivos hay muchas técnicas, herramientas y métodos que permiten la mejora continua de los procesos y con ello trazar el camino a seguir para lograr la tan ansiada calidad. Una gran parte de ellos, proviene de Japón, y sucede después de la segunda guerra mundial, cuando este necesitaba reinventarse usando los limitados recursos que poseía debido a lo pequeño de su territorio, poco a poco se convirtió en un país industrializado y es un ejemplo para todos los demás países que quieren superarse y emplear algunas de sus técnicas para su beneficio.

En la ciudad de Piura el Instituto Médico “Soy Diabético” E.I.R.L. tiene una constante preocupación por darle un servicio de calidad a todos sus pacientes, por lo cual en el desarrollo del presente trabajo se requiere lograr un plan de implementación de la metodología 5s, con el fin de mejorar el proceso del área de Admisión COVID, de manera que se aumenten los niveles de eficiencia y eficacia en todas las funciones que tiene a cargo dicha área, para así poder ofrecer un servicio de calidad a los pacientes. El instituto cuenta con un área de Salud Laboral, en la que se realizan exámenes ocupacionales como Electrocardiogramas, Evaluaciones Médica, Audiometría, Espirometría, Psicología, entre otras. Dichos exámenes se encuentran regularizados de acuerdo a las normas establecidas en el Protocolo de Exámenes Médicos Ocupacionales Y Guías de Diagnóstico de los Exámenes Médicos Obligatorios por Actividad.

Además, el Instituto cuenta con equipos tecnológicos avanzados y regulados de acuerdo a las disposiciones de estandarización, asimismo dichos equipos son regulados cada cierto tiempo, dependiendo del uso y de lo estipulado en las normas para poder ofrecer al paciente un resultado preciso. Por esa misma razón, darle un excelente servicio y resultados confiables, el Instituto ha decidido mejorar sus procesos para poder obtener la certificación ISO 90001, a través de la cual se le

reconocería como una organización competente y un referente de calidad en el servicio que ofrece.

El instituto cuenta con un personal ampliamente capacitado, licenciadas, técnicas y administrativos cooperan, según su puesto y sus capacidades para la realización de las labores diarias, se ha podido observar que el personal se encuentra motivado, tienen buenas relaciones, un buen clima laboral, desarrollando lo más posible sus competencias y con un rendimiento loable. Sin embargo, aunque la gerencia se ha esmerado por preparar manuales y formatos a través de los cuales se da a conocer al personal las nuevas normas que se tienen que seguir, como es de esperarse no todo el personal se encuentra dispuesto a seguirlas debido a que esto significa un cambio y está en la naturaleza del ser humano ser reactivo a cualquier alteración en su ambiente. De manera que, de continuar así, la empresa no solo se vería afectada en su servicio, sino que además el trabajo y la inversión realizada por la misma, sería en vano.

La justificación de la presente investigación, comprende una serie de parámetros o factores que son las razones causales del por qué se está realizando el estudio, en función a un contexto práctico, económico, metodológico o social (Hernández et al., 2014).

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad práctica, identificar y describir las deficiencias en los procesos del área de Admisión COVID, con el propósito de implementar propuestas de mejora que se desarrollaran con la aplicación de la metodología 5s.

Desde la perspectiva económica, tiene como finalidad que los colaboradores como eje principal de la empresa puedan desarrollar sus actividades y competencias de una manera más organizada, además de la utilización eficiente de los recursos y de sus ambientes de trabajo, puesto que la implementación de la metodología 5s permitirá una reestructuración total de los espacios, clasificando los recursos útiles, los que tienen un uso no frecuente y los que no pertenecen a esa área. De esta manera se optimizará el tiempo de los colaboradores y el espacio donde se desenvuelven, reduciendo los errores que pudieran cometer. Desde una perspectiva social, debido a que se realizará una propuesta de valor agregado, en función a los procesos de la empresa y la aplicación de la metodología 5s, contribuyendo a que el Instituto médico realice pueda lograr el reconocimiento que

desea y que servirá como ejemplo para otras empresas en el rubro de la salud ocupacional de la localidad que muestren deficiencias o necesiten implementar la mejora de sus procesos.

## II. MARCO TEÓRICO

En un plano internacional se tomaron como referencia a los siguientes autores con sus respectivas investigaciones:

Mendoza (2015) en su tesis titulada “Propuesta de la metodología 5S en la empresa ANDEC.SA con el fin de mejorar los métodos de trabajo y productividad en el área de máquinas y herramientas Cuyo objetivo principal fue implementar la metodología 5s en el taller de MAESTRANZA de la empresa ANDEC. SA para lograr una buena organización y calidad dentro de ella, usando como instrumentos de recolección de datos; la observación, entrevistas y digitalizaciones físicas en el área administrativa y operacional. La metodología usada en la investigación fue de tipo aplicado y su diseño fue no experimental. Como principal conclusión, el autor refirió que la 5s no es una herramienta que trabaje por sí sola, la disciplina tanto de los trabajadores como de la alta dirección, es uno de los elementos fundamentales en el desarrollo de la misma.

Romero et al (2016) en el artículo titulado “Software para la implementación de 5s en Mipymes y su relación con la mejora continua y la competitividad”, tiene como objetivo principal de diseñar un programa de aplicación de la metodología 5s de fácil aplicación en las Mipymes, pues es uno de los sectores que no cuenta con fácil acceso a este tipo de herramientas y adquirir un programa comercial está definitivamente fuera de su alcance, la contribución que se desea alcanzar con el software, es transformar la manera en la que se realizan las operaciones diarias. La metodología usada fue aplicada y no experimental, se usaron instrumentos para recolectar la información como encuestas y los documentos proporcionados por la empresa. Como principal conclusión se tuvo que el software de aplicación de 5S´s para Mipymes se presenta como una propuesta que va a guiar a la empresa hacia la mejora, pueden tener actualizaciones que permitan perfeccionar el sistema, el autor también menciona que se pueden agregar 4s más, lo que convertirían las 5s, en 9. Las 4s que se agregarían serían Shikari, Shitsukoku, Seishoo y Seido, que significan Constancia, Compromiso, Coordinación y Unificación a través de normas.

Vázquez (2017) en su proyecto final de carrera titulado “Aplicación de la metodología Lean Manufacturing 5s en una empresa de reparación de motores eléctricos para la mejora del trabajo”. En la que el objetivo principal fue lograr una mejora a nivel global en gestión, es decir principalmente se desarrolló y aplicó la

metodología 5s con el fin de aumentar la productividad, reducir los desperdicios, aprovechar los espacios y sobre todo trabajar el tema de la eficiencia. La metodología que usó el autor fue aplicada y el estudio fue de tipo mixto, explicando los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos a través de tablas. El autor llegó a la conclusión de que, si bien la implantación de la metodología 5s significó un cambio en la cultura y en el modo de trabajo de la empresa y de todos los que la conforman, los resultados obtenidos compensaron el arduo trabajo que realizaron, consiguiendo logros positivos para la empresa y para los trabajadores.

Reyes et al (2017) en su artículo de investigación titulado “La metodología 5s como estrategia para la mejora continua en industrias del Ecuador y su impacto en las Seguridad y Salud Laboral”. Mencionó que la investigación realizada es de tipo documental con diseño no experimental y su objetivo fue identificar cómo impacta la implementación de la metodología 5s, en la gestión de seguridad y la salud laboral de las industrias de Ecuador. En la revisión de literatura se encontró que la aplicación de esta metodología, en cuanto a trabajos anteriores realizados en el país, se identificaron ventajas y algunas barreras en cuanto a la aplicación. Una de las conclusiones a la que llegó el autor fue que para poder lograr una correcta implementación de la metodología 5s, se va a necesitar un compromiso, entrenamiento y el cumplimiento de todas las fases, de manera que se tenga como resultado el impacto positivo en la seguridad laboral.

Piñero et al (2018) en su artículo de investigación titulado “Programa 5s para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo” La investigación tuvo como objetivo, realizar un estudio de esta metodología, de manera que se aplique para la mejora de la calidad y la productividad en cada uno de los puestos de trabajo de la organización. La metodología de la investigación fue de tipo documental por lo que se pudo tomar a varios autores a nivel internacional, como referencias, de manera que se pueda evidenciar cómo ha evolucionado a través del tiempo la metodología 5s en los diferentes países. Una de las conclusiones a las que pudieron llegar los autores, fue que a nivel nacional e internacional, las empresas muestran interés por aplicar la metodología 5s, con el fin de tener excelencia empresarial, y en el caso del país de Ecuador, el autor propone tener en cuenta que se tiene que consolidar las fases de la metodología 5s, con el fin de que se logre un compromiso de todos los colaboradores con la

mejora continua, siempre teniendo en cuenta el tema de la seguridad y salud laboral en los puestos.

Herrera (2019) en su trabajo de tesis titulado “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa DENTIX COLOMBIA S.A.S. La investigación tuvo como objetivo considerar la necesidad de tener un control en todos los procesos de la empresa, para poder ofrecer un servicio de calidad que consiga un alto nivel de satisfacción de los clientes, además de obtener credibilidad para los nuevos clientes. La propuesta de implementación, utilizó metodología de tipo descriptiva e involucra los conocimientos que se han adquirido durante el tiempo de estudio y de los objetivos específicos que ayudaron a elaborar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

A nivel nacional se han tomado como referencia las investigaciones realizadas en todo el país como:

Pampas (2017) en su tesis titulada “Aplicación de las 5S para mejorar la productividad del área de lavado en la empresa SERCOGEN SRL en Lima, 2017”. Con el objetivo de poder implementar la metodología de las 5s para mejorar la productividad en el área de lavado. Los autores que se utilizaron como referencia fueron Sacristán, Cruelles, Hernández y Tamayo. Su tipo de estudio fue cuantitativo, no experimental. Como resultado de la investigación, el autor determinó que la metodología 5s va a permitir eliminar las actividades que son irrelevantes para dar valor al producto, también va a permitir que se den las bases que permitan reducir el tiempo de fabricación, con lo que se pretende aumentar la productividad.

Ortiz (2017) en su tesis titulada “Implementación de las 5s para el incremento de la productividad en la empresa DLA INGENIERIA Y CONSTRUCCION S.A.C. Huachipa, 2017, la metodología de la investigación fue mixta y aplicada, el estudio tuvo como objetivo incrementar la productividad en la empresa DLA Ingeniería y Construcción, a través de la aplicación de la metodología 5s, mismas herramientas que contribuirán a la productividad, la seguridad, comodidad de los trabajadores y la mejora de calidad de la producción. Los datos obtenidos se analizaron de manera descriptiva e inferencial con ayuda del programa SPSS, como conclusión se demostró que las herramientas aplicadas para implementar la metodología 5s

permitieron incrementar el nivel de la productividad en la empresa DLA Ingeniería y Construcción.

Ñañacchuari (2017) en su trabajo de tesis titulado “Implementación de las 5s para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa pinturas Bicolor SAC, Los Olivos 2017”. El tipo de enfoque de la investigación es cuantitativo, y su objetivo fue determinar la implementación de las 5s como mejora para la productividad en el área de almacén de la empresa Pinturas Bicolor S.A.C. En la investigación se encuentran autores como: Alva, Castañeda, Doberssan, entre otros. El tipo de metodología usada fue descriptiva y para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de observación, cuadros de anotaciones, la base de datos que facilitó la empresa y un check list, que permitió ver el panorama antes de la implementación de las 5s. Como recomendación, el autor menciona que la metodología 5s se debería aplicar en diferentes áreas de la empresa, pues se han obtenido buenos resultados en el área de almacén.

Rojas y Salazar (2019) en su tesis titulada “Aplicación de la metodología 5s para la optimización en la gestión del almacén en una empresa importadora de equipos de laboratorio” desarrollado en la empresa Bionet S: A. Lo que busca la investigación es mejorar la gestión en el área del almacén y así lograr un crecimiento que beneficie para la empresa, proponiendo la aplicación de la metodología 5s en el área del almacén, la investigación tiene como principal objetivo resolver los problemas e inconvenientes que se encontraron en el área, la metodología de la investigación fue aplicada y de tipo mixto. Como conclusión, el autor afirma que, con la implementación de esta metodología, mejoró la gestión de almacén y se logró la reducción de errores cuando se realiza la entrega de los pedidos.

Romero (2019) en su trabajo de tesis titulado “Propuesta de mejora del proceso de tiempos de respuesta a solicitudes de crédito personal en evaluación centralizada de una institución bancaria aplicando la metodología Lean Six Sigma. La investigación fue no experimental y de tipo mixto, además tuvo como objetivo reducir los tiempos de atención, de manera que con ello se reduzca también la insatisfacción del cliente interno y externo. Como conclusión del proyecto, el autor después de verificar sus datos y los resultados obtenidos, da un monto estimado

para la realización del proyecto, el autor menciona que de acuerdo a los datos el proyecto es aceptado.

Lima (2018) en su tesis titulada “Diseño e implementación de la Metodología 5S para mejorar la gestión de almacén de la empresa CFG Investment SAC, Lima 2018) se enfoca en diagnosticar y solucionar los problemas que se presentan en el área de almacenamiento, para poder implementar las 5 etapas de la metodología 5s, la tesis uso un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, teniendo un diseño experimental, tuvo como objetivo dar respuesta a la hipótesis planteada de el diseño y la implementación de la metodología 5s para mejorar la gestion del almacén, controlando las entradas y salidas. Como conclusión se tuvo que la implementación de las 5s mejoró en un 3% la gestión de almacén de la organización.

Este trabajo de investigación, considera como variables de estudio las variables de la metodología 5s y la mejora continua. Respecto a la primera variable las 5S, se definen como cinco niveles en las que se implanta el estudio, provienen del japonés y se pueden aplicar en cualquier empresa de cualquier rubro, se requiere de un alto nivel de liderazgo, organización y evaluación para poder evaluar a nivel interno y externo las deficiencias que se presentan, de manera que se puedan identificar las falencias y poner un mayor énfasis en esas áreas.

Las actividades necesarias para poder lograr la implementación de las 5'S constan principalmente en realizar una sensibilización a la gerencia de la empresa y a todos los trabajadores que se encuentran involucrados, de manera que se sientan identificados, motivados y se encuentren dispuestos a apoyar en todo el proceso de desarrollo del plan de implementación de la metodología.

- Clasificar (Seiri): Es el primer paso de esta metodología y en esta etapa se va a identificar qué elementos resultan necesarios y cuáles no, para el trabajo que se realiza en esa área, como recomendación se propone el uso de etiquetas rojas para una mejor identificación.

- Ordenar (Seiton): Cuando ya se encuentran eliminados los elementos que se consideran que no son necesarios dentro de esa área de trabajo se ubicaran los elementos por frecuencia de uso, se recomienda usar 3 principios, que sean fáciles de visualizar, fácil de acceder y fácil de devolverlo a su posición original.

- Limpiar (Seiso): Una vez que se clasifican y se ordenan todos los elementos del área, se va a necesitar determinar un proceso de limpieza, que permita la eliminación de cualquier suciedad, de manera que se evite la dispersión de esta, en esta etapa se va a decidir de qué manera se va a hacer la limpieza, con qué se va a limpiar y las herramientas o técnicas que se van a utilizar. Como medida de apoyo se puede crear una guía de limpieza en la que se especificará el área y el responsable de su limpieza.

- Estandarizar (Seiketsu): Cuando ya se completan los tres primeros pasos de la metodología 5s, se va a necesitar que los resultados se conserven, por lo que esta cuarta s propone que en el lugar de trabajo se realice una señalización para permitir un mejor control y un recordatorio constante de las condiciones en las que tiene que estar el área de trabajo.

- Disciplina (Shitsuke): Como quinto paso, se encuentra la disciplina, misma que consiste en mantener fijos los estándares establecidos en las 4'S. El objetivo principal es la elaboración de auditorías y la toma de acciones correctivas que permitan asegurar el mantenimiento de las 5s, como herramienta se puede utilizar un panel de gestión en el que se muestre fotos del antes y el después de la implementación de las 5s. (Adalvert, 2016).

Para Rajadell et al. (2013), los beneficios inmediatos derivados de la implantación de la metodología 5'S son:

- El aumento de la seguridad del personal en el área de trabajo.
- Una mejora notable en lo que se refiere a productividad, incluye aspectos como la reducción de costos, el incremento de la calidad y existe una mayor capacidad disponible.

- Genera un aumento de la vida útil de los equipos, de manera que el índice fallas, averías y el mantenimiento, se reduce notablemente.

- Con el compromiso de todos los colaboradores, se logra una mejora en el clima de trabajo.

En referencia a la segunda variable, la mejora continua es un proceso que se basa en el trabajo de equipo, siendo orientado a la acción y como un camino de mejora en dirección a la propiedad, debiendo ser conocido por todos los colaboradores de la empresa. (Kaizen, 1986). La mejora continua va a implicar la

aplicación de un sistema que tenga como objetivo el aprendizaje de la mejora continua, realizar un seguimiento de la gestión y el compromiso de participación de todos los individuos de la organización.

Los conceptos de mejora continua se remontan desde el año 1989 con Deming quien se refirió en su concepto a la administración de la calidad total, que consideró la base del mejoramiento continuo y expresó que, aunque se va a buscar siempre la perfección, nunca se logrará de una manera completa. Por otro lado, Harrington (1993), mencionó que la mejora continua se trataba de evaluar y cambiar un proceso, con el afán de hacerlo mucho más eficaz y eficiente, es decir se tiene que identificar qué y cómo cambiar, esto va a depender del tipo de proceso y de la visión del empresario. Mencionando a Gutiérrez (2010) exhorto que la mejora continua es resultado de una manera de administrar y mejorar los procesos de manera ordenada, identificando causas, creando ideas y proyectos, desarrollando planes y obteniendo una retroalimentación de los efectos positivos para poder estandarizarlos y poder obtener un mejor desempeño.

De acuerdo con Nguyen (2019) la evaluación continua siempre va a ser una parte fundamental de la mejora continua de los procesos, esto se puede relacionar con el Ciclo de Shewart, que consta de cuatro diferentes fases, en inglés significa Plan, Do, Check, Act, que en español sería, Planificar, Ejecutar, Verificar y actuar, esta evaluación se aplica paso a paso en todos los aspectos que conforman el ciclo, desde la investigación de su diseño, la puesta en marcha, el control que se tiene sobre los procesos y los ajustes posteriores a su implementación de manera efectiva.

a) Planificar la mejora (Plan)

Para Nguyen (2019) como en todo, siempre va a ser necesario establecer un camino hacia la mejora, y en esto se encuentra enfocada la primera etapa, en organizar toda la información de cada uno de los aspectos, de manera que no quede fuera ninguno, con el fin de realizar los cambios necesarios para que se logre un acercamiento a la perfección, para poder tomar en cuenta toda esa información, se han determinado ciertas preguntas como:

¿Quién realizará la mejora?: En este punto revisaremos las personas, su nivel de instrucción, sus capacidades, sus objetivos, ya sea individuales como en

grupo, el nivel de involucrarse en sus tareas y cómo las desarrollan, no dejando de lado si el sujeto cuenta o no con la capacidad de autonomía para realizarlas de la mejor manera.

¿Cómo va a realizarse?: Este punto se refiere en sí a las estrategias que se implementarán en pro de la mejora, aspectos como quién será el responsable, en qué niveles de la organización se implementará, si es necesario elaborar un equipo que esté involucrado directamente con las estrategias, entre otras.

¿Cuándo?: Una vez que se designan los responsables y las estrategias, se necesita plantear cuando se llevarán a cabo estas actividades, si se van a realizar por separado, en algún momento específico, si va a desarrollarse junto al trabajo diario, entre otros.

¿Qué necesita para su desarrollo?: Para implementar cualquier estrategia, se necesita tomar en cuenta a las personas y los materiales que se van a necesitar, es decir especificar en qué parte de la implementación se necesitará de ciertos recursos, de manera que se puedan tener a la mano para que se ejecute de manera correcta las estrategias y se cumplan con los objetivos planteados.

#### b) Ejecutar (DO)

De acuerdo con Nguyen (2019) ya definida la planificación, los recursos, los responsables, las tareas y los horarios, esta etapa consiste en HACER, es decir poner en marcha el plan, asegurando que desde el inicio hasta el final se puedan medir los resultados de la aplicación de estas mejoras. Para poder medir estos resultados se tendrá que ver aspectos como, el tiempo que toma realizar las tareas, así como el ambiente ideal para concretarlas, es decir se va a evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos desde el punto de vista de la percepción de la calidad, tanto para los proveedores, como para los usuarios. Para poder tener presentes todos los aspectos que involucran esto, se tienen en cuenta preguntas referentes a: el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos en cuanto a la cantidad, calidad, entrega y en las diferentes etapas del servicio, considerar de igual manera el tema de los costes del proceso, verificar si son adecuados y se relacionan con los resultados que la empresa necesita o requiere, en el caso del tiempo, se tiene que evaluar si se está usando de manera correcta y para los fines necesarios.

c) Evaluación (Check)

En este punto, Nguyen (2019) explica que se tiene que analizar si se han minimizado fallas, demoras, pérdida de tiempo o algún incidente en el que el proceso se detenga, de manera que se establezcan los plazos mínimos y máximos de tiempo para desarrollar dichas tareas, Una vez que se tiene esa información se necesita que se busque las causas de esos errores o desviaciones en el proceso, de manera que se determine para qué se hacen las cosas y cómo se deben hacer.

d) Actuar (Act)

En esta etapa del ciclo de Shewart, Nguyen (2019) determina como necesario que se intervengan los procesos para dar solución a los problemas que se presenten y que afecten directamente la calidad del servicio, teniendo en cuenta aspectos internos y externos al proceso, se recomienda utilizar una matriz FODA puesto que, en ella se pueden observar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, para que se diseñen estrategias de mejora, que intervengan en los procesos

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo con Baena (2017) explica que los estudios de tipo aplicado, se diferencian de los básicos debido a que se centran en realizar un aporte a la ciencia y que se pueda usar de manera práctica, es decir proporciona conocimiento de las variables de estudio que den solución a los problemas. La naturaleza del estudio es descriptiva, pues se va a identificar y analizar las características, fases, procedimientos y capacidades que intervienen directamente en los individuos que están inmersos en la problemática, es decir las variables de metodología 5s y mejora continua de los procesos, mismas que son fundamentales para desarrollar los objetivos propuestos.

Considerando a Reyes (2016) quien afirma que el diseño de la investigación es no experimental, puesto que el investigador no va a realizar ninguna acción que manipule a las variables del estudio, es decir a la metodología 5s y a la mejora continua de los procesos. Del mismo modo, expresa que, según la temporalidad, es transversal, debido a que tiene como objetivo recolectar datos durante un periodo determinado de tiempo, mismo en el que se presentarán los hechos tal y como son, de manera natural, sin manipularlos. Para reforzar la idea Hernández et al, (2014) indica que algunos estudios se pueden realizar desde un enfoque mixto, lo que quiere decir que la recolección de los datos y los hechos serán medidos de manera cuantitativa y cualitativa.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Metodología 5S

Según Adalvert (2016) considera que las 5s son una herramienta ideal para poder desarrollar, fomentar y consolidar la proactividad en las áreas de trabajo, la comunicación entre el personal y su participación, la adquisición de responsabilidades, el liderazgo, la espontaneidad y un deseo de mejorar y comprometer a los empleados con los objetivos de la empresa. Mientras que para Harrington (2014) toma a las 5s como un programa que va a permitir tener una mejor organización en los ambientes de trabajo y su adaptación dentro del mismo,

aplicando las 5 fases, también menciona que para poder aplicarlas con éxito es necesario tener una buena organización, de lo contrario será un fracaso.

#### Mejora Continua de los Procesos

Según la OMS en el Manual de Sistema de Gestión de la Calidad en el Laboratorio (LQMS, 2016) la mejora continua de procesos, es uno de los 12 elementos clave del sistema de la calidad, además ayuda a que se establezca un programa que pueda ayudar a que la empresa desarrolle y garantice la mejora continua de la calidad a lo largo del tiempo. A su vez, Esquivel et al, (2017) indica que la mejora continua además de la filosofía de tener un sistema que pueda mejorar con el paso de los días, involucra la productividad, los costos, la satisfacción de los clientes, la seguridad y el tiempo de respuesta en cuanto a los procesos.

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

De acuerdo a Hernández et al., (2014) explica que, para él la población se encuentra determinada como un grupo de individuos que cumplen ciertas características en común. Por lo cual la población comprenderá la estructura organizacional y el registro de planilla de la empresa Instituto Médico Especializado en Diabetes “Soy Diabético” E.I.R.L., abarcando un total de 20 colaboradores del área de Admisión COVID.

#### 3.3.2. Muestra:

Según Arias (2016) menciona que la muestra es un subconjunto de la población, misma que ayuda a determinar los individuos que se analizarán en función a sus cualidades, de manera que se pueda estudiar a las personas apropiadas.

En este caso, la muestra va a ser de un censo, puesto que la población es muy pequeña, tendremos 20 colaboradores que serán observados y entrevistados para poder analizar los datos, de manera que en este caso no se va a utilizar el muestreo.

### 3.3.3. Unidad de análisis:

La unidad de estudios que va a ser conformada por todos los trabajadores del área de salud ocupacional del Instituto Soy Diabético, comprendiendo los 20 colaboradores.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1. Técnicas de recolección de datos:

La observación, para Hernández et al (2014) es muy diferente a la acción de ver, en el caso de la observación en una investigación, no solo se va a usar la visión, sino que involucra todos los sentidos de manera que se logre observar en un nivel más profundo. Todo esto conllevará a la obtención de resultados certeros y de gran valor para la investigación.

Tomando en consideración lo expuesto por Hernández et al (2014) la encuesta, es una técnica que contiene preguntas e interrogantes que van a ser aplicados a la población del estudio, con el fin de recopilar datos que permitan desarrollar y sustentar los objetivos que tiene la investigación.

### 3.4.2. Instrumentos de recolección de datos:

El principal instrumento será la guía de observación aplicada a los ambientes de trabajo que usan los colaboradores del área de salud laboral del Instituto Médico “Soy Diabético” que permitirá medir las variables del estudio. El cuestionario y la guía de observación van a obtener datos cuantitativos y cualitativos, están dirigidos a los diferentes trabajadores del área de salud laboral, entre ellos técnicas, licenciadas y administrativos, mediante el diálogo en conjunto con la aplicación de las interrogantes, la apreciación del entrevistado y la disposición que el mismo tenga se podrá obtener información que permita responder a los objetivos.

### 3.4.3. Validez y confiabilidad

Según Reyes (2016) reafirma que se necesita valorar la aplicación del instrumento, para que las preguntas puedan estar enfocadas de manera correcta, de manera que sean coherentes, consistentes y tengan relación entre ellas. Por lo expresado anteriormente el cuestionario que será aplicado cumplirá con el debido proceso de validez y confiabilidad, buscando en todo momento la veracidad de los resultados. Por otro lado, para Hernández et al., (2014) definen el tema de

confiabilidad como el grado de fiabilidad del instrumento que será aplicado a la muestra o grupo de interés del estudio.

### 3.5. Procedimiento

Conforme a lo expuesto anteriormente, todos los instrumentos del estudio van a ser divididos en una serie de etapas, en la primera se va a usar la observación, misma en la que el investigador, podrá tener un panorama de la situación en la que se encuentran los trabajadores del área de salud laboral del Instituto, en dicha etapa se pueden tomar anotaciones para recordar aquellos datos más interesantes y relevantes para la investigación. En la segunda etapa se aplicará el cuestionario a todo el personal del área en estudio, se ha expresado que no se realizará muestra de estudio, sino que se aplicará un censo en el que los 20 integrantes del área se verán involucrados. Una vez que se tengan dichos resultados, tanto de observación, como de los cuestionarios realizados, se procederá con la representación estadística de los resultados.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos se va a usar un análisis estadístico descriptivo, en el que se van a vaciar los datos obtenidos en tablas, como la investigación será de carácter mixto, se usará la escala de Likert en el caso del análisis cuantitativo, y para el análisis cualitativo se realizará un análisis técnico de las repuestas, para que se puedan justificar los objetivos del estudio.

### 3.7. Aspectos éticos

De acuerdo con Noreña et al (2012) explica que, los principios éticos involucran factores imprescindibles que van a permitir que la investigación se desarrolle y direcciona de manera objetiva. En la presente investigación se reconoce la autoría de todas las fuentes intelectuales consultadas, ya sean primarias o secundarias. En el caso de los participantes del estudio, se aplicó para su bienestar, el principio de confidencialidad, esto quiere decir que todos los involucrados serán anónimos, por lo cual no serán expuestos bajo ningún motivo, caso contrario si fuera necesario para sustentar el estudio y sus resultados, será

mostrado el consentimiento que han firmado, avalando su participación en dicho estudio. Por último, se tendrá en consideración el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, mismo que está especificado en el artículo 9, del capítulo III de la resolución N.º 0262-2020/UCV, en el artículo se expresa la política de antiplagio, por lo cual la información expuesta en este trabajo es auténtica y verdadera.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados Objetivo 01 Clasificar

Los resultados que se obtuvieron mediante la recolección de los datos al aplicar el cuestionario y la guía de observación a los colaboradores del Instituto Médico Soy Diabético E.I.R.L. nos da una idea de los problemas que se presentan en lo que respecta a las variables de estudio que son la Metodología 5s y la mejora continua del proceso. las cuales han sido representadas estadísticamente de manera descriptiva mediante tablas de análisis, considerando la escala de medida o evaluación de cada respuesta obtenida, siendo estas sustentadas de acuerdo a los objetivos formulados en la investigación. A continuación se presentan:

Identificar y detallar la implementación de Seiri (Clasificar) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua.

*Tabla 1: Seiri (Clasificar)*

Seiri (Clasificar)	Alternativas											
	Nunca (1)		Casi Nunca (2)		Neutral (3)		Casi Siempre (4)		Siempre (5)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Elementos necesarios para las actividades.</b>	0	0.00	0	0.00	1	5.26	4	21.05	14	73.68	19	100
<b>Condiciones adecuadas para los materiales.</b>	0	0.00	1	5.26	0	0.00	8	42.11	10	52.63	19	100
<b>Señalización correcta y completa del área.</b>	0	0.00	1	5.26	2	10.53	6	31.58	10	52.63	19	100
<b>TOTAL</b>	0		2		3		18		34			

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal.*

En la Tabla 1, que corresponde a la etapa de CLASIFICAR, que se refería al uso eficiente de los recursos y los materiales con los que el trabajador cuenta diariamente para la realización de sus actividades. En el primer ítem de la tabla, muestra que el 73.68% de los colaboradores cuentan siempre con los elementos necesarios para realizar sus actividades, mientras que el 21.05% expuso que casi siempre, por último el 5.26% de los colaboradores se mantienen neutrales en su respuesta. En el segundo ítem de la tabla, nos muestra cierta deficiencia, pues solo el 52.63% de los encuestados refirió que cuenta siempre con las condiciones adecuadas para relizar sus actividades, por otro lado el 42.11% manifiesta que casi siempre cuenta con las condiciones adecuadas, por último el 5.26% indica que casi nunca cuenta con las condiciones adecuadas para los materiales y equipos. En el tercer ítem de la tabla, nos muestra que solo el 52.63% cuenta siempre con una señalización adecuada de su área, por otra parte el 31.58% de los encuestados indica que casi siempre cuenta con una correcta señalización, en tercer lugar, 10.23% de los colaboradores se mantienen neutrales, por último un 5.26% de los encuestados expone que casi nunca cuenta con una señalización adeuada y completa de su área.

Con estos resultados los colaboradores refieren que si bien la empresa les brinda el material necesario para las labores diarias, muchas veces el lugar no es el adecuado, o no cuenta con las condiciones adecuadas, tanto para proteger su integridad física como para proteger la integridad física de sus compañeros y de los pacientes que se atienden en dichas áreas. Se debe de prestar atención a los dos últimos puntos, puesto que a la larga estas observaciones pueden ser perjudiciales y pueden generan un malestar aún mas grande, los encargados del Instituto, deberán tomar las acciones necesarias, que les brinden seguridad, comodidad y protección para poder cumplir con sus actividades de la mejor manera posible.

Tabla 2: Guía de Observación 01 Clasificar

PISO:	CONSULTORIO:	ESPACIO:
<input type="checkbox"/> PISO 1	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1	<input type="checkbox"/> PISO
<input type="checkbox"/> PISO 2	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2	<input type="checkbox"/> ESCRITORIO
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3	<input type="checkbox"/> ESTANTE

PISO 3

PISO 4

CONSULTORIO 4

CONSULTORIO 5

CONSULTORIO 6

CONSULTORIO 7

SILLAS

CAMILLAS

INSTRUMENTOS

FECHA:

09/2021

PUESTO:

Técnica

ENCARGADO:

Mónica

ASPECTOS A EVALUAR	PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
	ESCALA DEL 1 AL 5					
SEIRI (CLASIFICAR)	1	2	3	4	5	
Existencia de objetos que son innecesarios o no relevantes para las actividades.			X			Se observa la presencia de objetos ajenos al ambiente, objetos personales e irrelevantes para el trabajo.
Ubicación eficiente de los objetos, insumos y herramientas que se requieren para realizar sus actividades.			X			Los objetos del área no se encuentran clasificados, ni bien distribuidos de acuerdo a las necesidades del colaborador.
Distribución adecuada del espacio, en lo que respecta a espacio suficiente para sus actividades.			X			Se observa una distribución que no es muy adecuada para el espacio en el que se trabaja.
Distribución adecuada del espacio, para guardar sus instrumentos			X			La gavetas y estantes no cuentan con suficiente espacio para poder guardar de manera óptima los materiales e insumos.

Capacidad para discernir entre lo que se necesita y lo que no, dentro del área de trabajo.

X

Se observa muy poca capacidad para discernir entre lo que se usa y lo que no se necesita, existen objetos que no son necesarios para las actividades y que ocupan espacio.

*Fuente: Elaboración propia.*

*Tabla 3: Guía de Observación 02 Clasificar*

<b>PISO:</b> <input type="checkbox"/> PISO 1 <input type="checkbox"/> PISO 2 <input checked="" type="checkbox"/> PISO 3 <input type="checkbox"/> PISO 4		<b>CONSULTORIO:</b> <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3 <input checked="" type="checkbox"/> CONSULTORIO 4 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7		<b>ESPACIO:</b> <input type="checkbox"/> PISO <input checked="" type="checkbox"/> ESCRITORIO <input checked="" type="checkbox"/> ESTANTE <input type="checkbox"/> SILLAS <input type="checkbox"/> CAMILLAS <input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS			
<b>FECHA:</b> 09/2021		<b>PUESTO:</b> Técnica		<b>ENCARGADO:</b> Marilyn			
ASPECTOS A EVALUAR		PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
SEIRI (CLASIFICAR)		ESCALA DEL 1 AL 5					
		1	2	3	4	5	
Existencia de objetos que son innecesarios o no relevantes para las actividades.						X	Se observa la presencia de objetos que no pertenecen al ambiente, objetos personales e irrelevantes para el trabajo.

Ubicación eficiente de los objetos, insumos y herramientas que se requieren para realizar sus actividades.	X	Los objetos del área no se encuentran clasificados, ni bien distribuidos de acuerdo a las necesidades del colaborador.
Distribución adecuada del espacio, en lo que respecta a espacio suficiente para sus actividades.	X	Se observa una distribución que no es muy adecuada para el espacio en el que se trabaja.
Distribución adecuada del espacio, para guardar sus instrumentos	X	Los estantes no cuentan con suficiente espacio para poder guardar de manera óptima los materiales e insumos.
Capacidad para discernir entre lo que se necesita y lo que no, dentro del área de trabajo.	X	Se observa muy poca capacidad para discernir entre lo que se usa y lo que no se necesita.

*Fuente: Elaboración propia.*

*Tabla 4: Guía de Observación 03 Clasificar*

PISO:	CONSULTORIO:	ESPACIO:
<input type="checkbox"/> PISO 1	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1	<input type="checkbox"/> PISO
<input type="checkbox"/> PISO 2	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2	<input type="checkbox"/> ESCRITORIO
<input checked="" type="checkbox"/> PISO 3	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3	<input type="checkbox"/> ESTANTE
<input type="checkbox"/> PISO 4	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 4	<input type="checkbox"/> SILLAS
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5	<input type="checkbox"/> CAMILLAS
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6	<input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7	

FECHA:	PUESTO:	ENCARGADO:				
09/2021	Asistente Administrativa	Raquel				
ASPECTOS A EVALUAR	PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
SEIRI (CLASIFICAR)	ESCALA DEL 1 AL 5					
	1	2	3	4	5	
Existencia de objetos que son innecesarios o no relevantes para las actividades.		X				Se observa la presencia de objetos ajenos al ambiente, objetos personales e irrelevantes para el trabajo.
Ubicación eficiente de los objetos, insumos y herramientas que se requieren para realizar sus actividades.			X			Los objetos del área no se encuentran clasificados, ni bien distribuidos de acuerdo a las necesidades del colaborador.
Distribución adecuada del espacio, en lo que respecta a espacio suficiente para sus actividades.				X		Se observa una distribución que no es muy adecuada para el espacio en el que se trabaja.
Distribución adecuada del espacio, para guardar sus instrumentos				X		Las gavetas y estantes no cuentan con suficiente espacio para poder guardar de manera óptima los materiales e insumos.
Capacidad para discernir entre lo que se necesita y lo que no, dentro del área de trabajo.		X				Se observa muy poca capacidad para discernir entre lo que

se usa y lo que no se necesita.

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 5: Guía de Observación 04 Clasificar

PISO:		CONSULTORIO:		ESPACIO:			
<input type="checkbox"/>	PISO 1	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 1	<input checked="" type="checkbox"/>	PISO		
<input type="checkbox"/>	PISO 2	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 2	<input checked="" type="checkbox"/>	ESCRITORIO		
<input checked="" type="checkbox"/>	PISO 3	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 3	<input checked="" type="checkbox"/>	ESTANTE		
<input type="checkbox"/>	PISO 4	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 4	<input checked="" type="checkbox"/>	SILLAS		
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 5	<input type="checkbox"/>	CAMILLAS		
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 6	<input checked="" type="checkbox"/>	INSTRUMENTOS		
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 7				
FECHA:		PUESTO:		ENCARGADO:			
09/2021		Técnica		Sara			
ASPECTOS A EVALUAR		PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
SEIRI (CLASIFICAR)		ESCALA DEL 1 AL 5					
		1	2	3	4	5	
Existencia de objetos que son innecesarios o no relevantes para las actividades.			X				El estante que se encuentra en esa área, está lleno de cosas que no son necesarias.
Ubicación eficiente de los objetos, insumos y herramientas que se requieren para realizar sus actividades.				X			Los materiales e insumos se encuentran dispersos por toda el área.
Distribución adecuada del espacio, en lo que respecta a espacio suficiente para sus actividades.			X				Es el consultorio más pequeño, por lo cual sumado al desorden tiene un espacio limitado.

Distribución adecuada del espacio, para guardar sus instrumentos	X	Además del desorden no cuentan con suficiente espacio para distribuir sus insumos.
Capacidad para discernir entre lo que se necesita y lo que no, dentro del área de trabajo.	X	Existe muy poca capacidad para poder deshacerse de lo que no es necesario.

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 6: Guía de Observación 05 Clasificar

<b>PISO:</b> <input type="checkbox"/> PISO 1 <input type="checkbox"/> PISO 2 <input checked="" type="checkbox"/> <b>PISO 3</b> <input type="checkbox"/> PISO 4		<b>CONSULTORIO:</b> <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 4 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7		<b>ESPACIO:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>PISO</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>ESCRITORIO</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>ESTANTE</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>SILLAS</b> <input type="checkbox"/> CAMILLAS <input type="checkbox"/> <b>INSTRUMENTOS</b>			
<b>FECHA:</b> 09/2021		<b>PUESTO:</b> Técnica		<b>ENCARGADO:</b> Mabel			
<b>ASPECTOS A EVALUAR</b> <b>SEIRI (CLASIFICAR)</b>		<b>PUNTAJE</b> <b>ESCALA DEL 1 AL 5</b> 1    2    3    4    5					<b>OBSERVACIONES /</b> <b>DETALLES</b>
Existencia de objetos que son innecesarios o no relevantes para las actividades.		X				Existen muchos objetos e insumos que no se necesitan en esa área.	
Ubicación eficiente de los objetos, insumos y herramientas que se requieren para realizar sus actividades.		x				Los materiales y objetos se encuentran dispersos por toda el área.	

Distribución adecuada del espacio, en lo que respecta a espacio suficiente para sus actividades.	X	Se cuenta con el espacio necesario, pero ni los materiales, ni los objetos se encuentran organizados
Distribución adecuada del espacio, para guardar sus instrumentos	X	La distribución del espacio actualmente, no permite guardar todos los insumos.
Capacidad para discernir entre lo que se necesita y lo que no, dentro del área de trabajo.	X	Se guardan muchas cosas que no se necesitan ni en esa área, ni en otras.

*Fuente: Elaboración propia.*

#### 4.2. Resultados Objetivo 02 Ordenar

Identificar y detallar la implementación de Seiton (Ordenar) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua.

*Tabla 7: Seiton (Ordenar)*

Seiton (Ordenar)	Alternativas												
	Nunca (1)		Casi Nunca (2)		Neutral (3)		Casi Siempre (4)		Siempre (5)		Total		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Organización y clasificación adecuada de los recursos.													
<b>Existencia de un lugar para cada objeto.</b>	0	0.00	1	5.26	2	10.53	6	31.58	10	52.63	19	100	
<b>Al termino de las actividades devuelve los objetos a su lugar.</b>	0	0.00	1	5.26	2	10.53	7	36.84	9	47.37	19	100	

<b>Acceso fácil, rápido y seguro a los objetos y materiales.</b>	0	0.00	2	10.53	0	0.00	8	42.11	9	47.37	19	100
<b>TOTAL</b>	0		4		4		21		28			

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal.*

En la tabla 7, que corresponde a la etapa de ORDENAR, que se refiere a la organización y clasificación idónea de los recursos que se encuentran dentro del área de trabajo de cada colaborador, en el primer ítem de la tabla el 52.63% de los encuestados mencionaron que siempre tenían un lugar destinado para cada objeto, mientras que el 31.58% mencionó que casi siempre cuenta con un lugar para cada uno de sus objetos, por otro lado el 10.53% de los encuestados se mantienen neutrales en su respuesta, por último un 5.26% mencionó que casi nunca cuenta con un lugar específico para cada uno de sus objetos.

En el segundo ítem de la tabla, se encontró que el 47.37% de los colaboradores encuestados refirió que al término de su jornada laboral siempre devuelve los objetos a su lugar para mantener el orden de su área, mientras que el 36.84% de los encuestados mencionó que casi siempre devuelve los objetos que utilizó en su jornada diaria, por otro lado, un 10.53% de los colaboradores encuestados se mantuvo en una posición neutral frente a la interrogante, por último, un 5.26% de los encuestados refirió que casi nunca devuelve los objetos que utilizó en sus horas laborales para sus actividades diarias.

En el tercer y último ítem de la tabla, un 47.37 de los encuestados mencionó que siempre cuentan con un acceso seguro, rápido y fácil a los objetos y materiales que utilizan en sus labores diarias, mientras que un 42.11% de los colaboradores encuestados refirió que casi siempre pueden acceder de manera segura, fácil y rápida a los objetos y materiales con los que realiza sus actividades diarias, por último un 10.53% de los colaboradores que respondieron la encuesta mencionaron que casi nunca pueden acceder a sus materiales y objetos de una manera fácil, rápida y segura.

Con estos resultados los colaboradores refieren que si bien cuentan con los materiales necesarios para la realización de sus labores, se necesita mejorar la organización de sus áreas o ambientes, esto con el fin de poder destinar un lugar

fijo para cada uno de sus insumos, materiales u objetos, además de poder contar con un acceso seguro, fácil y rápido que evite incidentes y accidentes de cualquier tipo, otro de los propósitos es que las áreas se encuentren organizadas en caso de alguna inspección sorpresa y verificar que objetos son los que hacen faltan en dicha área, para garantizar que la atención que se le ofrece a los clientes del Instituto sea excelente, empezando por los colaboradores, manteniendo las áreas de trabajo en orden, con los insumos necesarios y con el espacio suficiente para cada uno de sus insumos.

Tabla 8: Guía de Observación 01 Organizar

PISO:		CONSULTORIO:					ESPACIO:	
<input type="checkbox"/>	PISO 1	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 1				<input type="checkbox"/>	PISO
<input type="checkbox"/>	PISO 2	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 2				<input type="checkbox"/>	ESCRITORIO
<input checked="" type="checkbox"/>	PISO 3	<input checked="" type="checkbox"/>	CONSULTORIO 3				<input type="checkbox"/>	ESTANTE
<input type="checkbox"/>	PISO 4	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 4				<input checked="" type="checkbox"/>	SILLAS
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 5				<input type="checkbox"/>	CAMILLAS
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 6				<input type="checkbox"/>	INSTRUMENTOS
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 7					
FECHA:		PUESTO:					ENCARGADO:	
09/2021		Técnica					Mónica	
ASPECTOS A EVALUAR		PUNTAJE					OBSERVACIONES	
SEITON (ORGANIZAR)		ESCALA DEL 1 AL 5					/ DETALLES	
		1	2	3	4	5		
El ambiente de trabajo se encuentra en orden.		X					Si bien no se ve un desorden de grandes proporciones, en el ambiente de trabajo, si observamos con detenimiento se puede notar como hay objetos fuera de lugar.	

Tiene facilidad para poder encontrar sus utensilios, herramientas y objetos.	X	Los colaboradores encuentran sus cosas en un tiempo prudente, dentro o fuera de su ambiente.
Una vez que finalizan sus actividades, regresa los objetos a un lugar designado para cada uno.	X	En varias ocasiones se ha observado que los insumos, materiales y equipos quedan fuera de lugar, en vez de guardarse bajo llave.
La información que necesita la encuentra en el lugar y en el momento que corresponde.	X	La información que necesitan los trabajadores, se refiere a la programación, por lo general es cambiante y en ocasiones se ha observado que la falta de información ha ocasionado que se demore en la atención de los pacientes.
Para ubicar sus objetos se rige por su importancia / frecuencia de uso/ comodidad.	X	Los objetos que son más usados por los colaboradores son los que se encuentran a la vista, sin embargo, no siempre se encuentran organizados.

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 9: Guía de Observación 02 Organizar

PISO:		CONSULTORIO:					ESPACIO:	
<input type="checkbox"/>	PISO 1	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 1				<input type="checkbox"/>	PISO
<input type="checkbox"/>	PISO 2	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 2				<input checked="" type="checkbox"/>	ESCRITORIO
<input checked="" type="checkbox"/>	PISO 3	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 3				<input checked="" type="checkbox"/>	ESTANTE
<input type="checkbox"/>	PISO 4	<input checked="" type="checkbox"/>	CONSULTORIO 4				<input type="checkbox"/>	SILLAS
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 5				<input type="checkbox"/>	CAMILLAS
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 6				<input type="checkbox"/>	INSTRUMENTOS
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 7					
FECHA:		PUESTO:					ENCARGADO:	
09/2021		Técnica					Marilyn	
ASPECTOS A EVALUAR		PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES	
SEITON (ORGANIZAR)		ESCALA DEL 1 AL 5						
		1	2	3	4	5		
El ambiente de trabajo se encuentra en orden.				X			De manera superficial se observa que existe orden, sin embargo, las gavetas necesitan liberar espacio y eliminar lo que no se necesite.	
Tiene facilidad para poder encontrar sus utensilios, herramientas y objetos.				X			Los insumos y materiales se encuentran a la vista de la tomadora de muestra, por lo que aparentemente tiene facilidad para encontrar sus herramientas.	
Una vez que finalizan sus actividades, regresa los				X			La encargada del área se encarga de contabilizar y contar las	

objetos a un lugar designado para cada uno.		pruebas que quedan, además de custodiarlas en un lugar seguro.
La información que necesita la encuentra en el lugar y en el momento que corresponde.	X	La información que se necesita en estos casos se obtiene de la programación, en ocasiones no se encuentra rápidamente.
Para ubicar sus objetos se rige por su importancia / frecuencia de uso/ comodidad.	X	Los elementos del área de trabajo que se usan no se encuentran ordenados por su importancia.

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 10: Guía de Observación 03 Organizar

<b>PISO:</b>	<b>CONSULTORIO:</b>	<b>ESPACIO:</b>				
<input type="checkbox"/> PISO 1	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1	<input type="checkbox"/> PISO				
<input type="checkbox"/> PISO 2	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2	<input type="checkbox"/> ESCRITORIO				
<input checked="" type="checkbox"/> PISO 3	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3	<input type="checkbox"/> ESTANTE				
<input type="checkbox"/> PISO 4	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 4	<input type="checkbox"/> SILLAS				
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5	<input type="checkbox"/> CAMILLAS				
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6	<input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS				
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7					
<b>FECHA:</b>	<b>PUESTO:</b>	<b>ENCARGADO:</b>				
09/2021	Asistente Administrativa	Raquel				
<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>PUNTAJE</b>					<b>OBSERVACIONES / DETALLES</b>
<b>SEITON (ORGANIZAR)</b>	<b>ESCALA DEL 1 AL 5</b>					
	1	2	3	4	5	

El ambiente de trabajo se encuentra en orden.	X	Se observa que no se cuenta con un orden adecuado para realizar sus actividades.
Tiene facilidad para poder encontrar sus utensilios, herramientas y objetos.	X	En ocasiones cuando se necesita algún objeto, no se localiza fácilmente.
Una vez que finalizan sus actividades, regresa los objetos a un lugar designado para cada uno.	X	Los objetos no cuentan con un lugar designado para cada uno, se colocan a decisión de la persona encargada.
La información que necesita la encuentra en el lugar y en el momento que corresponde.	X	La información no siempre se encuentra de manera rápida, se necesita buscar por un tiempo prudente.
Para ubicar sus objetos se rige por su importancia / frecuencia de uso/ comodidad.	X	Existen objetos que se usan con bastante frecuencia y que se quedan en un solo lugar.

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 11: Guía de Observación 04 Organizar

PISO:	CONSULTORIO:	ESPACIO:
<input type="checkbox"/> PISO 1	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1	<input type="checkbox"/> PISO
<input type="checkbox"/> PISO 2	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2	<input type="checkbox"/> ESCRITORIO
<input type="checkbox"/> PISO 3	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3	<input type="checkbox"/> ESTANTE
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 4	<input type="checkbox"/> SILLAS

- |                                 |  |                                       |
|---------------------------------|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> PISO 4 | <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5 | <input type="checkbox"/> CAMILLAS     |
|                                 | <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6 | <input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS |
|                                 | <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7 |                                       |

FECHA:  
09/2021

PUESTO:  
Técnica

ENCARGADO:  
Sara

ASPECTOS A EVALUAR	PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
	ESCALA DEL 1 AL 5					
	1	2	3	4	5	
El ambiente de trabajo se encuentra en orden.			X			El área de trabajo no siempre se encuentra en orden, se observan objetos en lugares que no le corresponden.
Tiene facilidad para poder encontrar sus utensilios, herramientas y objetos.			X			Al ocupar tantas cosas innecesarias, muchas veces se demora en encontrar los objetos que se necesitan, cuando se necesitan.
Una vez que finalizan sus actividades, regresa los objetos a un lugar designado para cada uno.			X			Los objetos se guardan en los estantes, no necesariamente en orden y en las condiciones necesarias.
La información que necesita la encuentra en el lugar y en el momento que corresponde.			X			Muchas veces no se encuentra la información necesaria, o se demora para encontrarla.

Para ubicar sus objetos se rige por su importancia / frecuencia de uso/ comodidad.	X	Los objetos se ubican en la manera que se necesiten en ese momento.
--	---	---

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 12: Guía de Observación 05 Organizar

PISO:	CONSULTORIO:	ESPACIO:				
<input type="checkbox"/> PISO 1	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1	<input type="checkbox"/> PISO				
<input type="checkbox"/> PISO 2	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2	<input type="checkbox"/> ESCRITORIO				
<input checked="" type="checkbox"/> PISO 3	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3	<input type="checkbox"/> ESTANTE				
<input type="checkbox"/> PISO 4	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 4	<input type="checkbox"/> SILLAS				
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5	<input type="checkbox"/> CAMILLAS				
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6	<input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS				
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7					
FECHA:	PUESTO:	ENCARGADO:				
09/2021	Técnica	Mabel				
ASPECTOS A EVALUAR	PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
SEITON (ORGANIZAR)	ESCALA DEL 1 AL 5					
	1	2	3	4	5	
El ambiente de trabajo se encuentra en orden.		X				No existe un nivel aceptable de orden en el área de trabajo.
Tiene facilidad para poder encontrar sus utensilios, herramientas y objetos.		X				Se tiene que buscar por un tiempo extenso para encontrar los materiales.
Una vez que finalizan sus actividades, regresa los objetos a un lugar designado para cada uno.		X				Los objetos son dejados en cualquier lugar por los mismos colaboradores que llegan a esa área.

<p>La información que necesita la encuentra en el lugar y en el momento que corresponde.</p>	<p>X</p>	<p>La información se encuentra en un tiempo prudente, muchas veces no en el lugar que corresponde.</p>
<p>Para ubicar sus objetos se rige por su importancia / frecuencia de uso/ comodidad.</p>	<p>X</p>	<p>No existe organización de los insumos y materiales ni por orden o importancia.</p>

*Fuente: Elaboración propia.*

#### 4.3. Resultados Objetivo 03 Limpiar

Identificar y detallar la implementación de Seiso (Limpiar) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua.

Tabla 13: Seiso (Limpiar)

Seiso (Limpiar) Cuidado e higiene en el ambiente de trabajo.	Alternativas											
	Nunca (1)		Casi Nunca (2)		Neutral (3)		Casi Siempre (4)		Siempre (5)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Frecuencia de la realización del proceso de limpieza.	0	0.00	1	5.26	0	0.00	5	26.32	13	68.42	19	100
Clasificación de los desechos del área.	1	5.26	1	5.26	2	10.53	3	15.79	12	63.16	19	100
Cuidado y preservación de los equipos, materiales e insumos.	0	0.00	0	0.00	1	5.26	3	15.79	15	78.95	19	100
<b>TOTAL</b>	1		2		3		11		40			

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la tabla 13 que corresponde a la etapa de LIMPIAR, que se refiere al cuidado e higiene en los ambientes de trabajo de cada colaborador, en el primer ítem de la tabla se observó que el 68.32% de los colaboradores encuestados siempre realizan con frecuencia el proceso de limpieza de su área, mientras que el 26.32% de los encuestados refirió que casi siempre realiza el proceso de limpieza de su área, por último el 5.26% de los colaboradores encuestados menciona que casi nunca realiza el proceso de limpieza respectivo a su área de trabajo.

En el segundo ítem de la tabla, se observó que el 63.16% de los colaboradores encuestados siempre realiza una clasificación de los desechos de su área, por otra parte el 15.79% mencionó que casi siempre realiza el proceso de

clasificación de los desechos del ambiente, por otro lado el 10.53% de los encuestados refirió que se mantiene neutral en cuanto a la clasificación de los desechos de su área, contrastando con las tres anteriores, un 5.26% de los encuestados menciona que casi nunca realiza una clasificación de los desechos de su área, por último y de igual manera un 5.26% comentó que nunca ha realizado el proceso de clasificación de los desechos de su ambiente.

En el tercer ítem de la tabla, se observó que el 78.95% de los colaboradores encuestados mencionaron que siempre realizan el cuidado de los equipos de manera pertinente para su preservación, por otro lado el 15.79% de los encuestados menciona que casi siempre considera realizar el cuidado de los equipos materiales e insumos para su preservación, por último el 5.26% de los colaboradores encuestados refirieron que realizan un cuidado y preservación de los equipos materiales e insumos.

Con los resultados obtenidos, los colaboradores refieren que existe un interés en la limpieza de sus ambientes, sin embargo cuando se trata de clasificación de los desechos existen debilidades, y tomando en cuenta el rubro en el que se encuentra el Instituto se debe tener un cuidado exhaustivo en cuanto al correcto desecho de toda la basura, se debe considerar también como un indicador que debe de ser tomado en cuenta lo más pronto posible, de lo contrario en base a la información recolectada el personal del Instituto estaría incumpliendo las normas de desecho y colaborando con la contaminación, por último se observa que existe preocupación por el mantenimiento de los equipos, materiales e insumos, pues en el cuestionario aplicado se observó una preocupación por la limpieza para la preservación de los mismos, esto demuestra que existe un cuidado e higiene en el trabajo, pero no se debe descuidar los otros dos ítems de clasificación de los desechos y de frecuencia de limpieza..

Tabla 14: Guía de Observación 01 Limpiar

PISO:	CONSULTORIO:	ESPACIO:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1	<input type="checkbox"/> PISO
<input type="checkbox"/> PISO 1	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2	<input checked="" type="checkbox"/> ESCRITORIO
<input type="checkbox"/> PISO 2	<input checked="" type="checkbox"/> CONSULTORIO 3	<input checked="" type="checkbox"/> ESTANTE

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> PISO 3 | <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 4 | <input checked="" type="checkbox"/> SILLAS |
| <input type="checkbox"/> PISO 4            | <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5 | <input type="checkbox"/> CAMILLAS          |
|  | <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6 | <input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS      |
|  | <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7 |  |

FECHA:  
09/2021

PUESTO:  
Técnica

ENCARGADO:  
Mónica

ASPECTOS A EVALUAR	PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
	ESCALA DEL 1 AL 5					
	1	2	3	4	5	
SEISO (LIMPIAR)						
El ambiente de trabajo se encuentra limpio.				X		Los ambientes de trabajo se encuentran casi siempre limpios, debido a que todos los días el personal de limpieza se encarga de realizar el aseo correspondiente.
Separar los residuos de manera que se desechen correctamente.		X				En el caso de los consultorios existe un tacho de basura solamente en el que después que se finaliza el día de trabajo, se desecha.
Realiza mantenimiento en las herramientas y equipos de su área de trabajo.			X			En las oportunidades que se ha podido observar, los equipos no cuentan con un mantenimiento frecuente, lo que puede ocasionar que

		no funcionen apropiadamente.
Los elementos que se usan para el aseo del ambiente de trabajo son apropiados para cada objeto.	X	No existe un protocolo como tal para el proceso de aseo del consultorio 3, se realiza un proceso de limpieza normal, en el que se limpia, el piso y el polvo.
Existe iniciativa para realizar la limpieza de su ambiente y equipo de trabajo.	X	El proceso de limpieza en este consultorio solamente lo realiza la persona encargada del aseo.

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 15: Guía de Observación 02 Limpiar

PISO:	CONSULTORIO:	ESPACIO:				
<input type="checkbox"/> PISO 1	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1	<input type="checkbox"/> PISO				
<input type="checkbox"/> PISO 2	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2	<input type="checkbox"/> ESCRITORIO				
<input checked="" type="checkbox"/> PISO 3	<input checked="" type="checkbox"/> CONSULTORIO 3	<input type="checkbox"/> ESTANTE				
<input type="checkbox"/> PISO 4	<input checked="" type="checkbox"/> CONSULTORIO 4	<input type="checkbox"/> SILLAS				
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5	<input type="checkbox"/> CAMILLAS				
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6	<input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS				
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7					
FECHA:	PUESTO:	ENCARGADO:				
09/2021	Técnica	Marilyn				
ASPECTOS A EVALUAR	PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
SEISO (LIMPIAR)	ESCALA DEL 1 AL 5					
	1	2	3	4	5	

<p>El ambiente de trabajo se encuentra limpio.</p>	<p>X</p>	<p>El ambiente de trabajo en la mayoría de ocasiones se ha encontrado limpio y listo para usar.</p>
<p>Separar los residuos de manera que se desechen correctamente.</p>	<p>X</p>	<p>El consultorio cuenta con dos tachos en los que se desecha la basura convencional y los desechos de salud.</p>
<p>Realiza mantenimiento en las herramientas y equipos de su área de trabajo.</p>	<p>X</p>	<p>En el área no se realiza un mantenimiento tan frecuente de los equipos que se necesitan, por lo que pueden presentar fallas.</p>
<p>Los elementos que se usan para el aseo del ambiente de trabajo son apropiados para cada objeto.</p>	<p>X</p>	<p>No existe un proceso de limpieza detallado para este consultorio, por lo cual los insumos podrían ser no adecuados.</p>
<p>Existe iniciativa para realizar la limpieza de su ambiente y equipo de trabajo.</p>	<p>X</p>	<p>Cada cierto tiempo la encargada del área, se encarga de escoger que es lo que necesita y que no según su criterio.</p>

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 16: Guía de Observación 03 Limpiar

PISO:		CONSULTORIO:					ESPACIO:	
<input type="checkbox"/>	PISO 1	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 1			<input type="checkbox"/>	PISO	
<input type="checkbox"/>	PISO 2	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 2			<input type="checkbox"/>	ESCRITORIO	
<input checked="" type="checkbox"/>	PISO 3	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 3			<input type="checkbox"/>	ESTANTE	
<input type="checkbox"/>	PISO 4	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 4			<input type="checkbox"/>	SILLAS	
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 5			<input type="checkbox"/>	CAMILLAS	
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 6			<input type="checkbox"/>	INSTRUMENTOS	
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 7					
FECHA:		PUESTO:					ENCARGADO:	
09/2021		Asistente Administrativa					Raquel	
ASPECTOS A EVALUAR		PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES	
SEISO (LIMPIAR)		ESCALA DEL 1 AL 5						
		1	2	3	4	5		
El ambiente de trabajo se encuentra limpio.					X		De manera superficial, el ambiente se observa limpio.	
Separar los residuos de manera que se desechen correctamente.					X		No existen los desechos de tipo peligroso, así que solo se cuenta con un tacho de basura.	
Realiza mantenimiento en las herramientas y equipos de su área de trabajo.				X			El mantenimiento se realiza con poca frecuencia, por lo que se han notado fallas en los mismos.	
Los elementos que se usan para el aseo del ambiente de trabajo son apropiados para cada objeto.				X			No existe un proceso de limpieza establecido como tal.	

Existe iniciativa para realizar la limpieza de su ambiente y equipo de trabajo.	X	La encargada de esa área deja el proceso de limpieza en manos del personal de mantenimiento.
---	---	--

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17: Guía de Observación 04 Limpiar

<b>PISO:</b> <input type="checkbox"/> PISO 1 <input type="checkbox"/> PISO 2 <input checked="" type="checkbox"/> PISO 3 <input type="checkbox"/> PISO 4		<b>CONSULTORIO:</b> <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 4 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7		<b>ESPACIO:</b> <input checked="" type="checkbox"/> PISO <input checked="" type="checkbox"/> ESCRITORIO <input checked="" type="checkbox"/> ESTANTE <input checked="" type="checkbox"/> SILLAS <input type="checkbox"/> CAMILLAS <input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS		
<b>FECHA:</b> 09/2021		<b>PUESTO:</b> Técnica		<b>ENCARGADO:</b> Sara		
<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>		<b>PUNTAJE</b>			<b>OBSERVACIONES / DETALLES</b>	
<b>SEISO (LIMPIAR)</b>		<b>ESCALA DEL 1 AL 5</b>				
		1	2	3	4	5
El ambiente de trabajo se encuentra limpio.					X	
Separar los residuos de manera que se desechen correctamente.					X	
						El personal de mantenimiento se encarga de que el ambiente esté en las condiciones necesarias.
						Se cuenta con extremo cuidado para clasificar los desechos al ser toma de muestra.

Realiza mantenimiento en las herramientas y equipos de su área de trabajo.	X	No existen muchos equipos en los que se realice mantenimiento en la toma de muestra.
Los elementos que se usan para el aseo del ambiente de trabajo son apropiados para cada objeto.	X	El aseo está a cargo del personal de mantenimiento, se desconoce.
Existe iniciativa para realizar la limpieza de su ambiente y equipo de trabajo.	X	El proceso de aseo en su mayoría se deja a cargo del personal de mantenimiento.

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 18: Guía de Observación 05 Limpiar

PISO:	CONSULTORIO:	ESPACIO:				
<input type="checkbox"/> PISO 1	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1	<input type="checkbox"/> PISO				
<input type="checkbox"/> PISO 2	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2	<input type="checkbox"/> ESCRITORIO				
<input checked="" type="checkbox"/> PISO 3	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3	<input type="checkbox"/> ESTANTE				
<input type="checkbox"/> PISO 4	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 4	<input type="checkbox"/> SILLAS				
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5	<input type="checkbox"/> CAMILLAS				
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6	<input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS				
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7					
FECHA:	PUESTO:	ENCARGADO:				
09/2021	Técnica	Mabel				
ASPECTOS A EVALUAR	PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
SEISO (LIMPIAR)	ESCALA DEL 1 AL 5					
	1	2	3	4	5	
El ambiente de trabajo se encuentra limpio.	X					El ambiente de trabajo no se encuentra en las

		mejores condiciones de limpieza.
Separar los residuos de manera que se desechen correctamente.	X	Los residuos se desechan en un solo tacho.
Realiza mantenimiento en las herramientas y equipos de su área de trabajo.	X	Los equipos electrónicos y de refrigeración no reciben un mantenimiento regular.
Los elementos que se usan para el aseo del ambiente de trabajo son apropiados para cada objeto.	X	El personal de mantenimiento asea el ambiente de manera superficial.
Existe iniciativa para realizar la limpieza de su ambiente y equipo de trabajo.	X	No existe iniciativa por tener un lugar organizado y limpio para trabajar.

*Fuente: DElaboración propia.*

#### 4.4. Resultados Objetivo 04 y 05 Estandarizar y Disciplina

Identificar y detallar la implementación de Seiketsu (Estandarizar) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua.

Identificar y detallar la implementación de Shitsuke (Disciplina) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua.

*Tabla 19: Seiketsu (Estandarizar)*

Alternativas
--------------

<b>Seiketsu (Estandarizar)</b> Generar nuevos hábitos y conductas.	<b>Nunca (1)</b>		<b>Casi Nunca (2)</b>		<b>Neutral (3)</b>		<b>Casi Siempre (4)</b>		<b>Siempre (5)</b>		<b>Total</b>	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	<b>Conocimiento de funciones, normas y procedimientos de su puesto.</b>	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	21.05	15	78.95	19
<b>Realización de cambios en los procedimientos de su puesto.</b>	0	0.00	0	0.00	2	10.53	7	36.84	10	52.63	19	100
<b>Existencia de un encargado para fiscalizar, verificar y auditar.</b>	0	0.00	2	10.53	0	0.00	5	26.32	12	63.16	19	100
<b>TOTAL</b>	0		2		2		16		37			

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.*

En la tabla 19, que corresponde a la etapa de ESTANDARIZAR, que se refiere a la generación de nuevos hábitos y conductas tanto personales como en el ambiente de trabajo, en el primer ítem de la tabla se observó que el 78.95% de los colaboradores encuestados siempre tiene conocimientos a cerca de sus funciones, normas y procedimientos en lo que refiere a su puesto y su ambiente de trabajo, contrastando con el 21.05% de los encuestados que menciona que casi siempre tiene los conocimientos de las normas, procedimientos y funciones que debe realizar en su puesto de trabajo y en su ambiente.

En el segundo ítem, se observó que el 52.63% de los colaboradores encuestados siempre realiza cambios en los procedimientos de su puesto, mientras que un 36.84% de los encuestados refirió que casi siempre cuenta con cambios en los procedimientos de su puesto, por último un 10.53% de los colaboradores encuestados manifestó que se mantiene neutral en cuanto a la realización de cambios en los procedimientos de su puesto y del ambiente en el que desarrolla sus actividades.

En el tercer ítem de la tabla, se observó que un 63.16% de los colaboradores encuestados manifiesta que siempre existe una persona encargada de fiscalizar, verificar y auditar todo lo que respecta a la realización de sus funciones, mientras que un 26.32% mencionó que casi siempre hay una persona que se encarga de supervisar, verificar y auditar las funciones que realiza, por último el 10.53% de los colaboradores encuestados refirió que casi nunca hay una persona que se encargue de supervisar, fiscalizar, verificar y auditar las funciones que realiza diariamente en su puesto de trabajo.

Con los resultados obtenidos, los colaboradores refieren que en su mayoría existe un conocimiento claro, en cuanto a las funciones, normas y los procedimientos de su puesto, por otro lado, en referencia al segundo ítem, se refirió que existe una constante de cambios en los procedimientos del puesto, por lo que puede decir que existe una preocupación por generar hábitos que mejoren la atención de los clientes, por último en el tercer ítem, sobre la existencia de una persona para la fiscalización y verificación del desempeño de las tareas de cada uno de los colaboradores, que permite la reducción de los errores y la toma de decisiones que permitan mejorar con el paso del tiempo.

Tabla 20: Shitzuke (Disciplina)

Shitzuke (Disciplina)	Alternativas												
	Nunca (1)		Casi Nunca (2)		Neutral (3)		Casi Siempre (4)		Siempre (5)		Total		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Constancia en la aplicación.													
<b>Cumplimiento y respeto de los procedimientos del área.</b>	0	<b>0.00</b>	1	<b>5.26</b>	1	<b>5.26</b>	6	<b>31.58</b>	11	<b>57.89</b>	19	<b>100</b>	
<b>Practica de valores entre los colaboradores.</b>	0	<b>0.00</b>	0	<b>0.00</b>	1	<b>5.26</b>	6	<b>31.58</b>	12	<b>63.16</b>	19	<b>100</b>	

<b>Utilización de los Elementos de Protección Personal y el uniforme.</b>	0	0.00	0	0.00	1	5.26	4	21.05	14	73.38	19	100
<b>TOTAL</b>	0		1		3		16		37			

*Fuente: Elaboración propia.*

En la tabla 20, que corresponde a la etapa de DISCIPLINA, que se refiere a la constancia en la aplicación de procedimientos y conductas dentro de la organización, en el primer ítem de la tabla se observó que el 54.89% de los colaboradores encuestados siempre cumple y respeta cada uno de los procedimientos de su puesto, por otro lado el 31.58% refirió que casi siempre cumple y respeta los procedimientos de su área de trabajo, mientras que el 5.26% de los colaboradores encuestados se mantuvo neutral en cuando al cumplimiento y respeto de los procedimientos de su puesto y por último también el 5.26% de los colaboradores encuestados refirió que casi nunca cumple y respeta todos los procesos de su área de trabajo.

En el segundo ítem de la tabla se observó que el 63.16% de los colaboradores encuestados siempre pone en practica sus valores para con los demás colaboradores de su área, por otro lado el 31.58% refirió que casi siempre pone en practica los valores con los demás colaboradores, por último el 5.26% de los colaboradores encuestados se mantiene neutral en el aspecto de practica de los valores con sus compañeros de trabajo.

En el tercer ítem se observó que el 73.38% de los colaboradores encuestados siempre utiliza los Elementos de Protección Personal y el uniforme del Instituto, mientras que el 21.05% de los colaboradores encuestados refirió que casi siempre usa los Elementos de Protección Personal y el uniforme del Instituto, por último el 5.26% de los colaboradores encuestados mencionó que utiliza los Elementos de Protección Personal y el uniforme del Insituto.

Con los resultados obtenidos, los colaboradores refieren que existe una preocupación por lograr cumplir y respetar cada uno de los procedimientos que se encuentran destinados en cada una de las áreas sin embargo hay un sector de los

colaboradores que necesita comprender la importancia de cada uno de los pasos de la atención con el propósito de prevenir errores o fallas en la atención de los pacientes, además en cuanto a la practica de los valores entre los colaboradores se observó niveles bastante altos, por último en el caso del uso de los Elementos de Protección Personal y el uniforme se encontró un porcentaje bastante alto que si cumple con este requisito, como en el caso de los otros items se debe reiterar el uso de los EPP's para el cuidado de los pacientes y de los colaboradores que realizan sus tareas diarias.

Tabla 21: Guía de Observación 01 Estandarizar y Disciplina

PISO:		CONSULTORIO:					ESPACIO:	
<input type="checkbox"/>	PISO 1	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 1				<input type="checkbox"/>	PISO
<input type="checkbox"/>	PISO 2	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 2				<input type="checkbox"/>	ESCRITORIO
<input checked="" type="checkbox"/>	PISO 3	<input checked="" type="checkbox"/>	CONSULTORIO 3				<input type="checkbox"/>	ESTANTE
<input type="checkbox"/>	PISO 4	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 4				<input checked="" type="checkbox"/>	SILLAS
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 5				<input type="checkbox"/>	CAMILLAS
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 6				<input type="checkbox"/>	INSTRUMENTOS
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 7					
FECHA:		PUESTO:					ENCARGADO:	
09/2021		Técnica					Mónica	
ASPECTOS A EVALUAR			PUNTAJE					
SEIKETSU (ESTANDARIZAR)			ESCALA DEL 1 AL 5					OBSERVACIONES / DETALLES
SHITZUKE (DISCIPLINA)			1	2	3	4	5	
Los colaboradores obtienen la información necesaria, clara y concisa que les permite realizar su trabajo.					X			La información que se les da a los trabajadores, suele ser muy general, en varias ocasiones no es suficiente puesto que algunas no quedan muy claras.

<p>Existe una persona encargada de determinar las mejoras en los ambientes de trabajo y en la atención del cliente.</p>	<p>X</p>	<p>En este consultorio, no existe ningún personal que determine las mejoras en cuanto a la atención del cliente.</p>
<p>Todas sus funciones de trabajo y limpieza están asignadas y son explicadas de principio a fin.</p>	<p>X</p>	<p>Al no existir el proceso de limpieza que esté estandarizado, las funciones de limpieza no están explicadas de principio a fin.</p>
<p>Los colaboradores respetan las normas y medidas de seguridad y sanidad.</p>	<p>X</p>	<p>Los trabajadores, son muy respetuosos de las normas emitidas para prevenir el COVID, por lo que usan sus EPPs, y mantienen la distancia personal.</p>
<p>Los colaboradores realizan el uso de uniforme y elementos de protección.</p>	<p>X</p>	<p>La mayor parte del tiempo, los trabajadores, usan los EPPs y el uniforme, este último, en algunas ocasiones se ha observado que no se usa de manera completa.</p>
<p>Los colaboradores practican valores como el respeto y la comunicación entre ellos.</p>	<p>X</p>	<p>Los colaboradores, casi siempre demuestran tener respeto por los demás, usando un lenguaje cortés entre ellos.</p>

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 22: Guía de Observación 02 Estandarizar y Disciplina

<b>PISO:</b> <input type="checkbox"/> PISO 1 <input type="checkbox"/> PISO 2 <input checked="" type="checkbox"/> PISO 3 <input type="checkbox"/> PISO 4		<b>CONSULTORIO:</b> <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3 <input checked="" type="checkbox"/> CONSULTORIO 4 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7					<b>ESPACIO:</b> <input type="checkbox"/> PISO <input checked="" type="checkbox"/> ESCRITORIO <input checked="" type="checkbox"/> ESTANTE <input type="checkbox"/> SILLAS <input type="checkbox"/> CAMILLAS <input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS	
<b>FECHA:</b> 09/2021		<b>PUESTO:</b> Técnica					<b>ENCARGADO:</b> Marilyn	
<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>		<b>PUNTAJE</b>					<b>OBSERVACIONES / DETALLES</b>	
<b>SEIKETSU (ESTANDARIZAR)</b>		<b>ESCALA DEL 1 AL 5</b>						
<b>SHITZUKE (DISCIPLINA)</b>		1	2	3	4	5		
Los colaboradores obtienen la información necesaria, clara y concisa que les permite realizar su trabajo.				X			En muchas ocasiones se ha observado que no se cuenta con la información necesaria al momento de realizar las tareas asignadas.	
Existe una persona encargada de determinar las mejoras en los ambientes de trabajo y en la atención del cliente.				X			En esta área no existe una persona encargada de las mejoras, algunas veces la encargada del área es la que propone los cambios.	

Todas sus funciones de trabajo y limpieza están asignadas y son explicadas de principio a fin.	X	Al no realizar la limpieza por su cuenta no existe un proceso, ni explicación adecuada para realizar la limpieza.
Los colaboradores respetan las normas y medidas de seguridad y sanidad.	X	Los colaboradores son respetuosos de los protocolos y medidas de sanidad.
Los colaboradores realizan el uso de uniforme y elementos de protección.	X	El colaborador, realiza el uso adecuado de los EPPs y el uniforme del instituto.
Los colaboradores practican valores como el respeto y la comunicación entre ellos.	X	Los colaboradores son muy respetuosos y practican los valores.

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 23: Guía de Observación 03 Estandarizar y Dsiciplina

PISO:	CONSULTORIO:	ESPACIO:
<input type="checkbox"/> PISO 1	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1	<input checked="" type="checkbox"/> PISO
<input type="checkbox"/> PISO 2	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2	<input checked="" type="checkbox"/> ESCRITORIO
<input checked="" type="checkbox"/> PISO 3	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3	<input checked="" type="checkbox"/> ESTANTE
<input type="checkbox"/> PISO 4	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 4	<input checked="" type="checkbox"/> SILLAS
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5	<input type="checkbox"/> CAMILLAS
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6	<input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS
	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7	
FECHA:	PUESTO:	ENCARGADO:
09/2021	Asistente Administrativa	Raquel

ASPECTOS A EVALUAR	PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
	ESCALA DEL 1 AL 5					
	1	2	3	4	5	
SEIKETSU (ESTANDARIZAR) SHITZUKE (DISCIPLINA)						
Los colaboradores obtienen la información necesaria, clara y concisa que les permite realizar su trabajo.				X		La mayoría del tiempo se obtiene la información, pero no de manera clara y concisa.
Existe una persona encargada de determinar las mejoras en los ambientes de trabajo y en la atención del cliente.	X					No existe ninguna persona en este ambiente que se encargue de determinar las mejoras de área.
Todas sus funciones de trabajo y limpieza están asignadas y son explicadas de principio a fin.			X			Las funciones de trabajo y de limpieza, no son explicadas de manera clara.
Los colaboradores respetan las normas y medidas de seguridad y sanidad.				X		Los colaboradores en su mayoría respetan las normas y medidas de seguridad.
Los colaboradores realizan el uso de uniforme y elementos de protección.				X		Los trabajadores usan el uniforme de manera diaria.
Los colaboradores practican valores como el respeto y la comunicación entre ellos.				X		Los colaboradores son muy respetuosos y practican valores, entre ellos.

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 24: Guía de Observación 04 Estandarizar y Disciplina

PISO:		CONSULTORIO:					ESPACIO:	
<input type="checkbox"/>	PISO 1	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 1				<input type="checkbox"/>	PISO
<input type="checkbox"/>	PISO 2	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 2				<input type="checkbox"/>	ESCRITORIO
<input type="checkbox"/>	PISO 3	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 3				<input type="checkbox"/>	ESTANTE
<input type="checkbox"/>	PISO 4	<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 4				<input type="checkbox"/>	SILLAS
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 5				<input type="checkbox"/>	CAMILLAS
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 6				<input type="checkbox"/>	INSTRUMENTOS
		<input type="checkbox"/>	CONSULTORIO 7					
FECHA:		PUESTO:					ENCARGADO:	
09/2021		Técnica					Sara	
ASPECTOS A EVALUAR		PUNTAJE					OBSERVACIONES	
SEIKETSU (ESTANDARIZAR)		ESCALA DEL 1 AL 5					DETALLES	
SHITZUKE (DISCIPLINA)		1	2	3	4	5		
Los colaboradores obtienen la información necesaria, clara y concisa que les permite realizar su trabajo.					X		La información con la que se cuenta la mayoría de veces es la apropiada para realizar sus actividades.	
Existe una persona encargada de determinar las mejoras en los ambientes de trabajo y en la atención del cliente.			X				En esta área no existe un encargado para determinar mejoras en el proceso.	
Todas sus funciones de trabajo y limpieza están asignadas y son explicadas de principio a fin.				X			El proceso de limpieza, se delega al personal de mantenimiento, por lo que se desconoce.	
Los colaboradores respetan las normas y medidas de seguridad y sanidad.					X		Los colaboradores toman en consideración todas las medias de sanidad.	

Los colaboradores realizan el uso de uniforme y elementos de protección.	X	Los trabajadores usan el uniforme y los EPPs según lo indican las normas.
Los colaboradores practican valores como el respeto y la comunicación entre ellos.	X	Los colaboradores son respetuosos y practican los valores con los demás.

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 25: Guía de Observación 05 Estandarizar y Disciplina

PISO:		CONSULTORIO:		ESPACIO:			
<input type="checkbox"/> PISO 1	<input type="checkbox"/> PISO 2	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2	<input type="checkbox"/> PISO	<input type="checkbox"/> ESCRITORIO		
<input checked="" type="checkbox"/> PISO 3	<input type="checkbox"/> PISO 4	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 4	<input type="checkbox"/> ESTANTE	<input type="checkbox"/> SILLAS		
		<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5	<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6	<input type="checkbox"/> CAMILLAS	<input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS		
		<input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7					
FECHA:		PUESTO:		ENCARGADO:			
09/2021		Técnica		Mabel			
ASPECTOS A EVALUAR		PUNTAJE				OBSERVACIONES / DETALLES	
SEIKETSU (ESTANDARIZAR)		ESCALA DEL 1 AL 5					
SHITZUKE (DISCIPLINA)		1	2	3	4		5
Los colaboradores obtienen la información necesaria, clara y concisa que les permite realizar su trabajo.					X		Los colaboradores cuentan con la información para realizar su trabajo.
Existe una persona encargada de determinar las mejoras en los ambientes de trabajo y en la atención del cliente.		X					No existe ninguna persona que se encargue de proponer mejora en el área de trabajo.

Todas sus funciones de trabajo y limpieza están asignadas y son explicadas de principio a fin.	X	No existe un proceso de limpieza como tal, el personal de mantenimiento es quien tiene a cargo esa tarea.
Los colaboradores respetan las normas y medidas de seguridad y sanidad.	X	Los trabajadores del área hacen uso correcto de los EPPs y respetan las medidas de sanidad en lo posible.
Los colaboradores realizan el uso de uniforme y elementos de protección.	X	Los colaboradores hacen uso del uniforme y EPPs la mayor parte del tiempo.
Los colaboradores practican valores como el respeto y la comunicación entre ellos.	X	Los trabajadores tienen actitudes que no demuestran respeto hacia los demás.

*Fuente: Elaboración propia.*

#### 4.5. Resultados Objetivo 06 PDCA

Identificar y detallar el ciclo de PDCA en el proceso del área de admisión COVID, para la implementación de la metodología 5S.

*Tabla 26: PDCA PLAN*

PLAN	Alternativas
------	--------------

Identificar los problemas y sus causas.	Nunca (1)		Casi Nunca (2)		Neutral (3)		Casi Siempre (4)		Siempre (5)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Comodidad dentro del área de trabajo.</b>	0	0.00	0	0.00	3	15.78	7	36.84	9	47.36	19	100
<b>Preocupación por el orden dentro del área de trabajo.</b>	0	0.00	0	0.00	3	15.78	5	26.31	11	57.89	19	100
<b>Tiempo en que demora en encontrar sus materiales.</b>	6	31.57	7	36.84	6	31.57	0	0.00	0	0.00	19	100
<b>TOTAL</b>	6		7		12		12		20			

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.*

En la tabla 26, que corresponde a la etapa de PLAN del PDCA, que se refiere a la identificación de los problemas y de las causas de los mismos, en el primer ítem de la tabla, se observó que el 47.36% de los colaboradores encuestados respondió que siempre se encuentran cómodos dentro de su ambiente de trabajo, mientras que un 36.84% indicó que casi siempre se encuentran cómodos en sus respectivas áreas de trabajo, contrastando con el 15.78% que mencionó su postura central respecto a la comodidad en su ambiente de trabajo.

En el segundo ítem de la tabla, se observó que el 57.89% de los encuestados siempre demuestra preocupación por el orden de su ambiente de trabajo, por otra parte el 26.31% de los colaboradores encuestados refirió que casi siempre demuestra preocupación por el orden en el que se encuentre su área de trabajo, por último 15.78% de los trabajadores encuestados mencionaron que se encuentran en una posición neutral en lo que se refiere a la preocupación por el orden de su área de trabajo.

En el tercer ítem de la tabla, se observó que un 31.57% de los colaboradores encuestados nunca demora mucho tiempo en encontrar los materiales necesarios para sus actividades, mientras que un 36.84% de los colaboradores encuestados refirió que casi nunca demora mucho tiempo en encontrar sus materiales e insumos necesarios para sus actividades, por último un 31.57% del total de encuestados refirió mantenerse en una postura neutral, en lo que se refiere al tiempo en el que se demoran para encontrar sus materiales.

Con los resultados obtenidos, los colaboradores refieren que en lo que involucra a la etapa de PLAN, se necesita reforzar el ítem 2 y 3, puesto que en el primero, que se refiere a comodidad, los colaboradores demuestran estar satisfechos con su área de trabajo, sin embargo en lo que se refiere a preocupación por el orden en el área de trabajo y tiempo de demora para encontrar los materiales, se necesita esforzarse más para poder cumplir con los plazos establecidos, de manera que le sea más fácil al personal desplazarse en su área de trabajo, manteniendo el orden en su ambiente y mejorando el tiempo que se toman en encontrar los objetos, materiales o insumos que se pudieran necesitar para el desarrollo de sus funciones.

Tabla 27: PDCA DO

DO	Alternativas												
	Nunca (1)		Casi Nunca (2)		Neutral (3)		Casi Siempre (4)		Siempre (5)		Total		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Elaboración del plan de medidas.													
<b>Falta de recursos para poder realizar las actividades diarias.</b>	4	21.05	11	57.89	4	21.05	0	0.00	0	0.00	19	100	
<b>Canales de comunicación adecuados</b>	0	0.00	0	0.00	6	34.57	7	36.84	6	34.57	19	100	

para el personal.													
Nivel de involucración en las actividades del Instituto.	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	21.05	15	78.94	19	100	
<b>TOTAL</b>	4		11		10		11		21				

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.*

En la tabla 27, que corresponde a la etapa de DO, del PDCA, que se refiere a la elaboración de un plan de medidas en el que se tomen en cuenta los principales problemas y se propongan soluciones, en el primer ítem de la tabla se observó que el 21.05% de los colaboradores encuestados refieren que nunca le hacen falta recursos que le permitan realizar sus actividades, por otra parte el 57.89% de los encuestados refirieron que casi nunca les hace falta recursos para poder desempeñar sus actividades, por último con 21.05% de los colaboradores encuestados, refirieron que se mantienen en una postura neutral respecto a la falta de insumos o materiales con los cuales desempeñar sus labores.

En el segundo ítem de la tabla, se observa que un 34.57% de los colaboradores encuestados expresaron que los canales de comunicación que son usados siempre son adecuados para el personal, mientras que un 36.84% de los trabajadores encuestados menciona que casi siempre los canales de comunicación que se usan son adecuados para el personal, por último un 34.57% de los colaboradores encuestados refieren que mantienen una posición neutral referente a si los canales de comunicación son los adecuados para el personal.

En el tercer ítem de la tabla, se observó que el 78.94% de los colaboradores encuestados siempre se involucran en las actividades que realiza el instituto, por otra parte el 21.05% de los encuestados, casi siempre se involucra con las actividades que realiza el instituto.

Con estos resultados, los colaboradores refieren que se necesitan reforzar el ítem 1 y 2, que se refieren a los recursos necesarios para realizar correctamente sus actividades diarias y los canales de comunicación que se necesitan para que

todo marche bien, respecto al último item de la tabla que se refiere al nivel en el que se involucran los colaboradores con las actividades que realiza el instituto, muestra un nivel muy alto, eso va a servir de apoyo para que cuando se realice el plan de mejora, los colaboradores puedan aportar y tener en claro que deben realizar cada uno sus funciones de manera correcta para lograr cumplir los objetivos de mejora del intituto.

Tabla 28: PDCA CHECK

CHECK	Alternativas												
	Nunca (1)		Casi Nunca (2)		Neutral (3)		Casi Siempre (4)		Siempre (5)		Total		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Desarrollo y cumplimiento de las medidas.													
Los recursos, el personal, materiales e insumos se usan de manera correcta.	0	0.00	0	0.00	3	15.79	6	34.57	10	52.63	19	100	
Conocimiento de los objetivos de mejora del Instituto.	1	5.26	12	63.16	6	34.57	0	0.00	0	0.00	19	100	
Información y recursos necesarios para cumplir con el plan de mejora.	0	0.00	6	34.57	7	36.84	5	26.31	1	5.26	19	100	
<b>TOTAL</b>	1		18		16		11		11				

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

En la tabla 28, que corresponde a la etapa de CHECK, del PDCA, que se refiere a el desarrollo y el cumplimiento de las medidas del plan de mejora continua, en el primer item de la tabla, se observa que el 52.3% de las personas encuestadas mencionaron que siempre usan los materiales e insumos de la manera correcta,

mientras que un 34.57% de los encuestados refirió que casi siempre usa el personal, los materiales e insumos de su ambiente de manera correcta, por último un 15.79% de los colaboradores encuestados mencionó mantener una postura neutral en cuanto al personal, materiales e insumos y su respectivo uso.

En el segundo ítem de la tabla, se observó que el 5.26% de los encuestados refirió que nunca ha tenido conocimiento a cerca de los objetivos de mejora del instituto, por otra parte el 63.16% de los colaboradores encuestados mencionó que casi nunca tiene conocimiento de los objetivos de mejora que tiene el instituto, por último un 34.57% de los encuestados refirieron mantener una posición neutral en lo que se refiere al conocimiento de los objetivos de mejora con los que cuenta el instituto.

En el tercer ítem de la tabla, se observó que el 5.26% de los colaboradores que respondieron la encuesta refieren que siempre cuentan con los insumos y la información necesaria para poder realizar los objetivos de mejora del instituto. Por otra parte un 26.31% de los trabajadores encuestados respondió que casi siempre cuenta con los insumos, materiales e información que es necesaria para el cumplimiento de los objetivos de mejora del instituto, mientras que un 36.84% refirió mantener una postura neutral en lo que a información y recursos para el cumplimiento de los objetivos de mejora del instituto se refiere, por último un 34.57% de los trabajadores encuestados refirió que casi nunca cuenta con la información necesaria, ni con los materiales suficientes para el cumplimiento de los objetivos de mejora que se plantea el instituto

Con esto resultados, los colaboradores refieren que se debe poner énfasis en los tres ítems, se debe reforzar la información que se les da a los trabajadores a cerca del cumplimiento de los objetivos, además de brindar los materiales y recursos necesarios para que cada uno pueda desempeñar sus actividades y lograr el cumplimiento de los objetivos del instituto.

*Tabla 29: PDCA ACT*

ACT	Alternativas
-----	--------------

Evaluación de la aplicación de las medidas.	Nunca (1)		Casi Nunca (2)		Neutral (3)		Casi Siempre (4)		Siempre (5)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Documentación de los resultados.												
<b>Nivel de comodidad con los cambios realizados.</b>	2	10.53	3	15.79	6	31.57	5	26.31	3	15.79	19	100
<b>Capacidades del responsable del plan de mejora.</b>	1	5.26	7	36.84	5	26.31	3	15.79	3	15.79	19	100
<b>Dudas referentes al plan de mejora del Instituto.</b>	0	0.00	4	21.05	6	31.57	6	31.57	3	15.79	19	100
<b>TOTAL</b>	3		14		17		14		9			

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.*

En la tabla 29, que corresponde a la etapa de ACT del PDCA, que se refiere a la evaluación de las medidas y su aplicación, junto con la documentación de los resultados, en el primer ítem de la tabla se observó que el 15.79% de los colaboradores encuestados mencionaron que siempre se sienten cómodos con los cambios que se han realizado dentro del instituto, por otra parte el 26.31% de los trabajadores refirió que casi siempre se encuentran cómodos con los cambios realizados en el instituto, mientras que el 31.57% de los encuestados mencionó que se mantiene en una posición neutral en lo que se refiere al nivel de comodidad con los cambios que se han realizado en el instituto, por otro lado el 15.79% de los colaboradores encuestados mencionó que casi nunca se sienten cómodos con los cambios que se realizan en el instituto, por último el 10.53% de los trabajadores encuestados, refirió que nunca se encuentra cómodo con los cambios realizados en el instituto.

En el segundo ítem de la tabla, se observó que el 15.79% de los colaboradores encuestados expresó que las capacidades del responsable del plan de mejora siempre son adecuadas, así mismo el 15.79% mencionó que las capacidades que demuestra el responsable del plan de mejora son casi siempre adecuadas, por otra parte el 26.31% de los trabajadores encuestados refirió que mantiene una postura neutral en lo que respecta al desenvolvimiento del responsable del plan de mejora, contrastando con el 36.84% de los colaboradores encuestados que mencionó que el responsable casi nunca demuestra sus capacidades para llevar a cabo el plan de mejora, por último el 5.26% de los encuestados refirió que el encargado del plan de mejora no demuestra nunca sus capacidades para poder llevar a cabo el desarrollo del plan.

En el tercer ítem de la tabla, se observó que el 15.79% de los colaboradores encuestados siempre presenta dudas referentes al plan de mejora del instituto, por otra parte el 31.57% de los encuestados refirió que casi siempre presenta dudas que tiene que ver con el plan de mejora del instituto, mientras que el 31.57% de los colaboradores encuestados mencionó que mantiene una postura neutral en lo que respecta a las dudas del plan de mejora del instituto, por último el 21.05% mencionó que casi nunca presenta dudas a cerca del plan de mejora del instituto.

Con estos resultados, los trabajadores refieren que se necesita reforzar la capacidad de adaptación de los colaboradores para que sea más fácil su adaptación a los cambios que se realizan en el instituto, además se debe analizar si el responsable del plan de mejora es una persona que cuente con las capacidades para poder manejar al personal y encaminarlo como se necesita, en todo el proceso de mejora que se está llevando a cabo, por último tener en cuenta que ante cualquier cambio, existen muchas dudas, una manera de solucionar esto es la comunicación constante con el personal, de manera que las dudas que presenten a lo largo de todo el proceso, sean respondidas de inmediato, con lo cual podrán realizar sus actividades con certeza y direccionados a un solo objetivo.

## V. DISCUSIÓN

Respecto a la discusión de resultados, se tendrá en cuenta los resultados obtenidos después de la aplicación de los instrumentos, el cuestionario y la guía de observación y los antecedentes o aportes recopilados en el marco teórico que son la base de la investigación, los aportes de los autores en función a las variables de estudio Metodología 5S y Mejora continua del proceso serán de suma importancia para poder generar una apreciación propia en función a los objetivos planteados de la investigación. A continuación se describen:

En función al primer objetivo, identificar y detallar la implementación de Seiri (Clasificar) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua. Los resultados obtenidos muestran concordancia con lo descrito por Mendoza (2015) es su tesis denominada “Propuesta de la Metodología 5s en la empresa ANDEC.SA con el fin de mejorar los métodos de trabajo y la productividad en el área de maquinas herramientas”, que en su investigación menciona que uno de los principales problemas es la desorganización en la que se encuentra el área, y para la cuál estableció que se necesitaba tomar medidas de organización como el orden de los documentos, de los objetos y de los insumos que se encuentran en cada una de las áreas.

En el caso del Instituto, si bien existen ciertos protocolos que permiten mantener un orden dentro de cada uno de los consultorios, no siempre son cumplidos, de manera que se encuentran dispersos y en lugares que no corresponden. Para ello Mendoza (2015) sugiere la creación de un listado en el que se especifica los elementos innecesarios que se encuentran en el área, con el proposito de tener conocimiento sobre los objetos que se reemplazaran o en caso ya no tengan mayor utilidad y para lo cual se va a tener que registrar todo el lugar, de manera que se registren las observaciones para luego proponer las mejoras necesarias a los problemas presentados.

Por otro lado, Lima (2018) en su tesis “Diseño e implementación de la Metodología 5s para mejorar la gestión de almacén de la empresa CFG Investment SAC, Lima 2018” concuerda en que al aplicar Seiri se conseguirán beneficios como la liberación del espacio, la reducción del tiempo para el acceso a los materiales, insumos o herramientas, permite un control visual mas amplio y otorga a los colaboradores seguridad en su ambiente de trabajo.

En función al segundo objetivo, identificar y detallar la implementación de Seiton (Organizar) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua. De acuerdo con Rojas (2019) en su tesis denominada “Aplicación de la metodología 5s para la optimización en la gestión del almacén en una empresa importadora de equipos de laboratorio” el autor establece que se necesita hallar un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, de manera que después de la aplicación de seiton, los principales beneficios serían el acceso rápido, fácil y seguro a los objetos necesarios, se aminoran los riesgos y se reducen los errores, se puede observar un ambiente mucho mas higiénico y la apariencia del área transmite orden, compromiso y seriedad para el trabajo que están realizando, se crea un espacio en el que se cuenta con un mayor espacio y se ve afectado en una gran manera el clima laboral de la empresa.

De igual manera, Lima (2018) concuerda en que para poder aplicar el proceso de organizar dentro de la empresa, se tienen que definir el lugar en el que se va a encontrar cada elemento, ya sean documentos, equipos, herramientas, entre otros, y que el criterio con que debe ser seleccionada esta ubicación es por la frecuencia de uso, de manera que se pueda eliminar el tiempo de búsqueda y se implemente la facilidad de retorno a su lugar de origen despues de su uso, a su vez Lima (2019) menciona que se puede utilizar las estrategias del PEPS/FIFO que se resume en que el objeto que primero ingresa, es el primero que sale.

En el Instituto, se necesita aplicar con sumo cuidado la etapa de ordenar, debido a que al ser un centro de salud ocupacional, se necesita tener los objetos mas indispensables en el momento correcto y en las condiciones adecuadas, los equipos, los insumos y el personal deben de ser lo mas precisos posibles para que se puedan obtener resultados óptimos, mucho más porque se trata de la salud de las personas, tanto física como mental, el hecho de tener una buena organización va a permitir la reducción de los errores, pérdidas o daños en cualquiera de los documentos y de los euipos.

En función al tercer objetivo, identificar y detallar la implementación de Seiso (Limpiar) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua. De acuerdo con Ñañacchuari (2017) en su tesis denominada “Implementación de las 5s para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa PINTURAS BICOLOR SAC, Los Olivos 2017” la limpieza consiste en eliminar el polvo y la

suciedad de todos los elementos, equipos, materiales, insumos, no olvidándose de la infraestructura también, la inspección dentro de proceso de limpieza es importante permitiendo establecer las mejoras necesarias, los problemas en los equipos o las fallas que pueda presentar el mobiliario y las herramientas.

En el caso del Instituto es importante mantener una adecuada higiene en el trabajo, debido al rubro de la empresa, se tiene que contar con extremo cuidado para poder cumplir con los estándares de limpieza, además sumado a la situación actual con la presencia del COVID, los protocolos de limpieza y desinfección se tienen que tener muy en cuenta para prevenir el contagio entre los pacientes y los colaboradores, por lo que el proceso de limpieza debe ser muy riguroso y muy específico dado la afluencia de personas que acuden a realizar sus exámenes diariamente.

En función al cuarto objetivo, identificar y detallar la implementación de Seiketsu (Estandarizar) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua. De acuerdo con Pampas (2017) en su tesis denominada “Aplicación de las 5s para mejorar la productividad del área de lavado en la empresa SERCOGEN SRL, Lima 2017” en cuanto al rigor en la aplicación de las tareas, mencionó que en esta etapa de la implementación de las 5s se utilizan herramientas para poder identificar errores y corregirlos, en este caso Pampas (2017) refiere que se emplea un sistema de control visual, con ayuda de tarjetas rojas que permitan ir trabajando y realizando una inspección de los elementos no necesarios en el área, de manera que se coloque rápidamente la tarjeta roja que indicaría que debe ser reubicado.

En este caso el Instituto cuenta con el compromiso de los trabajadores, como se evidencia en los resultados, lo que hace falta es generar una cultura organizacional que permita que los colaboradores se involucren enteramente con los problemas que presenta su área y busque una solución. Además se debe tener en cuenta que la metodología 5s está orientada a las personas, por lo cual se tiene que tener en cuenta lo más importante que es el recurso humano, capacitar a los colaboradores es un factor determinante para que se puedan aplicar de una manera óptima.

En función al quinto objetivo, Identificar y detallar la implementación de Shitsuke (Disciplina) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua. De acuerdo con Vazquez (2017) en su proyecto final de carrera

denominado Aplicación de la metodología Lean Manufacturing 5s en una empresa de reparación de motores electricos para la mejora del trabajo” concuerda en que la última etapa de la metodología 5s es la mas importante, puesto que busca mantener los cambios hechos dentro de la organización, especifica que sin esta etapa el esfuerzo puesto en implementar las anteriores 4 etapas, no perduraría en el tiempo.

Los hábitos y las normas que se establecieron se desarrollaran con la practica, de manera que la disciplina se convierte en un valor indispensable para la organización y las funciones de todos los colaboradores. En el ámbito del Instituto se requiere que se respeten las normas que se establecieron en las etapas anteriores, también que cada colaborador sea consciente del nivel de cumplimiento de sus labores, además que comprenda la importancia del seguimiento de las normas elaboradas, de manera que se logre crear una cultura organizacional en la que el respeto y el cuidado de los elementos de la institución sea vital, se mantengan ambientes limpios, se consigan los objetivos deseados y aseguren la calidad de los procesos de la organización.

En función al sexto objetivo, Identificar y detallar el ciclo de PDCA en el proceso del área de admisión COVID, para la implementación de la metodología 5S. De acuerdo con Herrera (2015) en su tesis denominada “Propuesta de Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 2015 en la empresa DENTIX COLOMBIA S.A.S.” concuerda en que el ciclo PDCA/PHVA es una herramienta de mejora continua que va a permitir a la organización una mejora continua de los procesos, que va a permitir algunos beneficios como la reducción de costos y precios, mayor productividad, entre otros.

Establece que para poder iniciar con PLAN es necesario tener objetivos y recursos que generen resultados requeridos por los clientes, identificando cada uno de las oportunidades y los riesgos, en el caso de DO, se trata de ejecutar con sumo cuidado cada una de las acciones detalladas para poner en marcha el plan, la siguiente etapa es CHECK, en la cual se revisa y se hace un seguimiento de todo el proceso de los servicios o productos de la empresa, en caso se pueden medir los resultados obtenidos sería de gran ayuda para establecer el nivel de mejora, por último en la etapa de ACT se va a evaluar la mejora del rendimiento, se tomaran las acciones correctivas para que se observe un mejor rendimiento.

En el caso del Instituto, se cuenta con un plan de mejora continua ya establecido, que necesita mejorarse para poder lograr resultados aún mas significativos que con los que ya cuenta, es necesario que se involucre todo el personal y que se tome en cuenta que cada área forma parte esencial de este proceso, por lo que las partes mas importantes se van a centrar en las últimas dos, lo que nos podrá dar una idea de los cambios a realizar para la mejora.

De acuerdo con el objetivo general que es el desarrollo de un plan de implementación de la metodología 5s para la mejora continua del proceso adaptado a las necesidades del área de Admisión COVID que involucre a todo el personal. En los 5 ambientes observados, consultorio 3 y 4, toma de muestra, almacén y admisión, se necesita mejorar los aspectos de clasificación, organización y limpieza, a su vez reforzar los aspectos de estandarizar y disciplina para que los cambios generados perduren en el tiempo, se debe tener en cuenta que se necesitan establecer procesos de limpieza y desinfección adecuados, ya que al ser un área que se usa para la realización de pruebas COVID, se debe de cumplir estrictamente con los protocolos necesarios para evitar el contagio de los pacientes que acuden a realizarse las pruebas y de los trabajadores que laboran en el insituto.

De igual manera, en el ambiente de almacén se necesita ocuparse de la clasificación y el orden de los materiales, se observó un difícil acceso, desorden y no se hace un uso eficiente del espacio que se le ha otorgado, existen espacios rotulados que son ocupados por objetos distintos e innecesarios, teniendo en cuenta que esto depende en gran parte del personal, ellos son los responsables de mantener el orden y llevar un registro de los insumos que ingresan y salen del almacén, para lo cual se cuentan con un registro, sin embargo se debe insistir en el uso del mismo, para así se lleve un control eficiente del almacén.

## VI. CONCLUSIONES

En función al primer objetivo (CLASIFICAR) se concluye que, en el Instituto Médico “Soy Diabético” se necesita ser mas insistente en lo que respecta a los objetos que se encuentren dentro de cada uno de los consultorios, separar los insumos, materiales y equipos que son, y que no son necesarios dentro de cada una de las áreas, estableciendo normas que permitan un progreso notable en lo que se refiere a la organización de cada uno de los ambientes.

En función al segundo objetivo (ORDENAR) se concluye que, en el Instituto Médico “Soy Diabético” se necesita plantear nuevas normas que se enfoquen en el orden de cada uno de los objetos del ambiente de trabajo, que dichas normas involucren a todos los colaboradores para que se puedan identificar, delegar responsabilidades y evitar las pérdidas de los materiales e insumos que se utilizan en la realización diaria de las tareas de cada área.

En función al tercer objetivo (LIMPIAR) se concluye que, en el Instituto Médico “Soy Diabético” se necesita elaborar un plan de limpieza, puesto que al no contar con uno, no se puede garantizar una limpieza de las áreas de manera completa en los pisos, máquinas, equipos, instrumentos, entre otros; generando que el área no se libere del polvo y la suciedad de manera óptima, además se tiene que tomar en consideración el hecho de que el flujo de personas que acude diariamente es bastante alto, por lo cual los procesos de desinfección y limpieza tiene que ser muy estrictos para prevenir el contagio tanto del personal, como de los pacientes.

En función al cuarto objetivo (DISCIPLINA) se concluye que, en el Instituto Médico “Soy Diabético” se necesita controlar los estándares de organización, orden y limpieza, con ayuda del personal de las diferentes áreas, se necesita involucrar a los colaboradores para que de esa manera se logre mejorar los estándares de la atención y se garantice el correcto funcionamiento de los equipos.

En función al quinto objetivo, (ESTANDARIZAR) se concluye que, en el Instituto Médico “Soy Diabético” se necesita aplicar una autoevaluación constante, los colaboradores necesitan comprometerse con el buen estado de su área, garantizando sus óptimas condiciones y progresivamente se adquiera un hábito y una mejora continua en la organización.

En función al sexto objetivo (PDCA) se concluye que, en el Instituto Médico “Soy Diabético” se necesita promover la mejora continua, con la ayuda del PDCA y sus cuatro pasos se logrará establecer los objetivos del instituto, identificando los riesgos y hacer una evaluación de los mismos, también realizar estos planes designando un periodo de tiempo, las tareas de cada colaborador, control de los documentos, una correcta comunicación entre el personal, además verificar la ejecución del plan, un seguimiento y medición de los procesos, los objetivos, estrategias y metas, por último después de los primeros tres pasos permite realizar los ajustes necesarios, pudiendo aplicar mejoras y permite volver a iniciar y continuar con el ciclo.

## VII. RECOMENDACIONES

La metodología 5s impulsa a la innovación, la motivación y la mejora, permite ver la realidad en la que se encuentra la empresa y así poder plantear los objetivos que sean necesarios para mejorar, se necesita contar con un equipo de y trabajo que se encuentre dispuesto a comprometerse con todo el proceso de realizar el plan, que se capacite e innove.

En función al primer objetivo (CLASIFICAR) se recomienda el uso de pequeñas tarjetas, en las cuales se determinaran el nivel de uso y la importancia del insumo, objeto o equipo que se encuentre en el área, también se tomará en consideración si los objetos no pertenecen al área, se especificará en la tarjeta a cual pertenecen, con el fin de que al finalizar, puedan ser llevadas al lugar en el que van a ser usadas.

En función al segundo objetivo (ORDENAR) se recomienda con ayuda de las tarjetas, tomar en consideración el nivel de uso, la importancia, las condiciones en las que deben de encontrarse los materiales, insumos y objetos, implementar escritorios, estantes, anaqueles y envases en los que se vea un orden al momento de realizar las actividades, además designar responsables de cada área que al termino de la jornada verifiquen y levanten las observaciones respectivas de cada ambiente, de manera que se tenga en cuenta los errores cometidos para poder establecer mejoras.

En función al tercer objetivo (LIMPIAR) se recomienda en primera estancia, buscar información sobre cada uno de los objetos, insumos, equipos o materiales que se encuentren en el área, y detallarla con el propósito de conocer el uso de cada uno y también saber cuales son las condiciones en las que se tienen que mantener, con lo cuál se elaborará el plan de limpieza necesario para garantizar el cuidado de todos los objetos pertenecientes a cada área respectivamente.

En función al cuarto y quinto objetivo (DISCIPLINA Y ESTANDARIZAR) se recomienda estar en constante comunicación con los colaboradores, de manera que sepan que sin ellos la implementación no es posible, crear un ambiente en el que se sientan cómodos, planteando metas que puedan cumplir a corto plazo y que beneficien a la implementación del plan y el cumplimiento de los objetivos,

generando un cambio en la cultura organizacional y en cada uno de los colaboradores.

En función al sexto objetivo (PDCA) se recomienda establecer los objetivos del plan de mejora, dando a conocerlo a todo el personal, permitiendo las sugerencias e ideas que los colaboradores tengan, evaluando todos los riesgos y planteando objetivos en un lenguaje claro que ayuden al personal a cumplir con la responsabilidad asignada. En cuanto al segundo paso, se necesita comunicación con los colaboradores para designar los periodods de tiempo para la ejecución del plan, los recursos que se usarán en cada área y el nivel de participación de cada uno, procurando la participación de todo el personal. En cuanto al tercer paso, se necesita verificar cada una de las partes del plan, realizar el seguimiento y la medición del plan, los objetivos y las metas, para ello se recomienda tener un equipo encargado de la dirección del plan, que permita evaluar el cumplimiento o el retraso del plan. En el último paso, despues de que se verifico y se realizó la medición del avance del plan, se recomienda realizar las mejoras necesarias, planificando las nuevas acciones que se aprendieron al aplicar el plan base.

## VIII. PROPUESTA DE MEJORA

### 1. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA:

Objetivo General: Elaborar un plan de Clasificación, Organización y Limpieza que involucre los ambientes de trabajo y comprometa a los colaboradores.

Objetivos Específicos:

Identificar los insumos, materiales o documentos que se encuentren dentro del ambiente de trabajo.

Evaluar los insumos, materiales o documentos que sean o no relevantes para el desarrollo de las actividades.

Definir la ubicación de los insumos, materiales o documentos que son relevantes para el desarrollo de actividades.

Corroborar si los insumos, materiales o documentos que se seleccionaron, son de importancia para el desarrollo de las actividades.

Generar un compromiso en los colaboradores para mantener y prolongar el plan de mejora.

### 2. Fundamentación:

2.1. General: La implementación para la mejora de la clasificación, orden y limpieza, se propone debido a la necesidad de tener un mejor ambiente de trabajo, con mayor orden, en el que se encuentren los insumos y materiales de manera rápida, que permita atender a los pacientes en el menor tiempo posible, dando como resultado la satisfacción del cliente, su comodidad, y también al clasificar los insumos y materiales, da como resultado un ambiente en el que el espacio se usa de manera más eficiente, eficaz y en el que se aprovecha todo el espacio posible.

2.2. Específica: de manera específica, la fundamentación se centra en los siguientes puntos:

- Se necesita tener un control sobre los recursos que se encuentran en el área de trabajo.
- Se necesita optimizar el espacio del ambiente de trabajo, definiendo los recursos que se necesitan, los que deben ser reubicados y los que deben eliminarse.
- Se necesita establecer un patrón en el que los colaboradores poco a poco aprendan a tener en orden su ambiente de trabajo.

### 3. Estrategias:

a) Estrategia 01: Elaborar un inventario en el que se registre todo lo que se encuentra en cada una de las áreas de trabajo, de manera que se pueda llevar un registro de todos los recursos, materiales e insumos que se encuentran presentes antes y después de aplicada la propuesta.

b) Estrategia 02: En base a la primera lista, en una hoja nueva se registrarán aquellos recursos, materiales e insumos que se necesitan dentro del área de trabajo; en una segunda hoja se registrarán los insumos que deben ser reubicados en otras áreas, y por último en una tercera hoja se colocarán aquellos insumos que deberían ser reciclados o en última estancia desechados.

c) Estrategia 03: Orientar a los colaboradores acerca de la implementación del nuevo plan de mejora, generando que esto no sea una acción pasajera, sino que se cree una cultura de cambio, en la que el colaborador sea consciente de que un ambiente de trabajo organizado proporciona mejores resultados al momento de realizar sus labores diarias.

### 4. Actividades:

Dentro de las principales actividades para lograr la implementación de esta propuesta de mejora se encuentran:

- La sensibilización al personal, si bien la propuesta es en pro de una mejor organización del ambiente laboral, depende en su mayoría de los colaboradores, pues son ellos los que realizan sus labores cotidianas en ese lugar, por ende, se propone una sensibilización profunda y amplia, en la que se expongan los beneficios de incluir este concepto.

- Para la puesta en marcha de esta propuesta, se necesitará un buen canal de comunicación, por lo cual se tendrá en cuenta realizar también un taller o una charla a todo el personal sobre la importancia de tener un canal de comunicación mas abierto, puesto que se va a realizar un trabajo en conjunto y se necesita de la ayuda de todos los colaboradores, para que puedan mantener el orden de las áreas, para que dejen en su lugar los insumos que utilicen y también en el tema de la limpieza de estos insumos, de manera que se logre un ambiente laboral en el que se tenga en consideración a los demás.

- Se concientizará también sobre el tema de la calidad del servicio, y la satisfacción del cliente, puesto que es importante para toda empresa que sus clientes se encuentren satisfechos con el servicio que se ofrece.

5. Metas de las estrategias:

a) Meta 01: De acuerdo a la Estrategia 01, la primera meta es poder observar todos los recursos que se encuentran en las diferentes áreas, de manera que al final se pueda determinar cuántos de esos insumos en verdad son relevantes para el área y poder elaborar el informe correspondiente.

b) Meta 02: De acuerdo a la Estrategia 02, la segunda meta de la propuesta es ya identificar los insumos que se necesitan, los que se reubican y los que se desechan o reciclan, para lograr un ambiente que tenga optimizado el espacio y que cuente con todos los materiales que necesita.

c) Meta 03: De acuerdo a la Estrategia 03, la tercera meta propuesta para esta propuesta es crear una cultura de cambio y compromiso con la organización de sus ambientes, que genera a su vez un mejor desempeño en la realización de sus labores.

Las metas propuestas se medirán a través de auditorías que se realizarán en un principio de manera semanal y luego en intervalos mas extensos, de acuerdo a los avances que se reflejen, en las cuales se tendrá en consideración los objetivos propuestos para la elaboración de los informes que serán presentados al encargado y a través de los mismos se tomarán las decisiones necesarias para poder mejorar.

6. Presupuesto:

a) Recurso Humano:

Para poder implementar la propuesta se va a necesitar en primer lugar del responsable de la implementación de la propuesta que sería el autor, y para su implementación se necesita la ayuda y el compromiso del equipo de trabajo, un aproximado de 20 personas.

b) Recurso Material:

En cuanto al aspecto material, se elaborarán diapositivas, para ser presentadas en las sensibilizaciones tanto de la organización, como de la comunicación y de la calidad del servicio, para lo cual se usará una laptop. Se imprimirán además algunos folletos, volantes o trípticos, con información relevante

sobre estos temas, para esto se necesitará una impresora y fotocopidora. Para poder proyectar y presentar las diapositivas se necesita un lugar cómodo y amplio con el debido distanciamiento en el que se pueda concientizar a los colaboradores. Para estas tres acciones se usarán los recursos de la empresa y del autor de la propuesta, por lo que no se necesitará de un recurso económico.

c) Recurso Económico:

En el aspecto económico, se realizará un pequeño desembolso de dinero con el que se comprarán plumones, hojas, cinta, lapiceros, lápices, entre otros para poder llevar a cabo la realización de la propuesta, esto significará un desembolso de dinero mínimo, se utilizará mas la ayuda del recurso humano.

7. Cronograma:

CRONOGRAMA 2021															
N.º	Actividad	MESES													
		MES 1			MES 2			MES 3			MES 4				
01	Identificación del entorno de trabajo.	■													
02	Identificación de los materiales e insumos del puesto de trabajo.		■												
03	Clasificación de los recursos del área de trabajo.			■											
04	Selección de los recursos de trabajo.				■										
05	Determinación del lugar de los recursos de trabajo.					■									
06	Determinación del protocolo de limpieza del área de trabajo.						■								
07	Elaboración del manual de clasificación, orden y limpieza.							■	■						
08	Sensibilización con el									■	■	■			



las opiniones, ideas o juicios verdaderos o falsos que se crean por la experiencia de las personas que acuden a la empresa para utilizar sus servicios.

## REFERENCIAS

- Aguirre, R. (noviembre de 2014). *Mejora continua*. Obtenido de Mejora continua: <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU%C3%8DA-MEJORA-CONTINUA.pdf>
- Amine, S. (2016). Integración de la salud y seguridad ocupacional en la fabricación ajustada: estudio de caso de aeroáutica de Quebec. *American Journal of Industrial and Business Management* , S/N.
- Ana, N., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios. *Scielo*, 263 - 274.
- Becerra, M. (2017). *Mejora continua del proceso de refrigeración industrial para mejorar la calidad de los productos cárnicos en el área de perecibles de la empresa hipermercados Tottus S. A. SJM 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Cabrera, M. (2018). *Implementación de mejora continua para mejorar la eficacia en las ventas, empresa Familia Activa S. R. L.* Lima: Universidad César Vallejo.
- Cuyutupa, N. (2017). *Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa SC INGENIEROS DE PROYECTOS S. A. C.* Lima: Universidad César Vallejo.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Fernández, C., Baptista, M., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D. F.: McGraw Hill Education.
- Guerrero, E. (2018). *El kaizen como proceso de mejora continua, en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas superiores del Ecuador, periodo 2015-2016*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México, D.F.: Mc Graw Hill .
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad. Tercera edición*. McGraw-Hill.
- Hardi Purba, H., Eka Jemali, S., & Unggul Nugeroho, A. A. (December de 2018). Productivity Improvement with Implementation of 5s: A case study in Mining

- Services Industry in the General Services Department. *International Journal of Research in Engineering Science and Management*, 1, 515 - 521.
- Harrington, H. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. México: Mc. Graw\_Hill Interamericana. S.A.
- Herrera, D. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la normal ISO 9001:2015 en la empresa DENTIX COLOMBIA S.A.S*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Jaydeep, S. (2013). 5s Strategy for Productivity Improvement: A case Study. *Indian Journal of Research PARIPEX*, 150-153.
- Jiménez, M., Romero, L. D., & Espinoza, M. d. (2015). 5S methodology Implementation in the Laboratories of an Industrial Engineering University School. *Elsevier - Safety Science*, 163 - 172.
- Jimenez, M., Romero, L., Fernandez, J., Espinoza, M. d., & Dominguez, M. (2019). Extension of the Lean 5S Methodology to 6s with an additional layer to ensure Occupational Safety and Health Levels. *Sustainability*, 1 - 18.
- Jimenez, M., Romero, L., Fernandez, J., Espinoza, M. d., & Dominguez, M. (2020). Application of Lean 6s Methodology in an Engineering Education Environment during the SARS-CoV-2 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-23.
- Kakkar, V., Singh Dalal, V., Choraria, V., Pareta, A., & Bhatia, A. (February 2015). Implementation of 5s Quality tool in Manufacturing Company: A case study. *International Journal of Scientific & Technology Research Volume 44, Issue 02*, 208 - 213.
- Kaushik, P., Khatak, N., & Kaloniya, J. (2015). Analyzing relevance and performance of 5s methodology: A review. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Applied Sciences*, 21 - 33.
- Manzano, M., & Gisbert, V. (2016). Lena Manufacturing Implantación 5s. *3C Tecnología*, 16-26.
- Martínez Sánchez, P., Montoya Rodríguez, C., Maruyama, Ú., & Salazar, F. (2015). Impact of 5S on Quality, Productivity and Organizational Climate - Two Analysis Cases. *IEOM Society*, 748 - 755.

- Mendoza, G. (2015). *Propuesta de metodología 5s en la empresa ANDEC. SA con el fin de mejorar los métodos de trabajo y productividad en el área de máquinas herramientas*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Mondragón, L. (2018). *Implementación de las 5s para mejorar la productividad laboral en el área de cobranzas, en la empresa Asitec Aceros Especiales S:A:C., Lima 2017-2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Nguyen, T. L., & Nagase, K. (2020). Total Quality Management: A mediating factor in the relationship between customer expectations and satisfaction. *International Journal of Management and Marketing Research*, 1 - 13.
- Ñañacchuari, P. (2017). *Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa PINTURAS BICOLOR SAC, Los olivos 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Oliveira, B., Alves, A., Carneiro, P., & Ferreira, A. (2018). Lean Production and Ergonomics: A synergy to improve productivity and working conditions. *International Journal of Occupational and Environmental Safety*, 1 - 11.
- Omogbai, O., & Salonitis, K. (2017). The implementation of 5s lean tool using system dynamics approach. *ScienceDirect ELSEVIER*, 380-385.
- Ortiz, M. (2017). *Implementación de las 5s para el incremento de la productividad en la empresa DLS INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C., Huachipa - 2017*. Huachipa: Universidad César Vallejo.
- Pampas, F. (2017). *Aplicación de las 5s para mejorar la productividad del área de lavado en la empresa SERCOGEN SRL, Lima, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Piñero, E., Vivas, F., & Flores, L. (25 de junio de 2018). Programa 5s para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI(20), 99 - 110.
- Reyes, J., Aguilar, L., Hernández, J., Mejías, A., & Piñero, A. (Julio de 2017). La metodología 5s como estrategia para la mejora continua en industrias del Ecuador y su impacto en la Seguridad y Salud Laboral. *Polo del Conocimiento*, 2(7), 1040-1059.

- Rojas, C., & Salazar, S. (2019). *Aplicación de la metodología 5S para la optimización en la gestión del almacén en una empresa importadora de equipos de laboratorio*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Romero, C., López, J., Méndez, J., & Pintor, Á. (Septiembre de 2016). Software para implementación de 5S en Mipymes y su relación con la mejora continua y la competitividad. *Revista de Negocios & PyMES*, 2(5), 45 - 53.
- Romero, J. (2019). *Propuesta de mejora del proceso de tiempos de respuesta a solicitudes de Crédito personal en Evaluación Centralizada de una Institución Bancaria aplicando la Metodología Lean Six Sigma*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC.
- Santamaria, N. (2017). *Plan de mejora continua en el proceso de packing de uva para incrementar la productividad en la empresa agroexportadora Ancash 2017*. Ancash: Universidad César Vallejo.
- Shaikh, S., Noor, A., Naseem, K., Ishtiyak, S., & Ziaul, S. (2015). Review of 5s Technique. *International Journal of Science, Engineering and Technology Research (USETR)* , 927-931.
- Vázquez, R. (2017). *Aplicación de la metodología Lean Manufacturing 5s en una empresa de reparación de motores eléctricos para la mejora del trabajo*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Vipulkumar, C., & Hemant, T. (2014). A Case Study: 5S Implementation in Ceramics Manufacturing Company. *Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science*, 132-139.
- Vorkapic, M., Cockalo, D., Dordevic, D., & Besic, C. (2017). Implementation of 5s tools as a starting point in business process reengineering. *Jornal of Engineering Management and Competitiveness (JEMC)*, 44-54.

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	
La Metodología 5s para la mejora continua del área de Admisión - COVID del Instituto Médico “Soy Diabético” E. I. R. L., Piura 2021	¿De qué manera la implementación de la metodología 5s va a mejorar el proceso del servicio en el área de admisión COVID del Instituto Médico en Salud Ocupacional “Soy Diabético”?	Desarrollar un plan de implementación de la metodología 5s para la mejora continua del proceso adaptado a las necesidades del área de Admisión COVID que involucre a todo el personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></li> <li><b>N</b></li> <li>Aplicada, Descriptivo, No experimental y Transversal</li> <li><b>Enfoque</b></li> <li>Mixto</li> </ul>
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
	a) ¿Cómo la implementación de Seiri (Clasificar) va a contribuir a la mejora continua del proceso del área de admisión COVID?	a) Identificar y detallar la implementación de Seiri (Clasificar) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua.	
	b) ¿Cómo la implementación de Seiton (Ordenar) va a contribuir a la mejora continua del proceso del área de admisión COVID?	b) Identificar y detallar la implementación de Seiton (Ordenar) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua.	
c) ¿Cómo la implementación de Seiso (Limpieza) va a contribuir a la mejora	c) Identificar y detallar la implementación de Seiso (Limpiar) en el		

continua del proceso del área de admisión COVID?	proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua.
d) ¿Cómo la implementación de Seiketsu (Estandarizar) va a contribuir a la mejora continua del proceso del área de admisión COVID?	d) Identificar y detallar la implementación de Seiketsu (Estandarizar) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua.
e) ¿Cómo la implementación de Shitsuke (Disciplina) va a contribuir a la mejora continua del proceso del área de admisión COVID?	e) Identificar y detallar la implementación de Shitsuke (Disciplina) en el proceso del área de Admisión COVID para la mejora continua.
f) ¿Cómo el ciclo de PDCA, va a contribuir a la implementación de la metodología 5S en el proceso del área de admisión COVID?	f) Identificar y detallar el ciclo de PDCA en el proceso del área de admisión COVID, para la implementación de la metodología 5S.

*Fuente: Elaboración propia.*

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Metodología 5S.	<p>Según Adalvert (2016) considera que las 5s son una herramienta ideal para poder desarrollar, fomentar y consolidar la proactividad en las áreas de trabajo, la comunicación entre el personal y su participación, la adquisición de responsabilidades, el liderazgo, la espontaneidad y un deseo de mejorar y comprometer a los empleados con los objetivos de la empresa.</p>	<p>La implementación de las 5S ayuda al cumplimiento de los objetivos. Cada S tiene uno en específico, los primeros tres van directamente aplicados por el personal, en el área de trabajo y los dos últimos se inclinan a la constancia en los primeros tres. Se evaluará con ayuda del cuestionario y la guía de observación.</p>	Clasificación.	Uso eficiente de los recursos y materiales.	Ordinal.
			Orden.	Organización y clasificación adecuada de los recursos	
			Limpieza.	Cuidado e higiene en el ambiente de trabajo.	
			Estandarización.	Generar nuevos hábitos y conductas.	
			Disciplina.	Constancia en la aplicación.	

Mejora Continua.	<p>Esquivel et al, (2017) indica que la mejora continua además de la filosofía de tener un sistema que pueda mejorar con el paso de los días, involucra la productividad, los costos, la satisfacción de los clientes, la seguridad y el tiempo de respuesta en cuanto a los procesos.</p>	<p>La mejora continua se va a gestionar a través del PDCA, se evaluará con ayuda de cuestionarios, aplicados a todo el personal del área.</p>	Planificar	Identificar los problemas y sus causas.	Nominal y Ordinal.
			Hacer.	Elaboración del plan de medidas.	
			Verificar.	Desarrollo y cumplimiento de las medidas.	
			Actuar.	Evaluación de la aplicación de las medidas. Documentación de los resultados.	

*Fuente Elaboración propia.*

INSTRUMENTOS:

GUIA DE OBSERVACIÓN

PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S	CÓDIGO	
	SEDE	TODAS
	VERSIÓN	1
	PÁGINA	1 DE 5
CHECKLIST		

PISO:  <input type="checkbox"/> PISO 1 <input type="checkbox"/> PISO 2 <input type="checkbox"/> PISO 3 <input type="checkbox"/> PISO 4	CONSULTORIO:  <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 1 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 2 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 3 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 4 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 5 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 6 <input type="checkbox"/> CONSULTORIO 7	ESPACIO:  <input type="checkbox"/> PISO <input type="checkbox"/> ESCRITORIO <input type="checkbox"/> ESTANTE <input type="checkbox"/> SILLAS <input type="checkbox"/> CAMILLAS <input type="checkbox"/> INSTRUMENTOS			
FECHA: ___ / ___ / ___	PUESTO: _____ _____	ENCARGADO: _____ _____			
OBSERVACIONES	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
PUNTAJE	1	2	3	4	5

*Inspecciones previas:*

ASPECTOS A EVALUAR		PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
		ESCALA DEL 1 AL 5					
SEIRI (CLASIFICAR)		1	2	3	4	5	
1	Existencia de objetos que son innecesarios o no relevantes para las actividades.						

2	Ubicación eficiente de los objetos, insumos y herramientas que se requieren para realizar sus actividades.						
3	Distribución adecuada del espacio, en lo que respecta a espacio suficiente para sus actividades.						
4	Distribución adecuada del espacio, para guardar sus instrumentos						
5	Capacidad para discernir entre lo que se necesita y lo que no, dentro del área de trabajo.						

ASPECTOS A EVALUAR		PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
		ESCALA DEL 1 AL 5					
SEITON (ORGANIZAR)		1	2	3	4	5	
1	El ambiente de trabajo se encuentra en orden.						
2	Tiene facilidad para poder encontrar sus utensilios, herramientas y objetos.						
3	Una vez que finalizan sus actividades, regresa los objetos a un lugar designado para cada uno.						
4	La información que necesita la encuentra en el lugar y en el momento que corresponde.						
5	Para ubicar sus objetos se rige por su importancia / frecuencia de uso/ comodidad.						

ASPECTOS A EVALUAR		PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
SEISO (LIMPIAR)		ESCALA DEL 1 AL					
		5					
		1	2	3	4	5	
1	El ambiente de trabajo se encuentra limpio.						
2	Separar los residuos de manera que se desechen correctamente.						
3	Realiza mantenimiento en las herramientas y equipos de su área de trabajo.						
4	Los elementos que se usan para el aseo del ambiente de trabajo son apropiados para cada objeto.						
5	Existe iniciativa para realizar la limpieza de su ambiente y equipo de trabajo.						

ASPECTOS A EVALUAR		PUNTAJE					OBSERVACIONES / DETALLES
SEIKETSU (ESTANDARIZAR) SHITZUKE (DISCIPLINA)		ESCALA DEL 1 AL 5					
		1	2	3	4	5	
1	Los colaboradores obtienen la información necesaria, clara y concisa que les permite realizar su trabajo.						

2	Existe una persona encargada de determinar las mejoras en los ambientes de trabajo y en la atención del cliente.						
3	Todas sus funciones de trabajo y limpieza están asignadas y son explicadas de principio a fin.						
4	Los colaboradores respetan las normas y medidas de seguridad y sanidad.						
5	Los colaboradores realizan el uso de uniforme y elementos de protección.						
6	Los colaboradores practican valores como el respeto y la comunicación entre ellos.						

## CUESTIONARIO:

Saludos, la presente encuesta se realiza con la finalidad de obtener información para la elaboración y desarrollo de una investigación, misma que es realizada por una alumna de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo filial Piura, se le pide responder con la mayor sinceridad posible, recordándole, que su participación es confidencial, con el fin de obtener los mejores resultados posibles. De antemano, muchas gracias por su tiempo.

**Lea con atención las preguntas referentes a su ambiente de trabajo y marque el recuadro que represente mejor su respuesta:**

N.º	PREGUNTA	OPCIONES				
		NUNCA	CASI NUNCA	NEUTRAL	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>						
01	¿Los elementos que se encuentran en su área de trabajo son necesarios para sus actividades?					
02	¿Sus materiales se mantienen en las condiciones adecuadas?					
03	¿El área donde trabaja se encuentra señalizada de manera correcta y completa?					
04	En su lugar de trabajo ¿Hay un lugar designado para cada objeto?					
05	En su lugar de trabajo, cuando termina sus actividades ¿Coloca los objetos donde corresponden?					
06	¿El acceso a los materiales y objetos de su ambiente de trabajo es fácil, rápido y seguro?					

07	¿Semanalmente, se realiza limpieza en su área de trabajo con una frecuencia?					
08	Los desechos de su ambiente ¿Se clasifican y se desechan de la manera apropiada?					
09	¿Tiene cuidado con los equipos, insumos y materiales de su área de trabajo? De manera que se preserven de una mejor manera.					
10	¿Conoce a profundidad sus funciones, normas y procedimientos dentro de su puesto de trabajo?					
11	¿Se realizan cambios frecuentes en los procedimientos para realizar sus tareas diarias? De manera que se realicen mejoras.					
12	¿Existe un encargado que verifique, fiscalice o audite el funcionamiento de las áreas?					
13	En general usted diría que ¿Se cumplen y respetan los procedimientos en su área?					
14	¿Existe un ambiente en el que se practican los valores como el respeto, solidaridad, compañerismo y comunicación entre los trabajadores?					
15	¿Se utilizan correctamente los Elementos de Protección Personal y el uniforme de trabajo?					

16	¿Se encuentra cómodo en su área de trabajo?					
17	¿Le preocupa el orden de sus materiales y área de trabajo?					
18	¿Demora en encontrar alguno de sus materiales?					
19	¿Le hacen falta recursos para realizar sus actividades?					
20	¿Los canales de comunicación que usa son adecuados?					
21	¿Se involucra en las actividades del Instituto?					
22	¿Los recursos, personal, materiales e insumos se están usando de manera correcta y para los fines necesarios?					
23	¿Conoce usted los objetivos de mejora del Instituto?					
24	¿Cuenta con información y los recursos necesarios para el cumplimiento del plan de mejora?					
25	¿Se siente cómodo con los cambios que se han realizado?					
26	¿El responsable del plan de mejora realiza bien su labor?					
27	¿Tiene dudas a cerca del plan de mejora?					

Fuente: Elaboración propia.

## CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

ENC UES TAD O	ITE M 1	ITE M 2	ITE M 3	ITE M 4	ITE M 5	ITE M 6	ITE M 7	ITE M 8	ITE M 9	ITE M 10	ITE M 11	ITE M 12	ITE M 13	ITE M 14	ITE M 15	ITE M 16	ITE M 17	ITE M 18	ITE M 19	ITE M 20	ITE M 21	ITE M 22	ITE M 23	IT EM 24	ITE M 25	ITE M 26	ITE M 27
1	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	2	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	2	2	1	2	5
2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	4	5	5	2	3	4	4	4
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	3	3	5	2	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	3	4	4	2	3
5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	5	5	4	2	4	2	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	1	5	5	5	2	2	3	3	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	3	5	4	2	5	3	3	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	2	3	5	4	2	3	3	5	2
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	2	5	5	4	3	3	4	5	3
10	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	2	3	5	5	5	3	2	4	4	3
11	4	4	4	4	3	4	5	1	5	4	4	4	3	4	4	5	3	2	3	5	5	3	3	4	2	3	2
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	1	2	5	4	3	3	3	1	3	5
13	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	1	2	4	4	5	2	2	3	2	3
14	5	4	4	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	4	5	5	2	2	3	3	2
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	1	4	5	5	2	4	4	2	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	4	5	4	2	4	5	2	4
17	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	2	2	3	4	4	1	3	2	2	2
18	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	2	3	5	5	2	3	5	1	3
19	3	2	2	2	4	2	2	2	3	5	3	2	2	3	3	5	4	2	3	3	5	5	2	2	3	4	4

VAR IANZ A	0.3 213 296 4	0.5 595 567 9	0.7 423 822 7	0.7 423 822 7	0.7 202 216 1	0.8 254 847 6	0.5 595 567 9	1.3 518 005 5	0.2 991 689 8	0.1 662 049 9	0.4 542 936 3	0.8 753 462 6	0.6 648 199 4	0.3 490 304 7	0.3 213 296 4	0.5 318 559 6	0.5 595 567 9	0.6 315 789 5	0.4 210 526 3	0.6 315 789 5	0.1 662 049 9	0.5 484 764 5	0.2 991 689 8	0.7 86 70 36	1.4 293 628 8	1.3 684 210 5	0.9 806 094 2	
SUM ATO RIA DE VAR IANZ AS	17.30747922																											
VAR IANZ A DE LA SUM A DE LOS ITE MS	103.7894737																											

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0.86529223
Número de ítems del cuestionario	27
Sumatoria de varianza de los ítems	17.3074792
Varianza total del instrumento	103.789474

# VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Orlando Arica Clavijo con DNI 02786302 Maestro en Docencia Universitaria N° 052-060517 de profesión Lic. en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

### Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veintisiete días del mes de setiembre del dos mil Veintiuno.

  
Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

MG.. HECTOR ORLANDO ARICA CLAVIJO  
DNI: 02786302  
Especialidad: DOCENCIA UNIVERSITARIA  
E-mail: hectorlando57@hotmail.com











### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Mg. Arellano Flores Nilton Armando  
DNI: 41868470  
CLAD 13512

Yo, Nilton Armando Arellano Flores con DNI 41868470 Magister en **Administración Estratégica de Empresas - PUCP**, con CLAD 13512 de profesión **Administrador**, desempeñándome actualmente como **GERENTE COMERCIAL** en **INSTITUTO MÉDICO ESPECIALIZADO EN DIABETES "SOY DIABÉTICO"**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

#### Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de setiembre del dos mil Veintiuno.

Mg. Arellano Flores Nilton Armando  
DNI: 41868470  
CLAD 13512

Mg.: Nilton Armando Arellano Flores  
DNI: 41868470  
Especialidad: Administración Estratégica de Empresas - PUCP  
E-mail: saludlaboral791@gmail.com

**“La Metodología 5s para la mejora continua de los procesos del área de Admisión - COVID del Instituto Médico Especializado en Diabetes “Soy Diabético” E. I. R. L., Piura 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				95						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				95						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				95						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				95						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				86						





### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

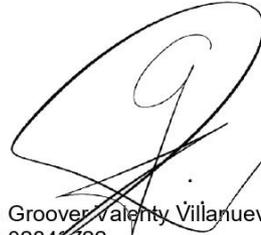
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado al personal del Instituto Médico "Soy Diabético" EIRL Piura - 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinte días del mes de octubre del dos mil veintiuno.



Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón  
DNI : 02842722  
Especialidad : Ingeniero Industrial  
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

## AUTORIZACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN

INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO EN  
DIABETES SOY DIABETICO E.I.R.L



Piura. 25 de mayo del 2021

Dr. Freddy William Castillo Palacios  
Coordinador de la Escuela de Administración - Piura  
Universidad César Vallejo - Piura

**Presente: -**

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que la señorita **Seminario Flores, Fiorella Nicolle**, identificada con **DNI N° 73377432**, **ESTUDIANTE** de la Escuela de Administración y **PRACTICANTE** del área de **SALUD OCUPACIONAL** del **Instituto Médico Especializado en Diabetes "Soy Diabético"** está realizando su proyecto de investigación llamado "**La Metodología 5s para la Mejora Continua de los Procesos del Área de Admisión COVID del Instituto Médico Especializado en Diabetes "Soy Diabético" E. I. R. L., Piura 2021**"

Ponemos, de su conocimiento la autorización de la investigación y el representante de nuestra institución para cualquier coordinación es el señor **Nilton Armando Arellano Flores**, identificado con **DNI N° 41868470**, correo electrónico [saludlaboral791@gmail.com](mailto:saludlaboral791@gmail.com), teléfono **954048336**.

Sin otro particular y agradeciéndole por su atención a la presente me despido.

Atentamente,

INSTITUTO MEDICO  
ESPECIALIZADO EN DIABETES  
"SOY DIABETICO" E.I.R.L.

Mg. Nilton Armando Arellano Flores  
GERENTE COMERCIAL

Nilton Arellano Flores  
Gerente Comercial

Instituto Médico Especializado en Diabetes "Soy Diabético"