



EL SABER DE MIS HIJOS
HARÁ MI GRANDEZA

UNIVERSIDAD DE SONORA
UNIDAD REGIONAL SUR
DIVISIÓN DE CIENCIAS E INGENIERÍAS

**"APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5'S
EN UNA TIENDA DE AUTOSERVICIOS"**

TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL
Y DE SISTEMAS

PRESENTAN

JULIO BHIO RÍOS
MARÍA GUADALUPE ISLAS VILLEGAS

Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess



UNIVERSIDAD DE SONORA
UNIDAD REGIONAL SUR
DIVISIÓN DE CIENCIAS E INGENIERÍA
Departamento de Física, Matemáticas e Ingeniería

Navojoa, Sonora a 19 de Junio de 2013

Ing. Ma. del Rosario Castrejón Lemus
Jefe de Departamento de Física, Matemáticas E Ingeniería
Unidad Regional Sur
PRESENTE:

Por este conducto, hago de su conocimiento que estamos de acuerdo que se realice el examen profesional de los alumnos

ISLAS VILLEGAS MARIA GUADALUPE
BHIO RIOS JULIO

el día viernes 28 de junio de 2013 en la Sala de Juntas del edificio B a las 9:00 horas.

A T E N T A M E N T E

MIEMBROS DEL JURADO

	NOMBRE
PRESIDENTE	M.C. ARIEL ENRIQUEZ ENRIQUEZ, 29288
SECRETARIO	M.I. EDUARDO FRANCO ESQUER 32140
VOCAL	ING. RAMON EDUARDO BALDERRAMA DUARTE, 30985
SUPLENTE	ING. RAMON RODRIGO ARMENTA MENDIVIL, 27395

FIRMA

Ramon E. Balderrama D.

AGRADECIMIENTO

A DIOS. Por darnos siempre las fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarnos en el sendero de lo sensato y darnos sabiduría en las situaciones difíciles. Ya que lo difícil no fue empezar la carrera sino continuar y terminarla.

A LA UNIVERSIDAD DE SONORA. Por la formación académica que nos ha brindado en el transcurso de nuestros estudios.

A todos los maestros que contribuyeron con nuestra formación profesional.

A NUESTRO TUTOR M.I. JESUS RAMON FOX SANCHEZ. Por su apoyo y orientación durante toda nuestra carrera.



A NUESTRO DIRECTOR DE TESIS M.I. JUAN ARIEL ENRIQUEZ ENRIQUEZ.
Por su apoyo, orientación y sus valiosas observaciones en la elaboración de este trabajo de tesis.

En general quisieramos agradecer a todas y cada una de las personas que han vivido con nosotros la realización de esta tesis, que no necesitamos nombrar porque tanto ellos como nosotros sabemos que desde los más profundo de nuestro corazón les agradecemos el habernos brindado todo el apoyo y colaboración.

DEDICATORIA

A MIS PADRES JULIO BHIO JUZAINO Y ROSA EMMA RIOS VALENZUELA. Porque han estado conmigo en todo momento y siempre han creído en mí, por apoyarme siempre en las buenas y en las malas, por los consejos que me han dado durante toda mi vida y que me han hecho ser el hombre que soy ahora.

A MIS HERMANOS. Por todos nuestros juegos, platicas y peleas que hemos tenido y por que han estado en los momentos más difíciles gracias.

A TODOS MIS AMIGOS. Por todos los momentos que compartimos juntos y que ayudaron a crecer como persona

DEDICATORIA

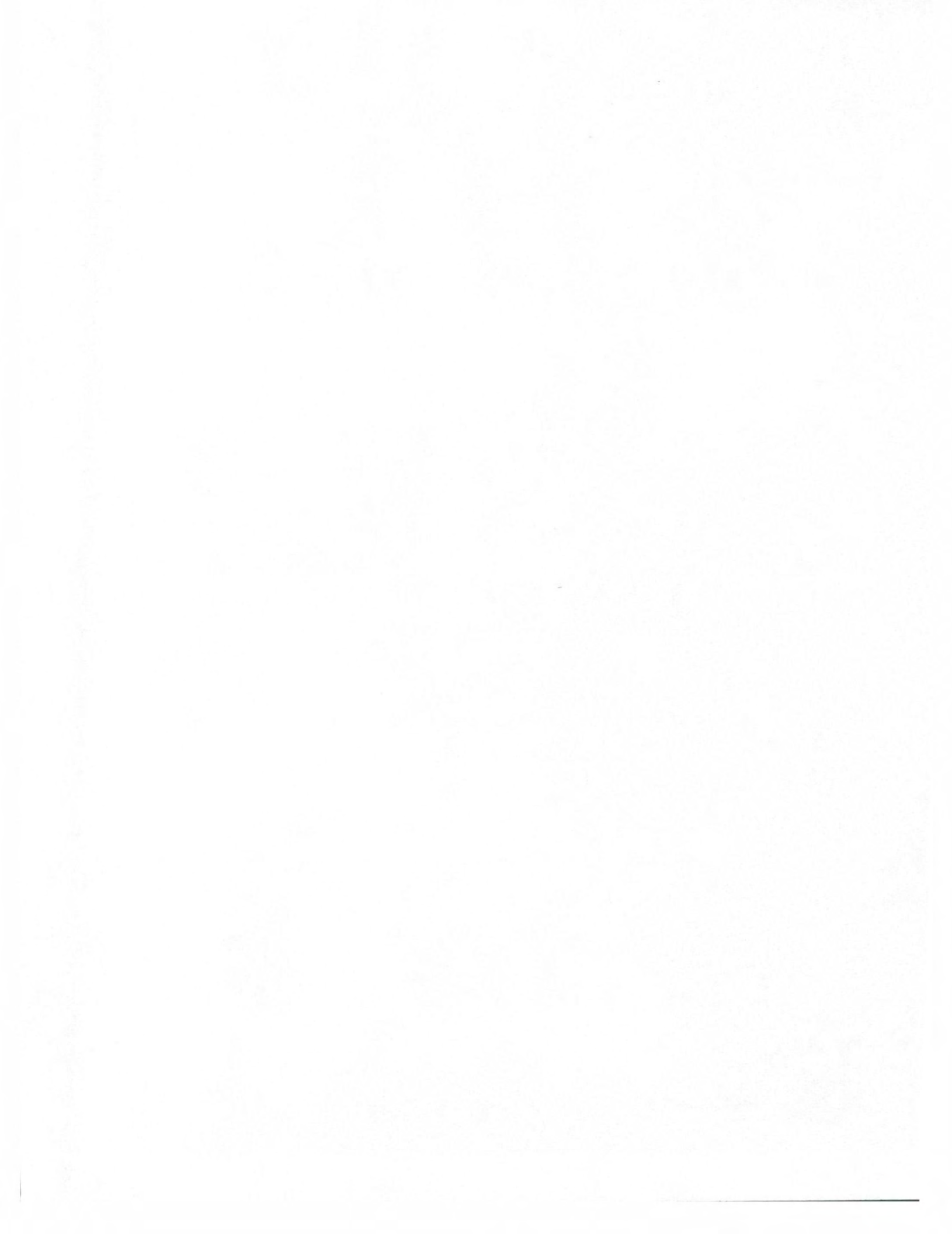
A MIS PADRES RAÚL CENOBIO ISLAS SALAZAR Y CONCEPCION VILLEGAS SÁNCHEZ. Por apoyarme siempre sin pedir nada a cambio, por haberme inculcado los valores que hoy tengo, por sus consejos tan acertados, por seguir siempre adelante a pesar de todo, por el amor y el cariño que nos tienen a mis hermanos y a mí y sobre todo por haber fomentado en mí el deseo de la superación.

A MIS HERMANOS RAUL ALBERTO Y ELIZABETH. Porque directa o indirectamente han contribuido al cumplimiento de una de mis importantes metas, y porque han sido también una fuente de estímulo y dedicación a esta mi Carrera Profesional reciban este pequeño reconocimiento a cambio de lo mucho que me han otorgado.

A MIS AMIGOS. Porque siempre me han dado su apoyo, su compañía, por sus buenos consejos y por estar siempre con una palabra de aliento cuando los he necesitado pero sobre todo por los buenos momentos que hemos pasado juntos.

INDICE

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iv
INDICE	vii
LISTA DE FIGURAS	x
LISTA DE TABLAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiv
CAPITULO 1	
I. INTRODUCCION	1
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Justificación	2



1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Delimitaciones	4
CAPITULO 2	
II MARCO TEORICO	5
2.1. Metodología de las 5´S.....	5
CAPITULO 3	
III SITUACION ACTUAL ANTES DE LA APLICACIÓN DE 5´S	8
3.1. Descripción de la empresa	8
3.1.1. Misión.....	9
3.1.2. Visión	9
3.1.3. Croquis Oxxo	10
3.1.4. Estructura organizacional	11
3.2. Evaluación del nivel de 5´S en las áreas de bodega y cuarto frío	14
3.2.1. Forma de evaluar	14
3.2.2. Evaluación inicial antes de la aplicación de la metodología 5´S	15
CAPITULO 4	
IV DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FILOSOFÍA 5´S	16
4.1. Selección de la estrategia de implementación.....	16
4.1.1. Resultado de la reunión gerencial	17
4.2. Implementando los tres primeros pilares de 5´S en bodega y cuarto frío	18
4.2.1. Resultado de la evaluación de los tres primeros pilares ..	19
4.3. Implementando los pilares de estandarizar y autodisciplina en bodega y cuarto frío	20

4.3.1.Resultado de la evaluacion de los dos últimos pilares	21
4.4. Resultado de la evaluacion general despues de aplicar 5´S.....	21
4.5. Seguimiento y control	21
4.6. Auditorias	22
4.7. Materiales	22
 CAPITULO 5	
V RESULTADOS OBTENIDOS	23
 CAPITULO 6	
VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	26
6.1. Conclusiones	26
6.2. Recomendaciones	28
BIBLIOGRAFÍA.....	29
 ANEXOS	
ANEXO 1 - ENCUESTA	31
ANEXO 2 - FORMATO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA METODOLOGÍA DE LAS 5´S.....	37
ANEXO 3 - FORMATO DE AUDITORIA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA METODOLOGIA DE LAS 5´S	38
ANEXO 4 – CHECKLIST	40
ANEXO 4.1 – CHECKLIST - HOJA DE ESTANDARES OPERATIVOS	41
ANEXO 5 – EVALUACIONES.....	44
ANEXO 6 – AUDITORÍAS	50
ANEXO 7 – LETREROS E INDICADORES	56
ANEXO 8 – TRIPTICO	58

LISTA DE FIGURAS

Figura 3.1 - Croquis de cadena comercial Oxxo Morelos	10
Figura 3.2 - Organigrama de cadena comercial oxxo	13
Figura 3.3 - Resultado de la evaluación inicial en las áreas de bodega y cuarto frío	2, 45
Figura 4.1 - Resultado de la evaluación de los tres primeros pilares	19, 47
Figura 4.2 - Resultado de la evaluación de los dos últimos pilares	21
Figura 4.3 - Resultado de la evaluación general después de implementar 5´S	49
Figura 5.1 - Comparación del antes y después	24
Figura 5.2 - Comparación del antes y después - Bodega	24
Figura 5.3 - Comparación del antes y después - Cerveza	25
Figura 5.4 - Comparación del antes y después - Refrescos	25
Figura 5.5 - Comparación del antes y después - Góndolas	25
Figura 6.1 - Resultado de la primera auditoría de las 5´S	51
Figura 6.2 - Resultado de la segunda auditoría de las 5´S	53
Figura 6.3 - Resultado de la tercera auditoría de las 5´S	55

LISTA DE TABLAS

Tabla 3.1 - Forma de evaluar	14
Tabla 3.2 – Evaluación inicial en las áreas de bodega y cuarto frio	44
Tabla 4.1 – Calendario de auditorías	22
Tabla 4.2 – Evaluación de los tres primeros pilares	46
Tabla 4.3 – Evaluación general después de implementar 5´S	48
Tabla 5.1 – Primera auditoría	50
Tabla 5.2 – Segunda auditoría	52
Tabla 5.3 – Tercera auditoría	54

RESUMEN

Este proyecto se desarrolla en una empresa comercial mercantil llamada Oxxo, esta organización se dedica a la venta de productos perecederos y no perecederos además de pagos de servicios. La problemática que presenta esta institución es la falta de limpieza y organización que se muestra en las áreas de bodega y cuarto frío.

Por lo anterior, es de gran importancia la aplicación de la metodología 5´S con la cual se eliminarán los problemas ya mencionados, así como crear los mejores hábitos en los empleados además de poder trabajar de una manera más productiva y eficiente.

Los resultados de la aplicación de las "5'S" benefician de manera directa e inmediata al trabajador y por consecuencia al cliente o usuario de los servicios que ofrece la empresa.

ABSTRACT

This project is developed on a commercial mercantile company called Oxxo; this organization is dedicated to sale of perishable and nonperishable products, besides pay of diverse services. The problematic this institution presents it's the lack of cleanliness and disorganization which shown in areas of wine cellar and the cold room.

At previous, is of great importance the application of methodology of 5'S, which be eliminated the previous problems, and create the best habits on employees besides to working in a more productive and efficient.

The results of the application to the methodology of 5'S, benefit directly and immediately to the worker and consequently to user or customer to the services offered by the company.

I INTRODUCCION

La metodología 5´S fue elaborada por Hiroyoki Hirano, y proviene del Japón bajo la dirección de W.E. Deming, se denomina 5´S debido a las iniciales de las palabras japonesas seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke que significan clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina.

Esta metodología es una filosofía de trabajo que permite desarrollar un plan sistemático para mantener continuamente la clasificación, el orden y la limpieza, lo que permite de forma inmediata una mayor productividad, mejorar la seguridad, el clima laboral, la motivación del personal, la calidad, la eficiencia y, en consecuencia, la competitividad de la organización. (Revista Tecnológica ESPOL, Vol. 18, Octubre de 2006).

Para que lo anterior se realice, es necesario orientar tanto a los trabajadores como a la alta gerencia en base a la metodología que se aplicará en las áreas de bodega y cuarto frío de la tienda de autoservicios seleccionada.

1.1. Planteamiento del problema

En la empresa comercial se realizó un análisis mediante la metodología 5'S en las áreas de bodega y cuarto frío y a través de ella se detectaron los siguientes problemas (véase figura 3.3) donde se puede observar que el principal de ellos pertenece a la autodisciplina y la estandarización por lo que se le da seguimiento a la solución de esta problemática.

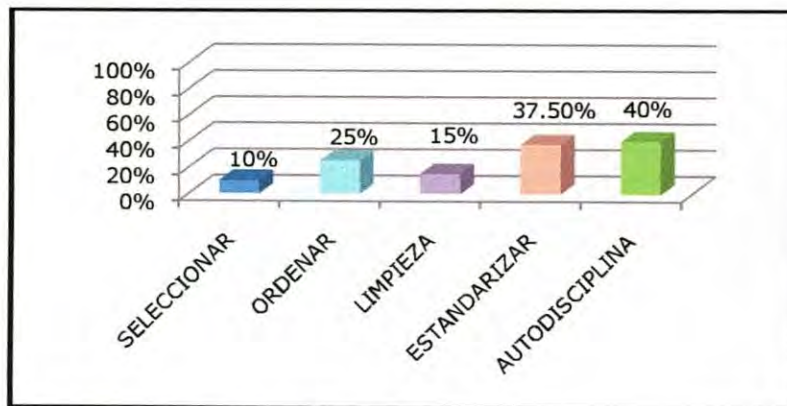


FIGURA 3.3 EVALUACIÓN INICIAL ANTES DE IMPLEMENTAR 5'S

ELABORACIÓN PROPIA

1.2. Justificación

El aplicar la metodología 5'S ayudará a mejorar los espacios de trabajo, además, de los beneficios hacia los trabajadores, se contará con áreas más limpias y ordenadas donde podrán realizar sus labores de forma más digna, seguras y confortables, además de un buen ambiente de trabajo. En caso de no aplicarse esta metodología, o no darle seguimiento, la empresa se verá afectada de manera significativa, ya que aumentarán las áreas de oportunidad de la empresa. Con la

implementación de esta metodología, el compromiso y la concientización de los trabajadores, serán de gran ayuda para realizar los objetivos de este trabajo de tesis.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Implementación de la metodología 5´S, en las áreas de bodega y cuarto frío de la empresa OXXO, con la finalidad de evitar la conglomeración de productos, y eficientar la disponibilidad y entrega de estos.

1.3.2. Objetivos específicos

- ❖ Diseñar un plan de actividades para la implementación de la metodología 5´S en las áreas de bodega y cuarto frío.
- ❖ Integrar un equipo que apoye a la implementación de la metodología 5´S.
- ❖ Realizar y analizar evaluaciones periódicamente por medio de los formatos de evaluación para determinar el avance alcanzado con la aplicación de la metodología y así mismo generar las acciones correctivas necesarias.
- ❖ Publicar la información de las evaluaciones.

1.4. Delimitaciones

Esta propuesta de implementación de 5´S pretende cubrir las áreas de bodega y cuarto frío en un tiempo determinado de 7 meses, siendo estos de mayo a diciembre del 2012.

Las principales razones por las que no se podrían llevar a cabo la implementación de 5´S serían:

- ❖ La disponibilidad de la empresa para proporcionar información.
- ❖ Las personas encargadas de esta tienda no cuentan con suficiente tiempo para apoyar en el desarrollo del proyecto.
- ❖ La aplicación de esta metodología está enfocada única y exclusivamente solo a la tienda de autoservicios Oxxo S.A. de C.V. ubicada en av. Morelos y Cuauhtémoc #701 en la col. Reforma.

II MARCO TEORICO

2.1. Metodología de las 5´S

PILAR	SIGNIFICADO	OBJETIVOS	BENEFICIOS
5´S	"Representan acciones que son principios expresados con cinco palabras japonesas que comienzan con la letra S (seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke)". (Cura, 2007).	<ul style="list-style-type: none">❖ Fomentar en el personal de la empresa la necesidad de mejorar continuamente, tanto en el ámbito personal como en el laboral.❖ En los equipos de trabajo surgen líderes que impulsan la implementación de actividades de mejora, quienes estimulan que los demás se involucren ya sea en la generación de ideas para la solución de problemas como la participación de los miembros del equipo. (J.R. Rodriguez).	<ul style="list-style-type: none">❖ "Se recupera espacio desperdiciado en escritorios, mesas de trabajo, estanterías, tableros de herramientas, etc."❖ "Mejora la seguridad al despejarse pisos, sendas peatonales y escaleras". (Dorbessan, 2006).

PILAR	SIGNIFICADO	OBJETIVOS	BENEFICIOS
SEIRI (SELECCIONAR)	<p>"Separar lo servible de lo inservible: separar los materiales servibles e inservibles. Los servibles serán aquellos que se mantengan en el ámbito de trabajo y los inservibles pueden ser eliminados, almacenados o intercambiados con otras unidades".</p> <p>(Aranburu y Vázquez).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ "Hacer uso efectivo del espacio físico dentro de las empresas/ organizaciones". ❖ "Mejorar y facilitar la visibilidad de los materiales, documentos y otros". ❖ "Eliminar la costumbre almacenar objetos innecesarios". <p>(J.R. Rodriguez).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ "Libera espacios ocupados por cosas innecesarias". ❖ "Facilita la visualización a herramientas, materiales, documentos, y otros elementos de trabajo". ❖ "Reduce el tiempo en la búsqueda de elementos de producción, documentos, herramientas, moldes y otros". <p>(J.R. Rodriguez).</p>
SEITON (ORDENAR)	<p>Situar cada cosa en su sitio: ubicar e identificar los materiales tanto los servibles como los inservibles que se ha decidido almacenar. De esta manera cualquier persona que venga a utilizar un material determinado, podrá encontrarlo, usarlo y reponerlo de forma sencilla y rápida.</p> <p>(Aranburu y Vázquez).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ "Reducir el tiempo de búsqueda y movimiento de objetos". ❖ "Mejorar la identificación de los objetos". ❖ "Prevenir pérdidas de materiales y materia prima por deterioro". (J.R. Rodriguez). 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elimina riesgos potenciales al personal mediante la demarcación de las zonas de tránsito y áreas peligrosas. ❖ Agudiza el sentido de orden a través de utilización de controles visuales. ❖ La limpieza puede realizarse con mayor facilidad y seguridad. (J.R. Rodriguez).
SEISO (LIMPIAR)	<p>"Limpiar el sitio de trabajo y los equipos para prevenir la suciedad implementando acciones que permitan evitar o disminuir la suciedad y hacer más seguros los ambientes de trabajo".</p> <p>(CESIC, 2007).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evitar que cualquier tipo de suciedad afecte el rendimiento de las máquinas. ❖ Visualizar rápidamente la fuga de aceite o las manchas en las maquinarias. ❖ Evitar que la suciedad y el polvo se adhieran al producto final y se acumulen en el lugar de trabajo. (J.R. Rodríguez). 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ "Aumenta la funcionalidad del equipo". ❖ "Mejora la calidad del producto y se evitan el deterioro por suciedad y contaminación". ❖ "Reduce el riesgo potencial de accidentes". (J.R. Rodríguez).

PILAR	SIGNIFICADO	OBJETIVOS	BENEFICIOS
<p style="text-align: center;">SEIKETSU (ESTANDARIZAR)</p>	<p>Se define como crear un estado óptimo de las tres primeras "S", con el fin de mantener los logros alcanzados, por medio del establecimiento y respeto a las normas que permitan elevar los niveles de eficiencia en el lugar de trabajo. (J.R. Rodríguez).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ "Minimizar las causas que provocan suciedad y ambiente no confortable en el lugar de trabajo". ❖ "Disminuir el tiempo en la realización de las tres "S" anteriores". ❖ "Proteger a los trabaja-dores de condiciones inseguras". <p>(J.R. Rodríguez).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se guarda el conocimiento producido durante años de trabajo. ❖ Se mejora el bienestar del personal al crear un hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente. ❖ Se prepara el personal para asumir mayores responsabilidades a la gestión del puesto de trabajo. (CESIC, 2007).
<p style="text-align: center;">SHITSUKE (AUTODISCIPLINA)</p>	<p>"Conservar y mantener buenas costumbres".</p> <p>Se deben cumplir las normas establecidas a partir de los acuerdos a los que llega el grupo después de sus negociaciones, sean éstas internas o intergrupales. El cumplimiento de los compromisos contraídos indica que cada miembro del grupo tiene bien claro que ésta conducta es lo que sostiene al grupo como tal. (R. Dorbessan).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ "Cambiar hábitos erróneos fomentando nuevas costumbres". ❖ "Respetar los procedimientos de acuerdo a las responsabilidades / deberes". ❖ "Involucrar al personal de la empresa en evaluación de tareas". <p>(J.R. Rodríguez).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ "Se crea una cultura de respeto y cuidado de los recursos de la empresa". ❖ "Se crea una disciplina para cambiar hábitos". ❖ "Fomenta el respeto a las normas establecidas y respeto entre las personas". <p>(J.R. Rodríguez).</p>

III SITUACION ACTUAL ANTES DE LA APLICACIÓN DE 5´S

3.1. Descripción de la empresa

Según la página www.oxxo.com propiedad de la empresa en estudio, comenta que Cadena Comercial Oxxo, S.A. de C.V. mejor conocido como Oxxo es una cadena de tiendas de conveniencia mexicana, propiedad de FEMSA, y subsidiaria de FEMSA Comercio. Fue fundada en la ciudad de Monterrey en 1977, de acuerdo con un plan de la compañía para promover sus marcas de Cervecería Cuauhtémoc, por lo que al principio sus tiendas sólo vendían cerveza, botanas y cigarros.

En América Latina, Oxxo es la tercera cadena comercial más grande por ventas después de Walmart y Comercial Mexicana. En 1994, OXXO se consolidó como una unidad de negocio independiente de Cervecería

Cuauhtémoc Moctezuma y se define la estrategia de expansión para acelerar el crecimiento de la empresa. La entrada del nuevo siglo marcó la pauta para el desarrollo de un nuevo OXXO dónde la ejecución cimentada en procesos, cultura, desarrollo del negocio, tecnología de información y la colaboración de la gente han sido los mejores aliados. En la actualidad, esta empresa se dedica a la venta de productos perecederos y no perecederos, tales como: fruta y verdura, cerveza, cigarros, refrescos, pan, botanas, lácteos, carnes frías; comida rápida como: sándwiches, burritos, pizza, tamales, frijoles preparados, repostería; además de pagos de servicios como: Sky, luz, agua, dish, Telmex, compartamos banco, aviata, cablevisión, planes de teléfonos, predial, además de abono a cuenta de Bancomer. (www.oxxo.com).

3.1.1. Misión

Satisfacer las necesidades cotidianas de nuestro cliente de una manera amable, rápida, práctica y confiable; creando valor económico y humano en la sociedad (consumidores, colaboradores, proveedores y accionistas), desarrollando redes replicables de negocios de comercio al detalle, en formatos pequeños, que apoyen a nuestros negocios de bebidas. (www.oxxo.com).

3.1.2. Visión

Somos la cadena de tiendas de conveniencia (un sistema) líder en la preferencia del consumidor en sus ocasiones de compra habitual, de antojo y de diario; con participación de mercado dominante en los mercados de las comunidades dónde participamos. www.oxxo.com

3.1.3. Croquis Oxxo

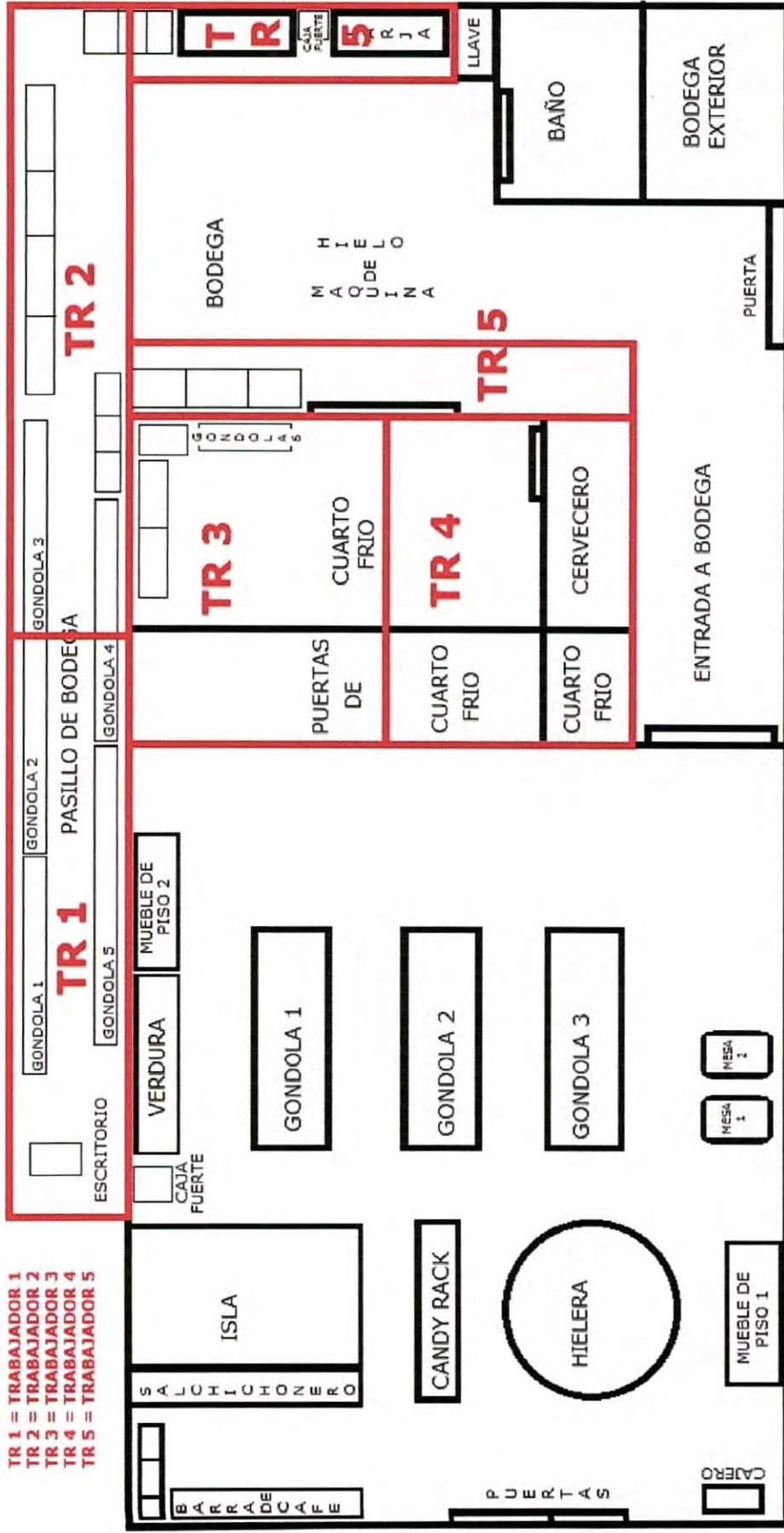


FIGURA # 3.1: CROQUIS DE CADENA COMERCIAL OXXO MORELOS

ELABORACION

PROPIA

3.1.4. Estructura organizacional

A continuación se muestra el organigrama general de la empresa vista desde las oficinas en Cd. obregón hasta la pequeña tienda en Cd. Navojoa, sonora.

- ❖ El gerente general es el responsable de las operaciones que hacen todos y cada uno de los departamentos de la empresa.
- ❖ El área de mercadeo es el responsable del catalogo de las tiendas, ya sea por fallas en los códigos de los productos como de las promociones que no pasan por el escáner, a este departamento les llegan los reportes que hace el comisionista con respecto a los proveedores, sean estos por abasto, falta de surtido, incumplimiento de visita o por mal comportamiento del proveedor, este departamento se encarga de resolverlos hablando directamente con los supervisores del agente de ventas que se reportó y así pasar a solucionar el problema.
- ❖ El área administrativa se encarga de la contabilidad de todos y cada uno de los comisionistas de tiendas.
- ❖ El gerente junior es el responsable de las operaciones que hacen los asesores comerciales, una de sus responsabilidades es la de guiarlos dándoles instrucciones para lograr que las cosas se hagan correctamente y se pueda cumplir con el objetivo y la misión a la que se desea llegar.
- ❖ El Área de Recursos humanos se encarga de aportar el conjunto necesario de empleados a la empresa; selecciona, contrata, da formación y capacitación a las personas que desean laborar en la cadena.
- ❖ El área de mantenimiento se encarga de darles servicio en general a todas las tiendas cada determinado tiempo para así tener un mejor funcionamiento.

- ❖ El área de despliegues se encarga de los procesos operativos y los proyectos nuevos.
- ❖ Las actividades que realiza el asesor comercial son las de revisar que el comisionista de tienda realice sus operaciones tal y como se encuentran en los estándares operativos.
- ❖ El comisionista de tienda es el encargado de revisar que todos los trabajadores realicen sus labores, esto lo hace mediante la BDO (Bitácora Diaria Operativa).
- ❖ El encargado es el responsable de hacer las mismas actividades que el comisionista en caso de que éste falte o se encuentre en junta con su asesor comercial.
- ❖ El auxiliar de piso se encarga de mantener tanto el área de venta limpia como la bodega y cuarto frío; además de acomodar y organizar el producto con el método de primeras entradas y primeras salidas
- ❖ Las funciones que desempeña el cajero son primeramente atención al cliente, el recibir proveedores, etiquetar, mantener su área de trabajo limpia y abastecida, así como hacer inventario de los artículos a su cargo.

Organigrama de cadena comercial Oxxo

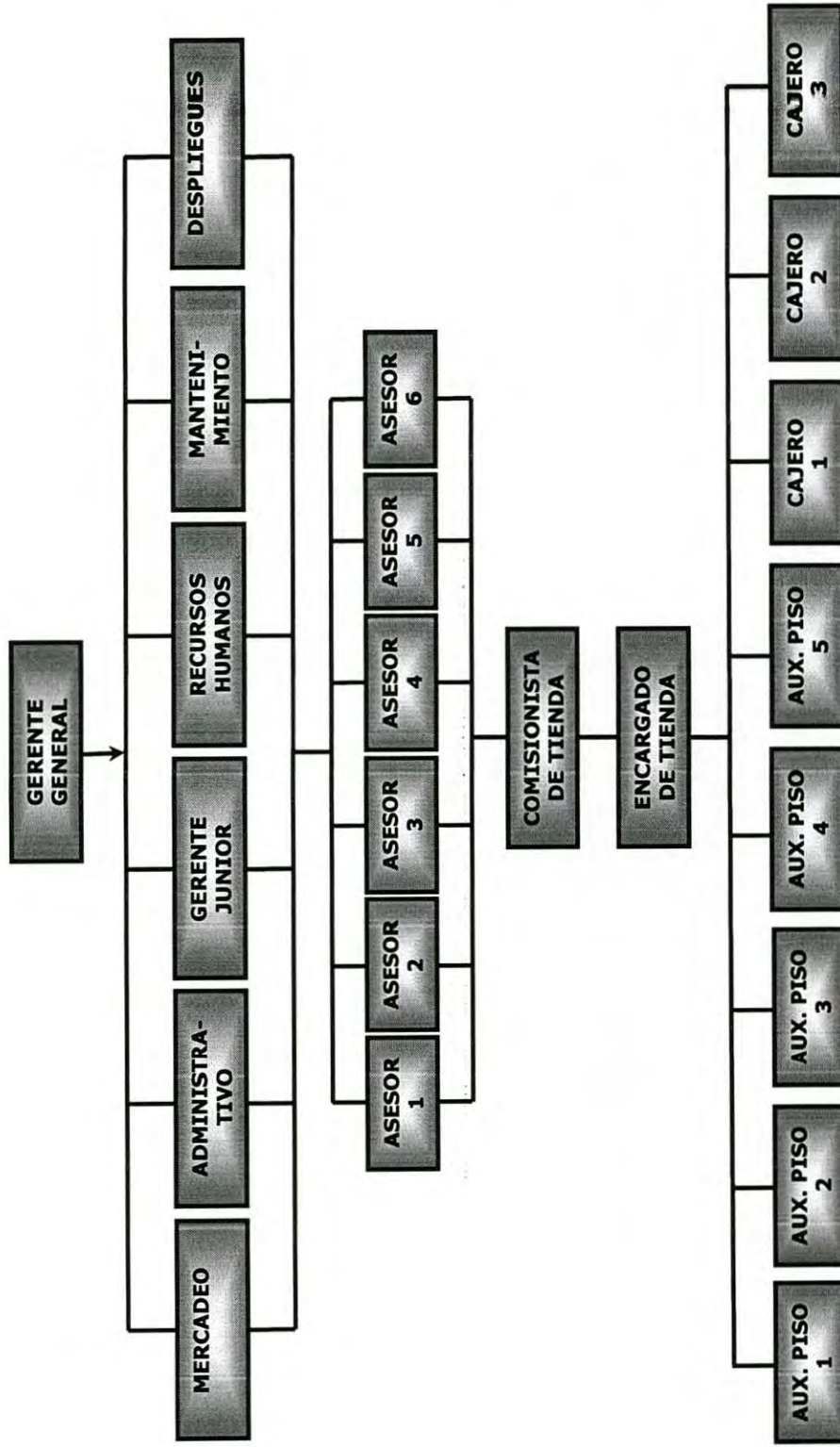


FIGURA # 3.2: ORGANIGRAMA DE CADENA COMERCIAL OXXO.

ELABORACION PROPIA

3.2. Evaluación del nivel de 5´S en las áreas de bodega y cuarto frío.

3.2.1. Forma de evaluar.

La forma de evaluar se realizará por medio del anexo 3, en este, se analizarán cada una de las 5´S por separado por medio de 8 ítems, estos serán valorados de 0 – 5, siendo 0 la más baja calificación y 5 la más elevada. Esta aplicación se indica en la tabla 3.1.

Tabla 3.1 - Forma de evaluar

PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
0	No ha iniciado con el compromiso: se le asigna un 0 de calificación cuando no haya cambios después de haberles dado la capacitación, en lo referente a 5´S, al personal.
1	Inicio, muchos puntos evaluados fallan: esto es cuando se den ligeros cambios, pero muchos puntos que se auditan están fallando. El uno es por tener actitud cambiante.
2	Mejora notable, pocos puntos fallan: cuando existen pocos puntos evaluados que tengan fallas se le asigna un 2.
3	Nivel mínimo aceptable, la calificación de 3 se dará cuando la mayoría de los puntos a evaluar no fallen.
4	Nivel medio aceptable: esta se dará cuando los puntos auditados sigan sin fallar.
5	Nivel excelente: esta calificación se alcanzara cuando se haya cumplido el cambio esperado, que todo permanezca en constante orden, limpio, y el personal disciplinado.

Dado que la calificación máxima tiene una ponderación de 5 y son 8 ítems por cada S, el total de puntos será de 40, este es el 100%; para sacar el porcentaje de cada pilar, se multiplica la calificación individual por 100 y se divide entre 40. Por ejemplo: si el primer pilar tiene 13 puntos, este se multiplicará por 100 y se dividirá entre 40, esto da como resultado 32.5%.

3.2.2. Evaluación inicial antes de la aplicación de la metodología 5´S.

En la figura 3.3 (véase anexo 5) se obtiene la representación gráfica de los resultados obtenidos de la primera evaluación realizada en las áreas asignadas antes de la aplicación de la metodología 5´S.

IV DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FILOSOFÍA 5 ´ S.

4.1. Selección de la estrategia de implementación

En esta parte se inicia la aplicación de la metodología escogida para solucionar los problemas ya detectados con anterioridad. Con la realización de esta estrategia, se analizo el trabajo realizado como se muestra a continuación:

- ❖ Cronograma: se determinaron los tiempos de aplicación de cada actividad a realizar (ver anexo 2).
- ❖ Capacitación de la filosofía: se le proporciono información detallada a todo el personal de la empresa acerca de la metodología a implementar (véase anexo 8).
- ❖ Lista de materiales: se hizo una lista de todos los materiales requeridos para la aplicación de la metodología.

- ❖ Desarrollo de Seiri/Seleccionar: se implementó el primer pilar o S. En este, se efectuó la separación de producto por medio de las tarjetas rojas, analizando cada uno de los artículos que podrían ser innecesarios en las áreas seleccionadas.
- ❖ Desarrollo de Seiton/Ordenar: se implemento el segundo pilar o S. En este, se reacomodó el producto en base al tipo de producto y la rotación que tiene cada uno de ellos, también se asigno un lugar específico para la merma.
- ❖ Desarrollo de Seiso/Limpieza: se implemento la tercera S. En esta parte, se hizo limpieza profunda de las áreas seleccionadas. Se limpiaron las parrillas y góndolas, se remarcó la línea amarilla en bodega y cuarto frío.
- ❖ Evaluación: antes de implementar la metodología se realizó una primera evaluación para ver el estado en que se encuentran las áreas asignadas para la aplicación de la metodología 5´S. Luego de aplicar las tres primeras S, se efectuó una segunda auditoria, y al finalizar con seiketsu y shitsuke se hizo una tercera respectivamente.
- ❖ Desarrollo de Seiketsu/Estandarizar: en este pilar, se elaboró un checklist (véase anexo 4) para determinar qué actividades son las que faltan por realizar, éste se hará cada cambio de turno.
- ❖ Desarrollo de Shitsuke/Autodisciplina: en este pilar, el trabajador adquiere como disciplina la cultura del orden y la limpieza, es decir, empiezan a respetar las normas y estándares establecidos para conservar el sitio de trabajo impecable.

4.1.1. Resultado de la reunión gerencial

Antes de iniciar con la implementación de la metodología 5´S, se hizo una reunión con el comisionista mercantil y el asesor comercial. En ésta se sostuvo una plática acerca de las mejoras y beneficios que se aportará a la empresa, así mismo, se les explicaron todas y cada una de las actividades

que se realizarán en las áreas seleccionadas para dicha aplicación, a su vez se les pidió el apoyo necesario para que los trabajadores se dieran la oportunidad de trabajar en equipo, ya que se obtienen mejores resultados.

4.2. Implementando los tres primeros pilares de 5'S en bodega y cuarto frío.

5'S	DESARROLLO	EVALUACIONES	ANTES	DESPUÉS								
SELECCIONAR	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se capacitó al personal acerca del primer pilar de la metodología, así mismo se le explicó el uso de las tarjetas rojas y las actividades a realizarse. ❖ Se separaron los artículos necesarios de los innecesarios por medio de las tarjetas rojas. ❖ En total se colocaron 31 tarjetas, 16 de ellas se devolvieron al proveedor, 3 se movieron a otro almacén, 4 fueron reubicados dentro de esa misma área, 5 fueron eliminados y 3 están en proceso por autorizar la eliminación. 	<table border="1"> <caption>1° EVALUACION° EVALUACION° EVALUACION</caption> <thead> <tr> <th>Evaluación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1° EVALUACION</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2° EVALUACION</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>3° EVALUACION</td> <td>57.50%</td> </tr> </tbody> </table>	Evaluación	Porcentaje	1° EVALUACION	10%	2° EVALUACION	45%	3° EVALUACION	57.50%		
Evaluación	Porcentaje											
1° EVALUACION	10%											
2° EVALUACION	45%											
3° EVALUACION	57.50%											
ORDENAR	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se capacitó al personal acerca del segundo pilar y la importancia que tiene al aplicarse, así mismo, se les informó al personal cuáles van a ser las actividades específicas que se realizarán en las áreas seleccionadas y los beneficios que se obtendrán. ❖ Se colocaron tarimas para poner el producto en ellas y que no estén en contacto directo con el piso. ❖ Los artículos que se definieron como necesarios se reubicaron conforme la frecuencia de uso de cada uno. ❖ Se colocaron indicadores a todos los artículos incluyendo los de limpieza. ❖ Se remarcaron las líneas amarillas ya que se encontraban muy gastadas. ❖ Se colocó una pizarra de información. 	<table border="1"> <caption>1° EVALUACION EVALUACION EVALUACION</caption> <thead> <tr> <th>Evaluación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1° EVALUACION</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>2° EVALUACION</td> <td>47.50%</td> </tr> <tr> <td>3° EVALUACION</td> <td>55%</td> </tr> </tbody> </table>	Evaluación	Porcentaje	1° EVALUACION	25%	2° EVALUACION	47.50%	3° EVALUACION	55%		
Evaluación	Porcentaje											
1° EVALUACION	25%											
2° EVALUACION	47.50%											
3° EVALUACION	55%											

5 ' S	DESARROLLO	EVALUACIONES	ANTES	DESPUES								
LIMPIEZA	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se les dio una pequeña plática a los trabajadores acerca de lo importante que es el aplicar el pilar de la limpieza y las actividades a realizar. ❖ Se hizo limpieza profunda en las áreas de bodega y cuarto frío. ❖ Se detectaron parrillas del cuarto frío y bodega en mal estado y se reportaron. 	<table border="1"> <caption>EVALUACIONES</caption> <thead> <tr> <th>Evaluación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>2º</td> <td>37.50%</td> </tr> <tr> <td>3º</td> <td>47.50%</td> </tr> </tbody> </table>	Evaluación	Porcentaje	1º	15%	2º	37.50%	3º	47.50%		
Evaluación	Porcentaje											
1º	15%											
2º	37.50%											
3º	47.50%											

4.2.1. Resultado de la evaluación de los tres primeros pilares (seiri, seiton y seiso) Aplicada el 19 de julio (véase figura 4.1 del anexo 5)

Derivado de la implementación y el seguimiento de la propuesta realizada se obtiene como resultado el comportamiento de la siguiente gráfica donde el 45% corresponde a seleccionar y representa un aumento del 35% con respecto a la primera evaluación (véase tabla 3.2 del Anexo 5), por otro lado, en los pilares de ordenar y limpieza les corresponde a un 47.5% y un 37.5% respectivamente, teniendo los dos un aumento del 22.5% con relación a esta misma.



FIGURA 4.1 - RESULTADO DE LA EVALUACION DE LOS TRES PRIMEROS PILARES

ELABORACION PROPIA

4.3. Implementando los pilares de estandarizar y autodisciplina en bodega y cuarto frío.

5' S	DESARROLLO		ANTES	DESPUES						
<p>ESTANDARIZAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se les dio una breve plática al personal acerca del cuarto pilar y los beneficios que se obtendrán. ❖ Se coloco la información pertinente con respecto a 5'S en la pizarra de información. ❖ Se elaboro un check list (ANEXO 4) para la empresa con el cual se evaluara y se trabajará en los puntos que fallaron en este. ❖ Se asignaron las responsabilidades necesarias a los trabajadores para así poder mantener los tres primeros pilares (véase figura 3.1). 	<table border="1"> <caption>Standardization Progress</caption> <thead> <tr> <th>Evaluación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1° EVALUACION</td> <td>37.50%</td> </tr> <tr> <td>3° EVALUACION</td> <td>47.50%</td> </tr> </tbody> </table>	Evaluación	Porcentaje	1° EVALUACION	37.50%	3° EVALUACION	47.50%		
Evaluación	Porcentaje									
1° EVALUACION	37.50%									
3° EVALUACION	47.50%									
<p>AUTODISCIPLINA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ En la pizarra de información se colocaron fotos de las condiciones óptimas de cómo deben de estar las áreas de bodega y cuarto frío. ❖ Se realizarán evaluaciones periódicas y los resultados se colocarán en la pizarra de información para que estén visibles para todos los empleados y así puedan trabajar en los puntos fallidos. 	<table border="1"> <caption>Discipline Progress</caption> <thead> <tr> <th>Evaluación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1° EVALUACION</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>3° EVALUACION</td> <td>52.50%</td> </tr> </tbody> </table>	Evaluación	Porcentaje	1° EVALUACION	40%	3° EVALUACION	52.50%		
Evaluación	Porcentaje									
1° EVALUACION	40%									
3° EVALUACION	52.50%									

4.3.1. Resultado de la evaluación de los dos últimos pilares (seiketsu y shitsuke).

Aplicada el 19 de agosto (véase figura 4.3 del anexo 5)

En esta gráfica se puede observar que hay un avance significativo de los dos últimos pilares que son estandarizar y autodisciplina obteniendo estos 47.5% y 52.5% respectivamente, obteniendo un incremento del 10% siendo este del primer pilar y 12.5% del segundo, esto es en comparación con la primera evaluación realizada antes de implementar la metodología (véase tabla 3.2 del Anexo 5).

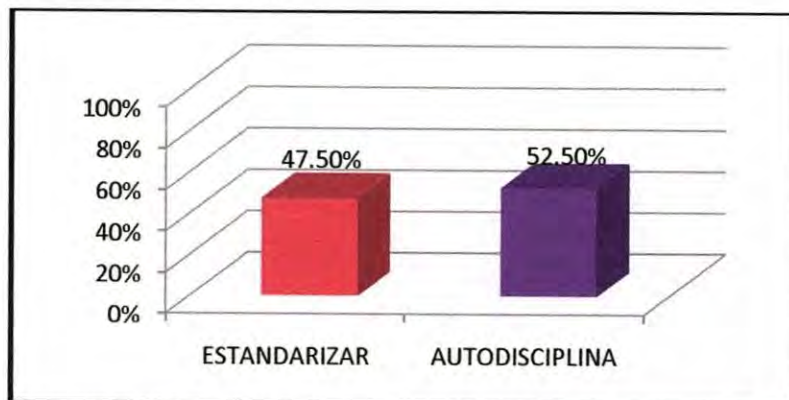


FIGURA 4.2 - RESULTADO DE LA EVALUACION DE LOS DOS ULTIMOS PILARES

ELABORACION PROPIA

4.4. Resultado de la evaluación general después de aplicar 5´S.

En la tabla 4.3 (véase anexo 5) se observa que hay un aumento favorable en todos los pilares, lo cual constituye que con la implementación de la filosofía si se obtienen resultados por lo que se considera darle seguimiento. Esto es para que no haya retrocesos en el trabajo alcanzado de la implementación.

4.5. Seguimiento y control

Para el seguimiento de los resultados obtenidos se implementó con el comisionista una pizarra de información en la cual se colocarán las evaluaciones que se llevarán a cabo de forma mensual (véase imagen 14 del anexo 7).

4.6. Auditorias

Se establecieron tres auditorías consecutivas a la empresa (véase anexo 6) para darle seguimiento a esta implementación, las cuales se realizaron del 20 de Agosto al 06 de Diciembre del 2012.

El calendario de las auditorías se muestra a continuación:

Tabla 4.1 – Calendario de auditorías

AUDITORIA	FECHAS	
	DEL:	AL:
1° AUDITORÍA	20 DE AGOSTO	09 DE SEPTIEMBRE
2° AUDITORÍA	10 DE SEPTIEMBRE	07 DE OCTUBRE
3° AUDITORÍA	08 DE OCTUBRE	06 DE DICIEMBRE

4.7. Materiales

Los materiales utilizados para la realización de esta implementación fueron los siguientes:

Tabla 4.4 - Materiales

No.	MATERIAL	CANTIDAD
1	Computadora.	2
2	Impresora.	1
3	Cámara fotográfica.	1
4	Cuaderno.	1
5	Pluma.	7
6	Memoria USB.	1
7	Formatos para la aplicación de la metodología 5´S.	6
8	Hojas blancas.	700
9	Hojas de color rojo.	17
10	Cartulina.	2

V RESULTADOS OBTENIDOS

Al aplicar la metodología de las 5´S en las áreas de bodega y cuarto frio, se obtuvo un incremento del 54.5% (véase figura 3.3 del anexo 5 y figura 6.3 del anexo 6), esto es conforme al formato de auditoría (véase anexo 3). Así mismo, comparando la primera evaluación realizada antes de la implementación y la última auditoría, se observan mejoras significativas que se reflejan en los resultados competitivos tal como se ilustran en la figura 5.1 (véase figura 5.1)

A través de la implementación de esta metodología se obtuvieron resultados tales como: Reducciones en los tiempos de búsqueda, espacios más limpios, mejor identificación de materiales en las áreas de bodega y cuarto frio, mejor control de inventarios, disminución de mermas, incremento de comunicación entre los empleados, fortalecimiento de

trabajo en equipo y en general, mejor ambiente de trabajo (véase figuras 5.2, 5.3, 5.4 y 5.5).

La gráfica 5.1 muestra la evidencia de los resultados obtenidos de la implementación de la metodología de las 5 S por lo que se puede observar el "antes" y el "después" de dicho análisis.



FIGURA 5.1 - COMPARACIÓN DEL ANTES Y DESPUÉS

ELABORACIÓN PROPIA



FIGURA 5.2 - ANTES Y DESPUÉS - BODEGA



FIGURA 5.3 - ANTES Y DESPUÉS - CERVEZA



FIGURA 5.4 - ANTES Y DESPUÉS - REFRESCOS



FIGURA 5.5 - ANTES Y DESPUÉS - GONDOLAS

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La metodología de las 5'S está orientada a obtener espacios seguros, confortables y productivos, así como lograr que las personas tengan una mejor disposición en el trabajo y poder brindar un mejor servicio a sus clientes.

Poner en práctica las 5'S no es nada complicado, solo se requiere voluntad para hacerlo y coordinación entre las personas que colaboran para que salga todo bien. Para mantener el nivel logrado de la implantación de las 5'S es conveniente reforzar su seguimiento a través de apoyos visuales, rutinas de aplicación, actividades promocionales y evaluaciones periódicas.

Luego de la Implementación de la Metodología 5´S en las áreas más críticas de la empresa, se logró alcanzar un ambiente laboral con mayor eficiencia, seguro y confortable, permitiendo así la productividad laboral y un ambiente de trabajo en el cual los trabajadores se sienten más motivados.

El éxito de esta metodología se basa fuertemente en la disciplina ya que sin esta, se pierde todo lo alcanzado. Con base en los resultados obtenidos en este trabajo, se concluye, que los objetivos planteados se satisfacen plenamente.

6.2. Recomendaciones

- ❖ Al finalizar la jornada de trabajo, colocar todos los materiales utilizados para la realización de sus labores, en el lugar correspondiente de cada artículo, para así mantener el área en orden, limpia y libre de objetos innecesarios.
- ❖ Al recibir mercancía, colocarla en el lugar indicado.
- ❖ Dar seguimiento a los estándares de limpieza.
- ❖ Delegar responsables en las áreas de bodega y cuarto frío (véase figura 3.1).
- ❖ Se recomienda que la información referente a la metodología esté siempre de forma visible para los trabajadores.
- ❖ Hacer el checklist diariamente, de preferencia en el turno de la mañana, para así poder trabajar el resto del día en los puntos erróneos que se obtuvieron al realizar este mismo.
- ❖ Realizar auditorías constantes para darle el seguimiento necesario a la metodología de las 5´S.
- ❖ Dar capacitación constante con el fin de que esta implementación se expanda a todos los departamentos de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Instituto Tecnológico de Sonora. 2006. Manual Centro de sistemas de calidad CESIC del departamento de calidad. Unidad Navojoa.
- ❖ Idoia Aranburu Txintxurreta y Susana Vázquez Gil. Guía para la auto implantación de la metodología 5´S en organizaciones sanitarias. 1º edición septiembre de 2003.
- ❖ José Ricardo Dorbessan. Las 5´S, herramientas de cambio. Junio de 2000. Argentina.
- ❖ José Roberto Rodríguez (1º edición marzo de 2010). Manual estrategia de las 5´S: gestión para la mejora continua. Honduras C.A.
- ❖ Revista Tecnológica ESPOL, Vol. 18, Octubre de 2006.
- ❖ <http://www.cema.edu.ad/productividad/download/2003/cura.pdf>.
- ❖ www.oxxo.com

ANEXOS

ANEXO 1 – ENCUESTA

En escala del 1 al 5, siendo 1 la más baja calificación y 5 la más elevada, favor de marcar con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

ANTES DE IMPLEMENTAR 5 ´S						
		1	2	3	4	5
1	Había dificultad al momento de buscar un artículo o herramienta de trabajo.					
2	Las áreas de trabajo estaban limpias.					
3	Se usan todos los utensilios de limpieza.					
4	El equipo de trabajo está en buenas condiciones.					
5	Conocen los procedimientos de seguridad en caso de accidente laboral.					
6	Se distingue la delimitación del lugar de acomodo del producto (línea amarilla).					
7	Se encuentran libres de obstáculos, las sendas de circulación.					

DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE 5 ´S					
8	Siempre encuentra lo que necesita en el lugar de trabajo.				
9	¿Cuál es la rapidez de búsqueda al necesitar un artículo o herramienta en las áreas de bodega y cuarto frío?				
10	¿Las actividades se desempeñan en tiempo y forma adecuados?				
11	¿Cuál es el estado de las herramientas de trabajo?				
12	La iluminación de mi área de trabajo es suficiente y adecuada.				
13	Poseo suficiente espacio para trabajar.				
14	La comodidad de mi área de trabajo es óptima.				
15	La limpieza y aseo en general son buenos.				
16	Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo.				

ENCUESTA 1

En escala del 1 al 5, siendo 1 la más baja calificación y 5 la más elevada, favor de marcar con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

ANTES DE IMPLEMENTAR 5 ´S						
		1	2	3	4	5
1	Había dificultad al momento de buscar un artículo o herramienta de trabajo.					
2	Las áreas de trabajo estaban limpias.					
3	Se usan todos los utensilios de limpieza.					
4	El equipo de trabajo está en buenas condiciones.					
5	Conocen los procedimientos de seguridad en caso de accidente laboral.					
6	Se distingue la delimitación del lugar de acomodo del producto (línea amarilla).					
7	Se encuentran libres de obstáculos, las sendas de circulación.					

DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE 5 ´S						
		1	2	3	4	5
8	Siempre encuentra lo que necesita en el lugar de trabajo.					
9	¿Cuál es la rapidez de búsqueda al necesitar un artículo o herramienta en las áreas de bodega y cuarto frío?					
10	¿Las actividades se desempeñan en tiempo y forma adecuados?					
11	¿Cuál es el estado de las herramientas de trabajo?					
12	La iluminación de mi área de trabajo es suficiente y adecuada.					
13	Poseo suficiente espacio para trabajar.					
14	La comodidad de mi área de trabajo es óptima.					
15	La limpieza y aseo en general son buenos.					
16	Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo.					

ENCUESTA 2

En escala del 1 al 5, siendo 1 la más baja calificación y 5 la más elevada, favor de marcar con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

ANTES DE IMPLEMENTAR 5 ´S		1	2	3	4	5
1	Había dificultad al momento de buscar un artículo o herramienta de trabajo.					
2	Las áreas de trabajo estaban limpias.					
3	Se usan todos los utensilios de limpieza.					
4	El equipo de trabajo está en buenas condiciones.					
5	Conocen los procedimientos de seguridad en caso de accidente laboral.					
6	Se distingue la delimitación del lugar de acomodo del producto (línea amarilla).					
7	Se encuentran libres de obstáculos, las sendas de circulación.					

DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE 5 ´S						
8	Siempre encuentra lo que necesita en el lugar de trabajo.					
9	¿Cuál es la rapidez de búsqueda al necesitar un artículo o herramienta en las áreas de bodega y cuarto frío?					
10	¿Las actividades se desempeñan en tiempo y forma adecuados?					
11	¿Cuál es el estado de las herramientas de trabajo?					
12	La iluminación de mi área de trabajo es suficiente y adecuada.					
13	Poseo suficiente espacio para trabajar.					
14	La comodidad de mi área de trabajo es óptima.					
15	La limpieza y aseo en general son buenos.					
16	Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo.					

ENCUESTA 3

En escala del 1 al 5, siendo 1 la más baja calificación y 5 la más elevada, favor de marcar con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

ANTES DE IMPLEMENTAR 5 ´S						
		1	2	3	4	5
1	Había dificultad al momento de buscar un artículo o herramienta de trabajo.	X				
2	Las áreas de trabajo estaban limpias.		X			
3	Se usan todos los utensilios de limpieza.	X				
4	El equipo de trabajo está en buenas condiciones.		X			
5	Conocen los procedimientos de seguridad en caso de accidente laboral.	X				
6	Se distingue la delimitación del lugar de acomodo del producto (línea amarilla).			X		
7	Se encuentran libres de obstáculos, las sendas de circulación.		X			

DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE 5 ´S						
		1	2	3	4	5
8	Siempre encuentra lo que necesita en el lugar de trabajo.				X	
9	¿Cuál es la rapidez de búsqueda al necesitar un artículo o herramienta en las áreas de bodega y cuarto frío?				X	
10	¿Las actividades se desempeñan en tiempo y forma adecuados?			X		
11	¿Cuál es el estado de las herramientas de trabajo?			X		
12	La iluminación de mi área de trabajo es suficiente y adecuada.					X
13	Poseo suficiente espacio para trabajar.				X	
14	La comodidad de mi área de trabajo es óptima.				X	
15	La limpieza y aseo en general son buenos.					X
16	Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo.				X	

ENCUESTA 4

En escala del 1 al 5, siendo 1 la más baja calificación y 5 la más elevada, favor de marcar con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

ANTES DE IMPLEMENTAR 5 ´S						
		1	2	3	4	5
1	Había dificultad al momento de buscar un artículo o herramienta de trabajo.					
2	Las áreas de trabajo estaban limpias.					
3	Se usan todos los utensilios de limpieza.					
4	El equipo de trabajo está en buenas condiciones.					
5	Conocen los procedimientos de seguridad en caso de accidente laboral.					
6	Se distingue la delimitación del lugar de acomodo del producto (línea amarilla).					
7	Se encuentran libres de obstáculos, las sendas de circulación.					

DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE 5 ´S						
		1	2	3	4	5
8	Siempre encuentra lo que necesita en el lugar de trabajo.					
9	¿Cuál es la rapidez de búsqueda al necesitar un artículo o herramienta en las áreas de bodega y cuarto frío?					
10	¿Las actividades se desempeñan en tiempo y forma adecuados?					
11	¿Cuál es el estado de las herramientas de trabajo?					
12	La iluminación de mi área de trabajo es suficiente y adecuada.					
13	Poseo suficiente espacio para trabajar.					
14	La comodidad de mi área de trabajo es óptima.					
15	La limpieza y aseo en general son buenos.					
16	Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo.					

ENCUESTA 5

En escala del 1 al 5, siendo 1 la más baja calificación y 5 la más elevada, favor de marcar con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

ANTES DE IMPLEMENTAR 5 ´S						
		1	2	3	4	5
1	Había dificultad al momento de buscar un artículo o herramienta de trabajo.	X				
2	Las áreas de trabajo estaban limpias.		X			
3	Se usan todos los utensilios de limpieza.			X		
4	El equipo de trabajo está en buenas condiciones.			X		
5	Conocen los procedimientos de seguridad en caso de accidente laboral.		X			
6	Se distingue la delimitación del lugar de acomodo del producto (línea amarilla).				X	
7	Se encuentran libres de obstáculos, las sendas de circulación.		X			

DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE 5 ´S						
		1	2	3	4	5
8	Siempre encuentra lo que necesita en el lugar de trabajo				X	
9	¿Cuál es la rapidez de búsqueda al necesitar un artículo o herramienta en las áreas de bodega y cuarto frío?			X		
10	¿Las actividades se desempeñan en tiempo y forma adecuados?				X	
11	¿Cuál es el estado de las herramientas de trabajo?				X	
12	La iluminación de mi área de trabajo es suficiente y adecuada.					X
13	Poseo suficiente espacio para trabajar.					X
14	La comodidad de mi área de trabajo es óptima.				X	
15	La limpieza y aseo en general son buenos.				X	
16	Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo.				X	

ANEXO 2 - FORMATO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA METODOLOGÍA DE LAS 5 ´S.

ACTIVIDADES	SEMANAS (DE MAYO A DICIEMBRE DE 2012)																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1 Establecer el compromiso.	■																												
2 Explicación de la metodología al comisionista.	■	■																											
3 Recorrido por la empresa y las áreas a inspeccionar.	■	■																											
4 Toma de fotografías para tener una comparación al tener una comparación al	■	■	■																										
5 Presentación de ideas.	■	■	■																										
6 Reunión con todo el personal de la empresa para la impartición de la información de la	■	■	■	■																									
7 Lista de materiales requeridos para la	■	■	■	■																									
8 Colocación de posters.	■	■	■	■																									
9 Entrega de trípticos.	■	■	■	■																									
10 Capacitación.	■	■	■	■																									
11 Primera evaluación antes de la aplicación de las 5 ´S.	■	■	■	■																									
12 Aplicación de la primera "S" (SEIRI).	■	■	■	■																									
13 Aplicación de la segunda y tercera "S" (SEITON Y SEIKETSU).	■	■	■	■																									
14 Primera evaluación de la implementación de las primeras 3'S (dar a conocer los resultados a todo el	■	■	■	■																									
15 Aplicación de la cuarta "S" (SEIKETSU).	■	■	■	■																									
16 Aplicación de la quinta "S" (SHITSUKE).	■	■	■	■																									
17 Toma de fotografías para tener una comparación al	■	■	■	■																									
Segunda evaluación de la implementación de las 5'S (dar a conocer los resultados a todo el	■	■	■	■																									
18 Primera auditoría (3 semanas).	■	■	■	■																									
19 Segunda auditoría (1 mes).	■	■	■	■																									
20 Tercera auditoría (2 meses).	■	■	■	■																									

ANEXO 3 - FORMATO DE AUDITORÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LAS 5'S

ELABORADO POR: _____ PÁGINA: _____
 FECHA: _____ ÁREA: _____
 DEL ____ DE _____ AL ____ DE _____ DE 2012

CLASIFICACION											
0	NO HA INICIADO CON EL COMPROMISO	1	INICIO, MUCHOS PUNTOS EVALUADOS FALLAN	2	MEJORA NOTABLE, POCOS PUNTOS FALLAN	3	NIVEL MÍNIMO ACEPTADO	4	NIVEL MEDIO ACEPTADO	5	NIVEL EXCELENTE

5'S	#	PUNTO DE REVISIÓN	PUNTAJE	NOTAS
SELECCIONAR	1	Se ha implantado la notificación de desecho.		
	2	Se han eliminado todos los objetos que son innecesarios del área de trabajo.		
	3	No exceso de residuos de líquidos, papeles, empaques, botellas, chicles en piso.		
	4	Todos los artículos innecesarios se distinguen a simple vista.		
	5	Todas las herramientas y equipos de trabajo se usan regularmente.		
	6	Están todos los artículos correctamente arreglados, en condiciones sanitarias y seguras.		
	7	Las parrillas del cuarto frio se encuentran limpias y en buenas condiciones.		
	8	Los artículos no aptos para la venta se identifican a simple vista.		
SUBTOTAL				
ORDENAR	1	Todo se almacena en un lugar fijo.		
	2	Toda la línea de división está claramente indicada.		
	3	La pizarra de información está visiblemente para todo el personal.		
	4	Los indicadores de cada artículo se encuentran visiblemente y en el lugar correspondiente.		
	5	Es fácil reconocer el lugar correspondiente para cada producto.		
	6	Los artículos se encuentran en el lugar que le corresponde.		
	7	Se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.		
	8	Existen indicadores visuales para ubicar lo necesario y su estado de uso.		
SUBTOTAL				
P I	1	El inventario de materiales de limpieza es el adecuado.		

	2	El material de limpieza se identifica con facilidad.		
	3	Se encuentran los materiales adecuados para la limpieza en el lugar que le corresponde.		
	4	El piso se encuentra limpio y sin manchas.		
	5	La limpieza y la inspección son consideradas una misma cosa.		
	6	Se usa un sistema de rotación o turno para la limpieza.		
	7	Se implementaron las actividades de limpieza como rutina.		
	8	Se identifica con facilidad la merma.		
	SUBTOTAL			
ESTANDARIZAR	1	Esta toda la información necesaria de forma visible.		
	2	Se respetan conscientemente los estándares.		
	3	El aire se encuentra limpio y con olor agradable.		
	4	Están los basureros limpios y por debajo de su capacidad.		
	5	No están los productos en contacto directo con el piso.		
	6	La iluminación es la adecuada.		
	7	El uniforme de trabajo se encuentra limpio y presentable.		
	8	Disminuye el tiempo de búsqueda.		
SUBTOTAL				
AUTODISCIPLINA	1	Se encuentra en observación constante el Seiri, Seiton y seiso.		
	2	Se cumplen las normas de vestimenta.		
	3	El personal respeta los horarios y son puntuales.		
	4	Las reglas y procedimientos son conocidos, respetados por el personal.		
	5	Todo el reglamento es debidamente aplicado por el personal.		
	6	Se respetan las áreas de no fumar y no comer.		
	7	Hay un agradable ambiente de trabajo.		
	8	Hay respeto entre empleados y patrones.		
SUBTOTAL				

RESÚMEN DE RESULTADOS

5'S	CALIFICACIÓN	MÁXIMO	%
SELECCIONAR		40	
ORDENAR		40	
LIMPIEZA		40	
ESTANDARIZAR		40	
AUTODISCIPLINA		40	
TOTAL		200	

ANEXO 4 – CHECKLIST

PUNTO A VERIFICAR		LUNES			MARTES			MIÉRCOLES			JUEVES			VIERNES			SABADO			DOMINGO			TOTAL
		T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	DEX
ISLA	1	ORDEN GENERAL																					
	2	LIMPIEZA GENERAL																					
	3	FRETEO																					
	4	ETIQUETEO CLARO Y ACTUALIZADO																					
	5	EXHIBICIÓN																					
	6	CONDICIONES DEL PRODUCTO																					
	7	ATENCIÓN AL CLIENTE																					
COMIDA RÁPIDA	8	CONDICIONES DEL EQUIPO (TEMPERATURA Y OPERACIÓN)																					
	9	LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA DEL ÁREA																					
	10	ETIQUETEO Y SEÑALIZACIÓN																					
	11	EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS / INSUMOS EN MUEBLE DE COMIDA RÁPIDA																					
	12	EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS EN KOXKA																					
	13	EJECUCIÓN DE CAFÉ Y VIKINGOS																					
	14	CANTIDADES Y ALMACENAMIENTO DE																					
	15	HIGIENE Y BUENAS PRÁCTICAS DEL PERSONAL																					
	16	LIMPIEZA DE UTENSILIOS																					
	17	MERMA DE INSUMOS BAJO CONTROL																					
PISO DE VENTA	18	LIMPIEZA DE EQUIPOS DE PISO DE VENTA																					
	19	LIMPIEZA GENERAL																					
	20	EXHIBICIÓN DE PROMOCIONES																					
	21	FRETEO EN GONDOLAS DE PARED, EXHIBIDORES DE PISO Y GONDOLAS 1, 2 Y 3																					
	22	ETIQUETEO CLARO Y ACTUALIZADO EN GONDOLAS DE PARED, EXHIBIDORES DE PISO Y GONDOLAS 1, 2 Y 3																					
	23	EXHIBICIÓN EN GONDOLAS DE PARED, EXHIBIDORES DE PISO Y GONDOLAS 1, 2 Y 3																					
CUARTO FRÍO	24	CONDICIONES DEL PRODUCTO EN GONDOLAS DE PARED, EXHIBIDORES DE PISO Y GONDOLAS 1, 2 Y 3																					
	25	LIMPIEZA Y CONDICIONES EN CUARTO FRÍO																					
	26	FRETEO/FONDEO EN CUARTO FRÍO																					
	27	ETIQUETEO CLARO Y ACTUALIZADO EN CUARTO																					
BAÑO	28	EXHIBICIÓN Y CONDICIONES DEL PRODUCTO EN CUARTO																					
	29	LIMPIEZA EN BAÑOS DE EMPLEADOS																					
	30	PUERTA DE ACCESO DE BAÑO																					
	31	PAREDES DE BAÑO DEBIDAMENTE PINTADAS																					
BODEGA	32	INSUMOS PARA LA LIMPIEZA DE BAÑO SON LOS																					
	33	ORDEN Y LIMPIEZA DE BODEGA																					
	34	ILUMINACIÓN DE BODEGA																					

ANEXO 4.1 – CHECKLIST - HOJA DE ESTANDARES OPERATIVOS

ISLA	1	Orden general	Libres de productos no autorizados, comida, merma, sillas o bancos y pertenencias personales fuera de la vista del cliente. Únicamente señalizaciones autorizadas por la plaza. Mostrador sin tiras de herramienta de compra y/o información confidencial a la mano. Carpeta operativa disponible en la puerta o cajón debajo de la máquina de procesos.
	2	Limpieza general	Áreas de cajas, puertas, cajones, equipo de computo, báscula, muebles de exhibición y parte inferior del dulcero y porta etiquetas sin exceso de manchas, polvo, ni residuos de líquidos. Mostrador sin papeles, tickets, botellas ni residuos de cinta y/o goma, sin merma ni productos abiertos de consumo de la tienda. Piso limpio trapeado.
	3	Frenteo	Productos al filo del exhibidor o charola y siempre con la cara del producto viendo hacia el frente. Producto de bodega se lleva al piso de venta en caso que exista espacio en el lugar asignado en el planograma.
	4	Etiqueteo claro Y actualizado	Etiquetas colocadas de acuerdo a los carriles asignados para cada producto. Etiqueta actualizada, completamente legible y no rota. Etiquetas colocadas en porta etiquetas en buen estado.
	5	Exhibición	Existencia de productos marcados en el planograma y de acuerdo al Etiqueteo. Inventario de productos en promoción existentes y de acuerdo al planograma, mapa esquemático o guía de acomodo. Producto de bodega se lleva al piso de venta en caso que exista espacio en el lugar asignado en el planograma.
	6	Condiciones del producto	Productos sin empaques alterados, raspados, sucios, no caducados o maltratados.
	7	Atención al cliente	Saludar al cliente de preferencia siempre al entrar y siempre que llegue a la caja. Mostrar un trato amable y tratando de anticiparse a sus necesidades en la medida de lo posible. Responder inmediatamente a las peticiones y quejas del cliente de forma amable, cortés y siempre preguntando si se le ofrece algo más.
COMIDA RAPIDA	8	Condiciones del equipo (temperatura Y operación)	Temperatura: Roller (60 a 75°C), panera (40 a 66°C), koxka (0 a 5°C) y quesera (51 a 62°C). Operación: se deben de utilizar pinzas de plástico para el manejo de la salchicha, la panera debe tener agua limpia por debajo de la rejilla y el condimentero debe tener hielo en la base, una cuchara de servicio en cada tazón y debe estar colocado en el mueble de comida rápida, al alcance y vista del cliente.
	9	Limpieza interna y externa del área	Limpieza interna y externa de equipos, panel, duela, piso, muebles y portaetiquetas: sin manchas, polvo, basura, residuos de comida o grasa, líquido derramado, insectos y chicles debajo de la mesa. Jarras o termos de café sin utilizar limpias. Debe haber bote de basura con bolsa, sin manchas, polvo, insectos o saturación de residuos. Área libre de malos olores.
	10	Etiqueteo y señalización	Etiquetas colocadas de acuerdo a los carriles asignados para cada producto. Etiqueta actualizada, completamente legible y no rota. Señalización de "exclusivo para productos comprados en OXXO, te agradecemos pagar antes de consumir" en el panel duela o pared del área, "basura" en el basurero y posters de paquetes promocionales dentro del área.

	11	Exhibición de productos/insumos en mueble de comida rápida	Empaques (no abiertos, rotos o aplastados), producto (no aplastado, o con señales de deterioro como hongos o resequead), queso (no oscuro o duro), tomate, cebolla y jalapeño (sin mal olor, resequead ó aguados). Los productos en exhibición acomodados al filo de la góndola y siempre con la marca del producto viendo hacia el frente.
	12	Exhibición de Productos en koxka	Empaques (no abiertos, rotos o aplastados), producto (no aplastado, o con señales de deterioro como hongos o resequead), los productos en exhibición acomodados al filo de la góndola y siempre con la marca del producto viendo hacia el frente, el equipo se encuentra libre de productos no autorizados (merma o alimentos del personal de tienda).
	13	Ejecución de café y vikingos	<u>Tiempos máximos de exhibición:</u> para cafés, revisar frescura por medio del reloj corbatín, insumos de menor a la fecha de caducidad, para salchichas (4 horas), pan (6 horas), y verdura (4 horas). <u>Aspecto:</u> salchicha (no arrugada, oscura o con pérdida de volumen), pan (no remojado, ni duro, roto o seco).
	14	Cantidades y almacenamiento de insumos	<u>Cantidades mínimas de inventario:</u> salchichas (mínimo 4 paquetes), pan (4 paquetes), queso (4 bolsas), tostadas para nachos (30 piezas), tomate y cebolla (2 insertos o paquetes de cada variedad), café americano grano (4 bolsas), vasos para café y tapas (100), insumo para café (1/2 caja) y aderezos (1 caja). <u>Almacenamiento:</u> los paquetes de salchichas abiertos deben almacenarse en el contenedor autorizado dentro del cuarto frío; el tomate, la cebolla y el jalapeño en contenedores plásticos dentro del cuarto frío. El café grano debe almacenarse dentro de la cajonera autorizada dentro del cuarto frío. Los filtros para el café dentro de su contenedor autorizado dentro del mueble de comida rápida. Las cremas líquidas se almacenan dentro del cuarto frío dentro de su caja.
	15	Higiene y buenas prácticas del personal	Todo personal que manipula productos e insumos de comida rápida debe lavarse las manos con agua y jabón antes de realizar cualquier operación en el área y no debe de traer joyas ni uñas con esmalte. No deben manipular alimentos los empleados enfermos o con heridas expuestas.
	16	Limpieza de utensilios	Utensilios de comida rápida sin residuos de alimentos, se lavan con <u>desengrasante multiusos y se enjuaga con agua.</u>
	17	Merma de insumos bajo control	Buen manejo y rotación a los productos. Mantener producto mermado en una bolsa de plástico, en un contenedor asignado al cuarto frío.
PISO DE VENTA	18	Limpieza de equipos de piso de venta	Góndolas, palettero, hieleras, revisteros, exhibidores y racks para garrafones sin manchas, sin polvo y sin residuos de etiquetas. Palettero sin derrame en paredes y puertas, sin suciedad ni insectos dentro del mismo. Hielera limpia libre de polvo, lodo y basura, incluyendo estructura, tapas, desagüe y cubetas de desagüe.
	19	Limpieza general	Pisos limpios y trapeados. Tapete de bienvenida limpio y en buen estado, colocado dentro de la tienda. La tienda tiene un olor agradable o neutro, se encuentra libre de insectos.
	20	Exhibición de promociones	Inventarios de productos en promoción existentes y exhibidos de acuerdo al promoxo.
	21	Frente de góndolas de pared, exhibidores de piso y góndolas 1, 2 y 3	Productos colocados al filo de la góndola y acomodados con la marca del producto viendo hacia al frente. Los productos ubicados en la charola superior no rebasan el limita de altura de la góndola.

	22	Etiqueteo claro y actualizado en góndolas de pared, exhibidores de piso y góndolas 1, 2 y 3	Etiquetas colocadas de acuerdo a los carriles asignados para cada producto. Etiqueta actualizada, completamente legible y no rota.
	23	Exhibición en góndolas de pared, exhibidores de piso y góndolas 1, 2 y 3	Productos acomodados de acuerdo al planograma, de no haber producto, rellenar el hueco de acuerdo a los criterios de las guías de control de la herramienta de compra.
	24	Condiciones del producto en góndolas de pared, exhibidores de piso y góndolas 1, 2 y 3	Producto sin empaques alterados, raspados, sucios, caducados o maltratados.
CUARTO FRIO	25	Limpieza y condiciones en cuarto frío	Puertas y marcos de cuarto frío sin exceso de manchas y manos marcadas, sin cintas adhesivas o residuos de pegamento. Pisos sin objetos tirados, barrido y trapeado, libre de malos olores. Parrillas, deslizadores, puerta de acceso y paredes sin polvo y limpias. Productos ordenados en estivas de 40 cm como mínimo de distancia de las parrillas y los difusores. La cortina de PVC nunca se encuentra "colgada" o "amarrada". Parrillas con la inclinación correcta.
	26	Frenteo/fondeo en cuarto frío	Productos colocados al filo de la parrilla cerca del cliente, filas rellenas y acomodadas con la marca del producto viendo hacia el frente.
	27	Etiqueteo claro y actualizado en cuarto frío	Etiquetas colocadas de acuerdo a los carriles asignados para cada producto. Etiqueta actualizada, completamente legible y no rota. Tiras precificadoras en puertas de cerveza.
	28	Exhibición y condiciones del producto en cuarto frío	Existencia de productos marcados en el planograma, sin empaques alterados, raspados, sucios, abiertos, caducados o maltratados. En caso de no haber producto, rellenar el hueco de acuerdo a los criterios de las guías de control de la herramienta de compra.
BAÑO	29	Limpieza en baño de empleados	<u>Inodoro</u> : con asiento de acuerdo al tamaño y forma del inodoro, no roto y funcionando correctamente, <u>lavamanos</u> : porta rollo, porta papel de manos y jabonera (sin rayones, manchas, sarro, polvo. <u>Bote de basura</u> : con bolsa, limpio y sin saturación de residuos. Pisos limpios y trapeados. Baño con olor neutro y agradable.
	30	Puerta de acceso de baño	Puerta de acceso operando correctamente y funcionando el seguro. Puerta pintada, limpia, sin manchas y en buenas condiciones.
	31	Paredes de baño	Paredes limpias, sin manchas y en buenas condiciones.
	32	Insumos para la limpieza del baño	Se encuentran los necesarios y con las cantidades adecuadas, sin excesos de inventario ni faltantes. Productos de limpieza almacenados en el lugar definido.
BODEGA	33	Orden y limpieza de bodega	Tarja limpia. Paredes, pisos y puertas sin rayones, basura, manchas, líquidos derramados, ni polvo. La puerta de la bodega se mantiene cerrada y se abre solo cuando es necesario. No se colocan productos u objetos arriba del cuarto frío o conservadores de hielo en bolsa. Aplicación de 5'S en bodega incluyendo escritorio y tarja. Se utiliza el método PEPS para los productos.
	34	Iluminación en bodega	Tener luces de bodega y baño encendidas solo cuando sea necesario. No focos y lámparas fundidos. Exhibición visible e iluminada en todo momento.

ANEXO 5 – EVALUACIONES

Tabla 3.2 - Evaluación inicial en las áreas de bodega y cuarto frío.

ELABORADO POR: JULIO BHIO RIOS PÁGINA: 01
 FECHA: 25 DE JUNIO ÁREA: BODEGA Y CUARTO FRÍO

CLASIFICACION											
0	NO HA INICIADO CON EL COMPROMISO	1	INICIO, MUCHOS PUNTOS EVALUADOS FALLAN	2	MEJORA NOTABLE, POCOS PUNTOS FALLAN	3	NIVEL MÍNIMO ACEPTADO	4	NIVEL MEDIO ACEPTADO	5	NIVEL EXCELENTE

5'S	#	PUNTO DE REVISIÓN	PUNTAJE	NOTAS
SELECCIONAR	1	Se ha implantado la notificación de desecho.	1	
	2	Se han eliminado todos los objetos que son innecesarios del área de trabajo.	0	Falta definir forma de desecho de aspiradora
	3	No exceso de residuos de líquidos, papeles, empaques, botellas, chicles en piso.	1	
	4	Todos los artículos innecesarios se distinguen a simple vista.	0	Hay cajas semivacías encima de los artículos
	5	Todas las herramientas y equipos de trabajo se usan regularmente.	2	
	6	Están todos los artículos correctamente arreglados, en condiciones sanitarias y seguras.	0	El jabón de polvo está colocado enseguida de los aceites para guisar, estos se podrían contaminar
	7	Las parrillas del cuarto frío se encuentran limpias y en buenas condiciones.	0	Las parrillas de la leche se encuentran sucias y con derrame de líquido
	8	Los artículos no aptos para la venta se identifican a simple vista.	0	Hay merma revuelta con artículos en buenas condiciones.
SUBTOTAL			4	
ORDENAR	1	Todo se almacena en un lugar fijo.	1	
	2	Toda la línea de división está claramente indicada.	2	Falta remarcar la línea amarilla.
	3	La pizarra de información está visiblemente para todo el personal.	1	
	4	Los indicadores de cada artículo se encuentran visiblemente y en el lugar correspondiente.	1	No hay indicadores suficientes para todos los artículos.
	5	Es fácil reconocer el lugar correspondiente para cada producto.	1	Faltan indicadores.
	6	Los artículos se encuentran en el lugar que le corresponde.	1	El producto se encuentra revuelto.
	7	Se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.	2	
	8	Existen indicadores visuales para ubicar lo necesario y su estado de uso.	1	
SUBTOTAL			10	
LIMPIEZA	1	El inventario de materiales de limpieza es el adecuado.	2	Falta aromatizante y limpiador de piso.
	2	El material de limpieza se identifica con facilidad.	1	
	3	Se encuentran los materiales adecuados para la limpieza en el lugar que le corresponde.	1	
	4	El piso se encuentra limpio y sin manchas.	0	Hay tierra en piso
	5	La limpieza y la inspección son consideradas una misma cosa.	0	Hay basura del turno anterior
	6	Se usa un sistema de rotación o turno para la limpieza.	0	No existe
	7	Se implementaron las actividades de limpieza como rutina.	1	

	8	Se identifica con facilidad la merma.	1	La merma esta revuelta con producto en buen estado.
SUBTOTAL			6	
ESTANDARIZAR	1	Esta toda la información necesaria de forma visible.	0	La información está guardada en carpetas
	2	Se respetan conscientemente los estándares.	2	
	3	El aire se encuentra limpio y con olor agradable.	3	
	4	Están los basureros limpios y por debajo de su capacidad.	2	
	5	No están los productos en contacto directo con el piso.	1	
	6	La iluminación es la adecuada.	2	
	7	El uniforme de trabajo se encuentra limpio y presentable.	3	
	8	Disminuye el tiempo de búsqueda.	2	
SUBTOTAL			15	
AUTODISCIPLINA	1	Se encuentra en observación constante el Seiri, Seiton y seiso.	0	No se conoce información
	2	Se cumplen las normas de vestimenta.	3	
	3	El personal respeta los horarios y son puntuales.	2	
	4	Las reglas y procedimientos son conocidos, respetados por el personal.	2	
	5	Todo el reglamento es debidamente aplicado por el personal.	2	
	6	Se respetan las áreas de no fumar y no comer.	2	
	7	Hay un agradable ambiente de trabajo.	2	
	8	Hay respeto entre empleados y patrones.	3	
SUBTOTAL			16	

Figura 3.3 - Resultado de la evaluación inicial en las áreas de bodega y cuarto frío

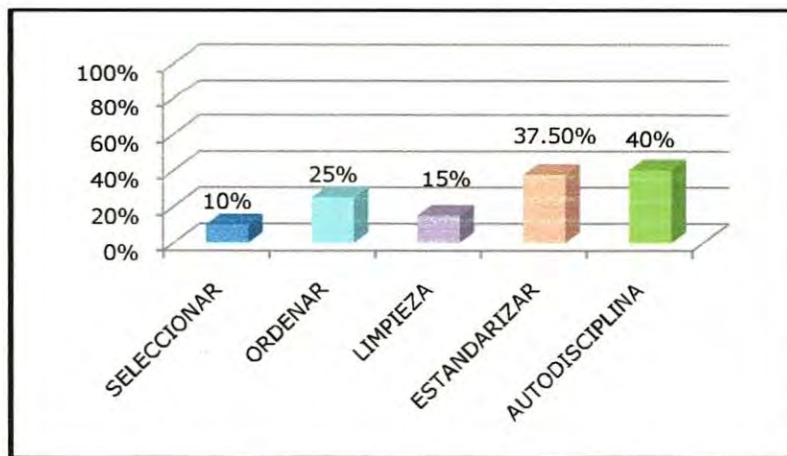


FIGURA 3.3 - RESULTADO DE LA EVALUACION INICIAL EN LAS ÁREAS DE BODEGA Y CUARTO FRIO

ELABORACION PROPIA

PROMEDIO 25.5%

Tabla 4.2 – Evaluación de Los tres primeros pilares.

ELABORADO POR: JULIO BHIO RIOS PÁGINA: 02
 FECHA: 19 DE JULIO DE 2012 ÁREA: BODEGA Y CUARTO FRÍO

CLASIFICACION											
0	NO HA INICIADO CON EL COMPROMISO	1	INICIO, MUCHOS PUNTOS EVALUADOS FALLAN	2	MEJORA NOTABLE, POCOS PUNTOS FALLAN	3	NIVEL MÍNIMO ACEPTADO	4	NIVEL MEDIO ACEPTADO	5	NIVEL EXCELENTE

5'S	#	PUNTO DE REVISIÓN	PUNTAJE	NOTAS
SELECCIONAR	1	Se ha implantado la notificación de desecho.	3	
	2	Se han eliminado todos los objetos que son innecesarios del área de trabajo.	2	
	3	No exceso de residuos de líquidos, papeles, empaques, botellas, chicles en piso.	2	
	4	Todos los artículos innecesarios se distinguen a simple vista.	3	
	5	Todas las herramientas y equipos de trabajo se usan regularmente.	3	
	6	Están todos los artículos correctamente arreglados, en condiciones sanitarias y seguras.	1	
	7	Las parrillas del cuarto frío se encuentran limpias y en buenas condiciones.	1	
	8	Los artículos no aptos para la venta se identifican a simple vista.	3	
SUBTOTAL			18	
ORDENAR	1	Todo se almacena en un lugar fijo.	2	
	2	Toda la línea de división está claramente indicada.	3	
	3	La pizarra de información está visiblemente para todo el personal.	3	
	4	Los indicadores de cada artículo se encuentran visiblemente y en el lugar correspondiente.	2	
	5	Es fácil reconocer el lugar correspondiente para cada producto.	1	
	6	Los artículos se encuentran en el lugar que le corresponde.	2	
	7	Se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.	3	
	8	Existen indicadores visuales para ubicar lo necesario y su estado de uso.	3	
SUBTOTAL			19	
LIMPIEZA	1	El inventario de materiales de limpieza es el adecuado.	3	
	2	El material de limpieza se identifica con facilidad.	3	
	3	Se encuentran los materiales adecuados para la limpieza en el lugar que le corresponde.	1	

4	El piso se encuentra limpio y sin manchas.	1	
5	La limpieza y la inspección son consideradas una misma cosa.	1	
6	Se usa un sistema de rotación o turno para la limpieza.	1	
7	Se implementaron las actividades de limpieza como rutina.	2	
8	Se identifica con facilidad la merma.	3	
SUBTOTAL			15

Figura 4.1 - Resultado de la evaluación de los tres primeros pilares

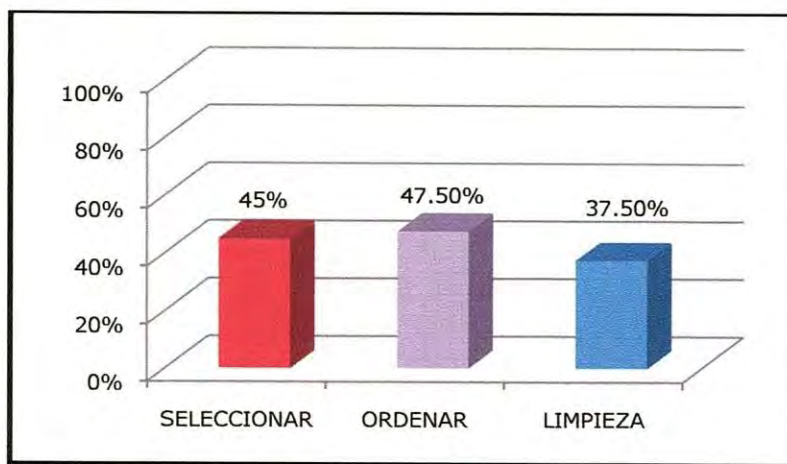


FIGURA 4.1 - RESULTADO DE LA EVALUACION DE LOS TRES PRIMEROS PILARES

ELABORACION PROPIA

PROMEDIO 43.33%

Tabla 4.3 - Evaluación general después de implementar 5 'S

ELABORADO POR: GUADALUPE ISLAS V. PÁGINA: 03
 FECHA: 19 DE AGOSTO ÁREA: BODEGA Y CUARTO FRÍO
 DEL 20 DE JULIO AL 19 DE AGOSTO DE 2012

CLASIFICACION											
0	NO HA INICIADO CON EL COMPROMISO	1	INICIO, MUCHOS PUNTOS EVALUADOS FALLAN	2	MEJORA NOTABLE, POCOS PUNTOS FALLAN	3	NIVEL MÍNIMO ACEPTADO	4	NIVEL MEDIO ACEPTADO	5	NIVEL EXCELENTE

5 'S	#	PUNTO DE REVISIÓN	PUNTAJE	NOTAS
SELECCIONAR	1	Se ha implantado la notificación de desecho.	3	
	2	Se han eliminado todos los objetos que son innecesarios del área de trabajo.	2	
	3	No exceso de residuos de líquidos, papeles, empaques, botellas, chicles en piso.	3	
	4	Todos los artículos innecesarios se distinguen a simple vista.	3	
	5	Todas las herramientas y equipos de trabajo se usan regularmente.	3	
	6	Están todos los artículos correctamente arreglados, en condiciones sanitarias y seguras.	3	
	7	Las parrillas del cuarto frio se encuentran limpias y en buenas condiciones.	3	
	8	Los artículos no aptos para la venta se identifican a simple vista.	3	
SUBTOTAL			23	
ORDENAR	1	Todo se almacena en un lugar fijo.	2	
	2	Toda la línea de división está claramente indicada.	3	
	3	La pizarra de información está visiblemente para todo el personal.	3	
	4	Los indicadores de cada artículo se encuentran visiblemente y en el lugar correspondiente.	3	
	5	Es fácil reconocer el lugar correspondiente para cada producto.	2	
	6	Los artículos se encuentran en el lugar que le corresponde.	3	
	7	Se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.	3	
	8	Existen indicadores visuales para ubicar lo necesario y su estado de uso.	3	
SUBTOTAL			22	
LIMPIEZA	1	El inventario de materiales de limpieza es el adecuado.	3	
	2	El material de limpieza se identifica con facilidad.	3	
	3	Se encuentran los materiales adecuados para la limpieza en el lugar que le corresponde.	2	
	4	El piso se encuentra limpio y sin manchas.	2	
	5	La limpieza y la inspección son consideradas una misma cosa.	2	
	6	Se usa un sistema de rotación o turno para la limpieza.	2	
	7	Se implementaron las actividades de limpieza como rutina.	2	
	8	Se identifica con facilidad la merma.	3	
SUBTOTAL			19	

ESTANDARIZAR	1	Esta toda la información necesaria de forma visible.	1	
	2	Se respetan conscientemente los estándares.	2	
	3	El aire se encuentra limpio y con olor agradable.	2	
	4	Están los basureros limpios y por debajo de su capacidad.	2	
	5	No están los productos en contacto directo con el piso.	3	
	6	La iluminación es la adecuada.	3	
	7	El uniforme de trabajo se encuentra limpio y presentable.	3	
	8	Disminuye el tiempo de búsqueda.	3	
SUBTOTAL			19	
AUTODISCIPLINA	1	Se encuentra en observación constante el Seiri, Seiton y seiso.	2	
	2	Se cumplen las normas de vestimenta.	3	
	3	El personal respeta los horarios y son puntuales.	3	
	4	Las reglas y procedimientos son conocidos, respetados por el personal.	3	
	5	Todo el reglamento es debidamente aplicado por el personal.	2	
	6	Se respetan las áreas de no fumar y no comer.	2	
	7	Hay un agradable ambiente de trabajo.	3	
	8	Hay respeto entre empleados y patrones.	3	
SUBTOTAL			21	

Figura 4.3 - Resultado de la evaluación general después de implementar 5'S

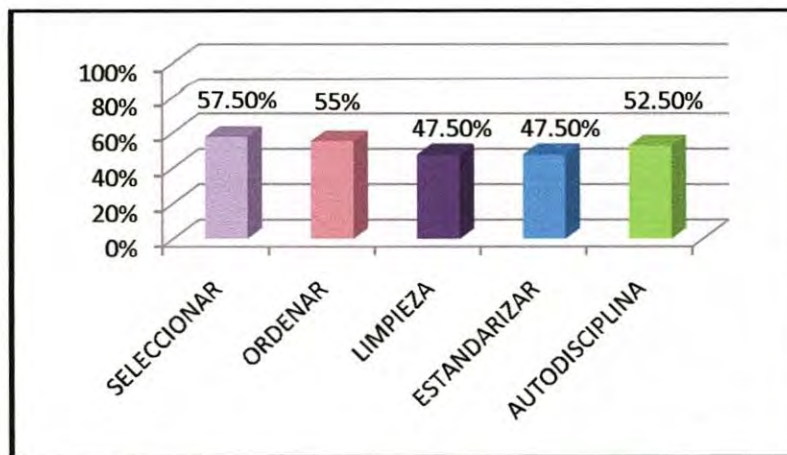


FIGURA 4.3 - RESULTADO DE LA EVALUACIÓN GENERAL DESPUÉS DE IMPLEMENTAR 5'S

ELABORACIÓN PROPIA

PROMEDIO 52%

ANEXO 6 – AUDITORÍAS

Tabla 5.1 - Primera auditoría

ELABORADO POR: JULIO BHIO RIOS PÁGINA: 04
 FECHA: 09 DE SEPTIEMBRE ÁREA: BODEGA Y CUARTO FRÍO
 DEL 20 DE AGOSTO AL 09 DE SEPTIEMBRE DE 2012

CLASIFICACION											
0	NO HA INICIADO CON EL COMPROMISO	1	INICIO, MUCHOS PUNTOS EVALUADOS FALLAN	2	MEJORA NOTABLE, POCOS PUNTOS FALLAN	3	NIVEL MÍNIMO ACEPTADO	4	NIVEL MEDIO ACEPTADO	5	NIVEL EXCELENTE

5'S	#	PUNTO DE REVISIÓN	PUNTAJE	NOTAS
SELECCIONAR	1	Se ha implantado la notificación de desecho.	3	
	2	Se han eliminado todos los objetos que son innecesarios del área de trabajo.	1	
	3	No exceso de residuos de líquidos, papeles, empaques, botellas, chicles en piso.	1	
	4	Todos los artículos innecesarios se distinguen a simple vista.	2	
	5	Todas las herramientas y equipos de trabajo se usan regularmente.	2	
	6	Están todos los artículos correctamente arreglados, en condiciones sanitarias y seguras.	1	
	7	Las parrillas del cuarto frío se encuentran limpias y en buenas condiciones.	1	
	8	Los artículos no aptos para la venta se identifican a simple vista.	2	
SUBTOTAL			13	
ORDENAR	1	Todo se almacena en un lugar fijo.	2	
	2	Toda la línea de división está claramente indicada.	3	
	3	La pizarra de información está visiblemente para todo el personal.	3	
	4	Los indicadores de cada artículo se encuentran visiblemente y en el lugar correspondiente.	2	
	5	Es fácil reconocer el lugar correspondiente para cada producto.	2	
	6	Los artículos se encuentran en el lugar que le corresponde.	1	
	7	Se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.	1	
	8	Existen indicadores visuales para ubicar lo necesario y su estado de uso.	2	
SUBTOTAL			16	
LIMPIEZA	1	El inventario de materiales de limpieza es el adecuado.	1	
	2	El material de limpieza se identifica con facilidad.	3	
	3	Se encuentran los materiales adecuados para la limpieza en el lugar que le corresponde.	2	
	4	El piso se encuentra limpio y sin manchas.	1	
	5	La limpieza y la inspección son consideradas una misma cosa.	1	
	6	Se usa un sistema de rotación o turno para la limpieza.	2	
	7	Se implementaron las actividades de limpieza como rutina.	2	
	8	Se identifica con facilidad la merma.	2	
SUBTOTAL			14	

ESTANDARIZAR	1	Esta toda la información necesaria de forma visible.	2	
	2	Se respetan conscientemente los estándares.	1	
	3	El aire se encuentra limpio y con olor agradable.	2	
	4	Están los basureros limpios y por debajo de su capacidad.	1	
	5	No están los productos en contacto directo con el piso.	2	
	6	La iluminación es la adecuada.	3	
	7	El uniforme de trabajo se encuentra limpio y presentable.	3	
	8	Disminuye el tiempo de búsqueda.	2	
SUBTOTAL			16	
AUTODISCIPLINA	1	Se encuentra en observación constante el Seiri, Seiton y seiso.	2	
	2	Se cumplen las normas de vestimenta.	3	
	3	El personal respeta los horarios y son puntuales.	3	
	4	Las reglas y procedimientos son conocidos, respetados por el personal.	2	
	5	Todo el reglamento es debidamente aplicado por el personal.	2	
	6	Se respetan las áreas de no fumar y no comer.	1	
	7	Hay un agradable ambiente de trabajo.	2	
	8	Hay respeto entre empleados y patrones.	3	
SUBTOTAL			18	

RESULTADO DE LA PRIMERA AUDITORÍA DE LAS 5 ´S

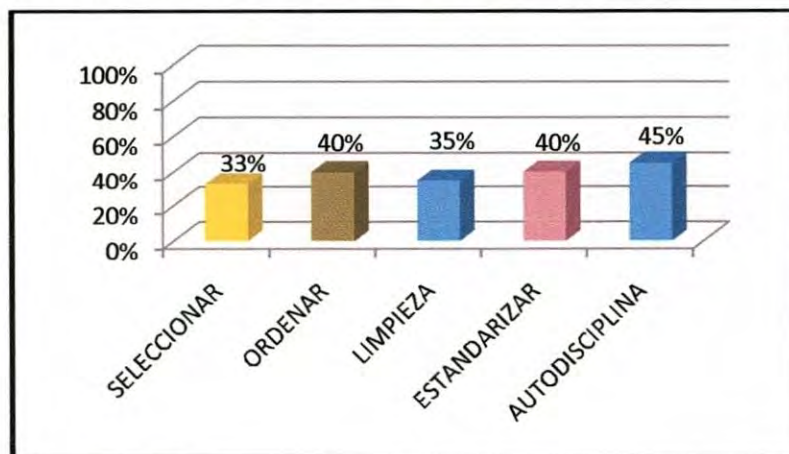


FIGURA 6.1 - RESULTADO DE LA PRIMERA AUDITORÍA DE LAS 5 ´S

ELABORACIÓN PROPIA

PROMEDIO 38.6%

Tabla 5.2 - Segunda auditoría

ELABORADO POR: JULIO BHIO RIOS PÁGINA: 05
 FECHA: 7 DE OCTUBRE ÁREA: BODEGA Y CUARTO FRÍO
 DEL 10 DE SEPTIEMBRE AL 07 DE OCTUBRE DE 2012

CLASIFICACION											
0	NO HA INICIADO CON EL COMPROMISO	1	INICIO, MUCHOS PUNTOS EVALUADOS FALLAN	2	MEJORA NOTABLE, POCOS PUNTOS FALLAN	3	NIVEL MÍNIMO ACEPTADO	4	NIVEL MEDIO ACEPTADO	5	NIVEL EXCELENTE

5'S	#	PUNTO DE REVISIÓN	PUNTAJE	NOTAS
SELECCIONAR	1	Se ha implantado la notificación de desecho.	4	
	2	Se han eliminado todos los objetos que son innecesarios del área de trabajo.	3	
	3	No exceso de residuos de líquidos, papeles, empaques, botellas, chicles en piso.	2	
	4	Todos los artículos innecesarios se distinguen a simple vista.	3	
	5	Todas las herramientas y equipos de trabajo se usan regularmente.	3	
	6	Están todos los artículos correctamente arreglados, en condiciones sanitarias y seguras.	3	
	7	Las parrillas del cuarto frío se encuentran limpias y en buenas condiciones.	2	Ya se tiene reporte para cambio de parrillas
	8	Los artículos no aptos para la venta se identifican a simple vista.	2	
SUBTOTAL			22	
ORDENAR	1	Todo se almacena en un lugar fijo.	3	
	2	Toda la línea de división está claramente indicada.	4	
	3	La pizarra de información está visiblemente para todo el personal.	3	
	4	Los indicadores de cada artículo se encuentran visiblemente y en el lugar correspondiente.	2	
	5	Es fácil reconocer el lugar correspondiente para cada producto.	2	
	6	Los artículos se encuentran en el lugar que le corresponde.	2	
	7	Se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.	2	
	8	Existen indicadores visuales para ubicar lo necesario y su estado de uso.	2	Faltan poner más indicadores
SUBTOTAL			20	
LIMPIEZA	1	El inventario de materiales de limpieza es el adecuado.	3	
	2	El material de limpieza se identifica con facilidad.	3	
	3	Se encuentran los materiales adecuados para la limpieza en el lugar que le corresponde.	2	
	4	El piso se encuentra limpio y sin manchas.	2	
	5	La limpieza y la inspección son consideradas una misma cosa.	3	
	6	Se usa un sistema de rotación o turno para la limpieza.	3	
	7	Se implementaron las actividades de limpieza como rutina.	3	
	8	Se identifica con facilidad la merma.	3	
SUBTOTAL			22	

ESTANDARIZAR	1	Esta toda la información necesaria de forma visible.	3	
	2	Se respetan conscientemente los estándares.	3	
	3	El aire se encuentra limpio y con olor agradable.	3	
	4	Están los basureros limpios y por debajo de su capacidad.	2	
	5	No están los productos en contacto directo con el piso.	2	
	6	La iluminación es la adecuada.	4	
	7	El uniforme de trabajo se encuentra limpio y presentable.	3	
	8	Disminuye el tiempo de búsqueda.	3	
SUBTOTAL			23	
AUTODISCIPLINA	1	Se encuentra en observación constante el Seiri, Seiton y seiso.	2	FALTA DAR MAS SEGUIMIENTO A ORDENAR
	2	Se cumplen las normas de vestimenta.	3	
	3	El personal respeta los horarios y son puntuales.	3	
	4	Las reglas y procedimientos son conocidos, respetados por el personal.	3	
	5	Todo el reglamento es debidamente aplicado por el personal.	2	
	6	Se respetan las áreas de no fumar y no comer.	3	
	7	Hay un agradable ambiente de trabajo.	3	
	8	Hay respeto entre empleados y patrones.	4	
SUBTOTAL			23	

RESULTADO DE LA SEGUNDA AUDITORÍA DE LAS 5 ´S

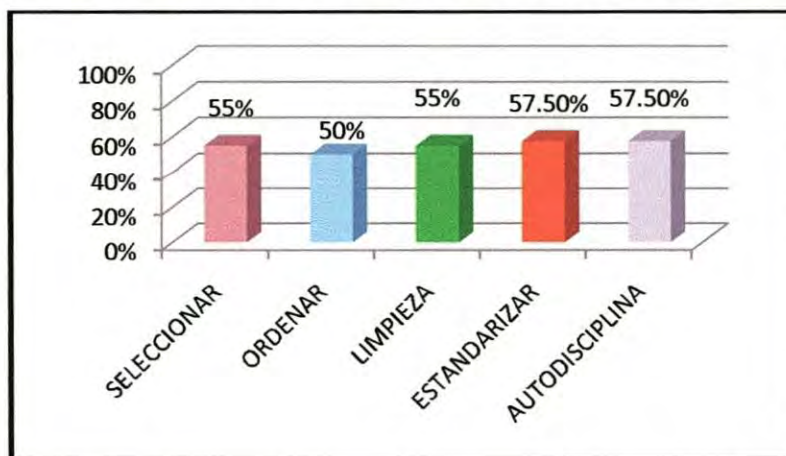


FIGURA 6.2 - RESULTADO DE LA SEGUNDA AUDITORÍA DE LAS 5 ´S

ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 5.3 - Tercera auditoría

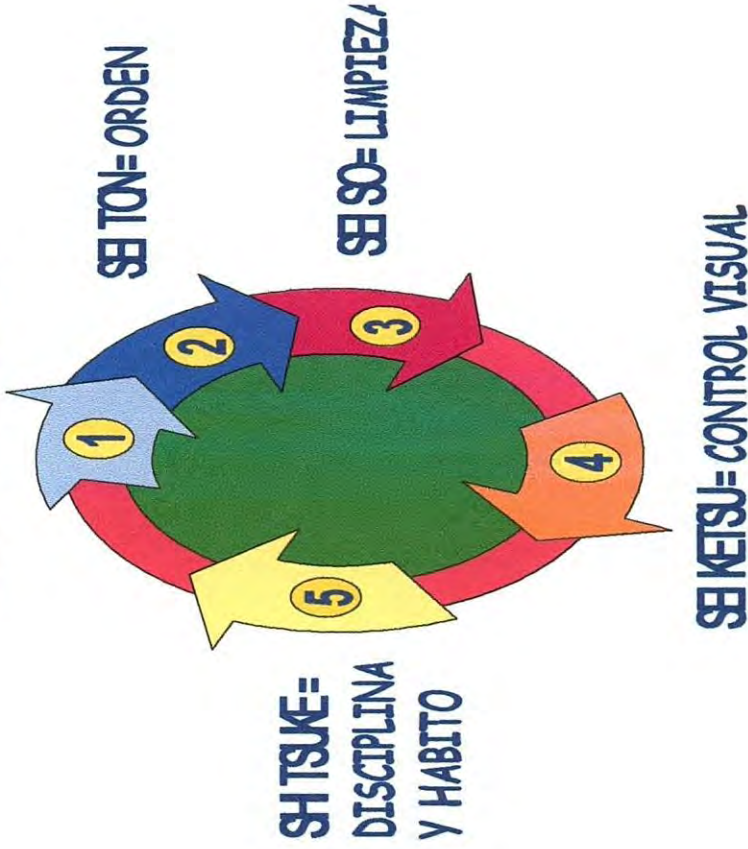
ELABORADO POR: JULIO BHIO RIOS PÁGINA: 06
 FECHA: 6 DE DICIEMBRE ÁREA: BODEGA Y CUARTO FRÍO
 DEL 08 DE OCTUBRE AL 06 DE DICIEMBRE DE 2012

CLASIFICACIÓN											
0	NO HA INICIADO CON EL COMPROMISO	1	INICIO, MUCHOS PUNTOS EVALUADOS FALLAN	2	MEJORA NOTABLE, POCOS PUNTOS FALLAN	3	NIVEL MÍNIMO ACEPTADO	4	NIVEL MEDIO ACEPTADO	5	NIVEL EXCELENTE

5´S	#	PUNTO DE REVISIÓN	PUNTAJE	NOTAS
SELECCIONAR	1	Se ha implantado la notificación de desecho.	4	
	2	Se han eliminado todos los objetos que son innecesarios del área de trabajo.	3	
	3	No exceso de residuos de líquidos, papeles, empaques, botellas, chicles en piso.	3	
	4	Todos los artículos innecesarios se distinguen a simple vista.	4	
	5	Todas las herramientas y equipos de trabajo se usan regularmente.	4	
	6	Están todos los artículos correctamente arreglados, en condiciones sanitarias y seguras.	4	
	7	Las parrillas del cuarto frío se encuentran limpias y en buenas condiciones.	3	Se cambiaron algunas
	8	Los artículos no aptos para la venta se identifican a simple vista.	4	
SUBTOTAL			29	
ORDENAR	1	Todo se almacena en un lugar fijo.	4	
	2	Toda la línea de división está claramente indicada.	4	
	3	La pizarra de información está visiblemente para todo el personal.	5	
	4	Los indicadores de cada artículo se encuentran visiblemente y en el lugar correspondiente.	4	
	5	Es fácil reconocer el lugar correspondiente para cada producto.	4	
	6	Los artículos se encuentran en el lugar que le corresponde.	4	
	7	Se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas.	3	
	8	Existen indicadores visuales para ubicar lo necesario y su estado de uso.	4	
SUBTOTAL			32	
LIMPIEZA	1	El inventario de materiales de limpieza es el adecuado.	4	
	2	El material de limpieza se identifica con facilidad.	4	
	3	Se encuentran los materiales adecuados para la limpieza en el lugar que le corresponde.	3	
	4	El piso se encuentra limpio y sin manchas.	4	
	5	La limpieza y la inspección son consideradas una misma cosa.	4	
	6	Se usa un sistema de rotación o turno para la limpieza.	4	
	7	Se implementaron las actividades de limpieza como rutina.	4	
	8	Se identifica con facilidad la merma.	4	
SUBTOTAL			31	

ANEXO 8 - TRÍPTICO

SEI = ORGANIZACIÓN



Definición de las 5 ´S

La estrategia de las 5 ´S es una metodología práctica para el establecimiento y mantenimiento del lugar de trabajo bien organizado, ordenado y limpio, a fin de mejorar las condiciones de seguridad, calidad en el trabajo y en la vida diaria. Está integrado por cinco palabras japonesas que inician con la letra "s", que resumen tareas simples que facilitan la ejecución eficiente de las actividades laborales. Las cinco palabras utilizadas se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1 — Significado y descripción de las 5S

Palabra japonesa	Traducción al español	Descripción
Seiri	Clasificar	Separar los elementos necesarios de los innecesarios y eliminar del área de trabajo los innecesarios
Seiton	Ordenar	Ordenar, organizar y rotular los elementos necesarios de manera que estén disponibles y fácilmente accesibles
Seiso	Limpiar	Eliminar el polvo y suciedad. Hacer la limpieza con inspección
Seiketsu	Estandarizar	Mantener el área de trabajo higiénica mediante el mejoramiento de las tres "s" anteriores
Seisuke	Disciplina	Respetar las reglas por propio convencimiento. Cambiar los hábitos de trabajo mediante la continuidad y la práctica

FUENTE: José Roberto Rodríguez (1º edición marzo 2010). Manual estrategia de las 5 ´S: gestión para la mejora continua. Honduras C.A.



Imagen 7



Imagen 8



Imagen 9



Imagen 10



Imagen 11



Imagen 12



Imagen 13

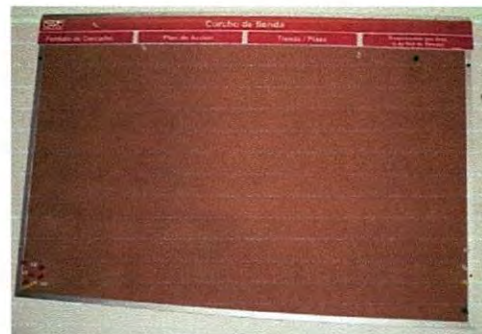


Imagen 14: Pizarra de información

ANEXO 7 – LETREROS E INDICADORES

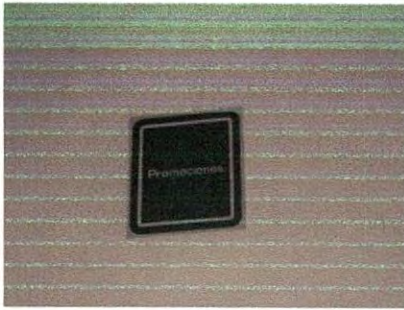


Imagen 1

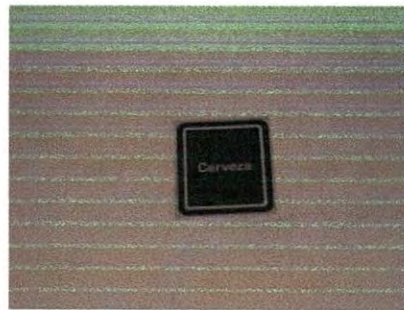


Imagen 2



Imagen 3



Imagen 4



Imagen 5



Imagen 6

ESTANDARIZAR	1	Esta toda la información necesaria de forma visible.	5	
	2	Se respetan conscientemente los estándares.	4	
	3	El aire se encuentra limpio y con olor agradable.	4	
	4	Están los basureros limpios y por debajo de su capacidad.	4	
	5	No están los productos en contacto directo con el piso.	4	
	6	La iluminación es la adecuada.	5	
	7	El uniforme de trabajo se encuentra limpio y presentable.	4	
	8	Disminuye el tiempo de búsqueda.	4	
SUBTOTAL			34	
AUTODISCIPLINA	1	Se encuentra en observación constante el Seiri, Seiton y seiso.	4	
	2	Se cumplen las normas de vestimenta.	5	
	3	El personal respeta los horarios y son puntuales.	4	
	4	Las reglas y procedimientos son conocidos, respetados por el personal.	4	
	5	Todo el reglamento es debidamente aplicado por el personal.	4	
	6	Se respetan las áreas de no fumar y no comer.	4	
	7	Hay un agradable ambiente de trabajo.	4	
	8	Hay respeto entre empleados y patrones.	5	
SUBTOTAL			34	

RESULTADO DE LA TERCERA AUDITORÍA DE LAS 5 ´S

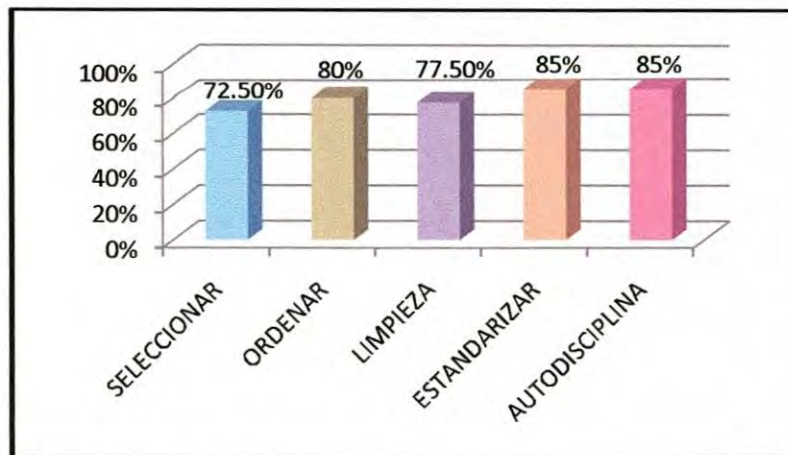


FIGURA 6.3 - RESULTADO DE LA TERCERA AUDITORÍA DE LAS 5 ´S

ELABORACIÓN PROPIA

PROMEDIO 80%