

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Código</b>	FO-SB- 12/v0
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>	<b>Página</b>	<b>1/1</b>

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** SANDRA MILENA      **APELLIDOS:** NIÑO VELANDIA

**NOMBRE(S):** \_\_\_\_\_      **APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** JOSE ALEXANDER      **APELLIDOS:** DURAN PEREZ

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE HERRAMIENTAS DE LAS 5´ S`s PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CUCUTA MOTORS S.A.S. TOYOTA.

### RESUMEN

El proyecto de investigación tiene como finalidad realizar un programa de herramientas de las 5´s para mejorar el ambiente laboral y la productividad en la empresa CUCUTA MOTORS S.A.S. TOYOTA. Para ello, se elabora una investigación de tipo descriptivo porque recopila, analiza y sistematiza la información pertinente para el diseño de la propuesta de un programa de herramientas de las 5 S`s para mejorar el ambiente laboral y la productividad en la empresa. En los resultados se realiza un diagnóstico para determinar las condiciones actuales que tiene la empresa, a través de una lista de chequeo. Se identifica, evalúa y proponen mejoras en las condiciones de orden, aseo y limpieza. Se busca la reducción de pérdidas por la calidad, tiempo de respuesta y costos. Se realiza el programa de herramienta 5´s para mejorar el ambiente laboral de la empresa. Finalmente, se estimula y compromete a todo el personal de la empresa a través de la capacitación sobre la herramienta de 5 S`s.

**PALABRAS CLAVE:** Herramientas de la 5`s, ambiente laboral, productividad.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 89      **PLANOS:** \_\_\_\_\_      **ILUSTRACIONES:** \_\_\_\_\_      **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE HERRAMIENTAS DE LAS 5´ S`s PARA MEJORAR  
EL AMBIENTE LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CUCUTA  
MOTORS S.A.S. TOYOTA.

SANDRA MILENA NIÑO VELANDIA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2017

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE HERRAMIENTAS DE LAS 5 S`s PARA MEJORAR  
EL AMBIENTE LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CUCUTA  
MOTORS S.A.S. TOYOTA.

SANDRA MILENA NIÑO VELANDIA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el titulo de:  
Tecnóloga Comercial y Financiera

Director:

JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2017



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**  
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**HORA:** 10:00 A. M  
**FECHA:** 20 DE OCTUBRE DEL 2017  
**LUGAR:** CREAD SALA DE FOTOGRAFÍA  
**JURADOS:** SANDRA PATRICIA AVENDAÑO SANCHEZ  
IVAN ENRIQUE VILLAMIZAR RODRIGUEZ  
JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

**TITULO DE LA TESIS:** PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE HERRAMIENTAS DE LAS 5"S" PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CÚCUTA MOTORS S.A.S TOYOTA

**DIRECTOR:** JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ

<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>SANDRA MILENA NIÑO VELANDIA</u>	<u>1461979</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**



VoBo.

  
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

## **Dedicatoria**

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Olga (Q.E.P.D.)

Que en este momento está en el cielo, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi familia en general.

Porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos

A mi esposo e hijos.

Los cuales representaron el gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio. A ellos este proyecto, que, sin ellos, no hubiese podido ser.

## **Agradecimientos**

Mi gratitud, principalmente está dirigida a Dios, por haberme dado la existencia y permitido llegar al final de la carrera.

A mi madre, esposo e hijos, familiares y amigos, ya que siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y valorando mi esfuerzo en la realización de éste objetivo.

A la UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi director de tesis, JOSE ALEXANDER DURAN PEREZ por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a la empresa CUCUTA MOTORS -TOYOTA, por permitirme realizar este proyecto para mi carrera profesional ya que me colaboraron con un granito de arena para mi formación.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida como estudiante a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	16
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	19
1.4 Justificación	19
1.4.1 A nivel de la empresa	19
1.4.2 A nivel del estudiante	20
1.5 Objetivos	20
1.5.1 Objetivo general	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6 Alcances y limitaciones	21
1.6.1 Alcances	21
1.6.2 Limitaciones	21
2. Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.2 Marco Teórico	28
2.3 Marco Contextual	37
2.4 Marco Conceptual	38

2.5 Marco Legal	39
3. Diseño Metodológico	43
3.1 Tipo de Investigación	43
3.2 Población y Muestra	43
3.2.1 Población	43
3.2.2 Muestra	43
3.3 Instrumentos de Recolección de Datos	43
3.2.1 Fuentes primarias	43
3.2.2 Fuentes secundarias	43
3.4 Análisis de la Información	44
3.5 Ambiente Interno de la Empresa	44
4. Diagnóstico y Análisis de la Situación Actual	45
4.1 Recolección de la Información	46
4.2 Situación Actual de la Empresa	47
4.2.1 Evaluaciones de nivel de 5 s en el área de estudio	47
4.2.2 Resultado de la inspección inicial	48
5. Diseño del Programa de 5s	58
5.1 Descripción de Las 5s	58
5.1.1. Seiri – Clasificación	59
5.1.2 Seiton – Organizar	62
5.1.3 Seison – Limpieza	66
5.1.4 Seiketsu – Estandarizar	69
5.1.5 Shitsuke – Disciplina	70
6. Resultados Esperados de la Propuesta	73



6.1 Ambiente Laboral	73
6.2 Espacio Libre Disponible	73
7. Enfoque para la Evaluación y Seguimiento en la Implementación de 5 ´s´	74
7.1 Proceso de Implantación	75
8. Conclusiones	76
9. Recomendaciones	77
Referencias Bibliográficas	78
Anexos	82