



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

**UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA**  
**SEDE VIÑA DEL MAR – JOSÉ MIGUEL CARRERA**

**IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S EN UNA CAFETERÍA**  
**CONFIDENCIAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE BODEGA**

Trabajo de Titulación para optar al Título  
de Ingeniería de EJECUCIÓN EN  
GESTIÓN DE LA CALIDAD

Alumna:  
Camila Serbia Zamorano Bahamondes

Profesor Guía:  
Enrique Calderón

2025



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE MONOGRAFÍA A REPOSITORIO ACADÉMICO

### 1.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO ACADÉMICO

Tipo de monografía (marcar una opción):  Memoria o trabajo de título  Tesis de Postgrado

Título del trabajo: Implementación de la metodología 5S en una cafetería confidencial para optimizar la gestión de bodega

Nombre del candidato(a): Camila Serbia Zamorano Bahamondes

Carrera / Grado: Ingeniería de Ejecución en Gestión de la Calidad

Campus: Sede Viña del Mar Departamento: Departamento de Química y Medio Ambiente

### 2.- VALIDACIÓN DEL PROFESOR GUÍA/DIRECTOR DE TESIS

Yo, Enrique Calderón Carmona, en mi calidad de profesor(a) guía/director(a) del trabajo académico mencionado anteriormente **DEJO CONSTANCIA** que:

- He revisado esta versión del documento y corresponde a la versión final aprobada del trabajo.
- El trabajo cumple con los requisitos académicos y de formato establecidos por la institución.

### 3.- EVALUACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD POR PROPIEDAD INDUSTRIAL (marcar una opción)

El trabajo **NO contiene** información que amerite confidencialidad y puede ser publicado de inmediato en repositorio con acceso abierto.

El trabajo **CONTIENE** información con potenciales implicancias de propiedad industrial o intelectual y requiere un periodo de confidencialidad (**embargo**) por (**marcar una opción**):

6 meses  12 meses  2 años  3 años  5 años  10 años

Fundamentación de la necesidad de confidencialidad (obligatorio si se solicita embargo):

---

---

---

### 4.- FIRMAS

Profesor(a) guía o director(a) de memoria o tesis:

Fecha: 01/04/2026

Firma: 

Estudiante o Candidato(a):

Fecha: 01/04/2026

Firma: 



*Este formulario debe ser insertado como página 2 de la memoria o tesis, completado y firmado por estudiante y profesor(a) antes de la entrega en portal PRISMA de Biblioteca USM.*

## **DEDICATORIA**

A mi madre que es uno de mis pilares más grande y la que me enseñó a ser la mujer que soy hoy, a mi hermana que siempre me acompaña en todo, a mi hermano que siempre me dio su apoyo y a mis profesores, profesionales comprometidos con la enseñanza.

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo principal implementar la metodología 5S en las góndolas de las bodegas n°1 y n°2 de una cafetería “La confidencial”, con el fin de minimizar los problemas que están dentro de ellas, optimizando el orden, limpieza y la clasificación de los inventarios de estos. La aplicación de esta metodología se planteó como una solución frente al diagnóstico que se realizó a las bodegas, donde se encontraron problemáticas como desorden general, deficiente aplicación del FIFO, presencia de productos vencidos, falta de separación por tipo de insumo, inexistente rotulación, sobre inventario y pérdida de tiempo al buscar insumos.

La investigación se desarrolló utilizando herramientas de observación directa del estado de las góndolas de las bodegas, registros fotográficos del “antes y después”, además de incluir la capacitación del personal para que estén al tanto de la metodología que se aplicó. Durante el diagnóstico de las bodegas se identificaron la situación real de estas, evidenciando los problemas que poseían, este diagnóstico ayudo a encontrar un punto de partida para la implementación.

La implementación de la metodología 5S se llevó a cabo de manera progresiva, tomando en cuenta cada una de las fases: clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y mantener (disciplina). En la etapa de clasificación se eliminó lo que no era correspondiente de las bodegas, quedando solo lo necesario para la producción diaria del local, esta organización permitió que en la siguiente fase se pudiera optimizar mejor el espacio de las góndolas, ordenando las góndolas por tipo y frecuencia de uso del producto, delimitando los espacios con unas etiquetas para que sea más sencillo identificar los insumos. Además, se enfatizó en la limpieza de las áreas de bodega.

En la fase de estandarización, se implementaron señalizaciones visuales, con etiquetas que señalaban el tipo de producto que iba en cada zona de la góndola, esto ayudo al personal

a identificar las áreas fácilmente. La fase de mantenimiento (disciplina) se apoyó en la capacitación que el personal recibió, además que sirvió para fortalecer la nueva cultura que está creciendo en esta organización.

Como resultado de la implementación se aprecia una mejora en el orden, limpieza, accesibilidad de los productos y estandarización de los mismo al ordenar nuevo stock. Esto ayudo a los individuos de la organización a encontrar más rápido los productos buscados, disminuyendo a su vez la perdida de productos por caducidad o la compra duplicada de insumos que ya estaban en stock.

Un aspecto que destacar es como el desarrollo de este proyecto fue tomado con gran compromiso por parte del personal, reflejado en respetar las etiquetas de los productos y, además, la iniciativa propia por parte del personal en agregar en sus propios espacios de trabajo la metodología.

Finalmente, se realizó una encuesta al personal [ANEXO 3] para conocer como perciben la implementación de la metodología, siendo en su mayoría positiva. Llegando incluso sugerencias de implementar la metodología en otras áreas de la cafetería.

## ÍNDICE

<b>SIGLAS Y SIMBOLOGÍA</b> .....	6
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	3
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	3
<b>METODOLOGÍA</b> .....	4
<b>FUNDAMENTACION</b> .....	6
<b>ALCANCE</b> .....	8
<b>CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES</b> .....	10
<b>1. ANTECEDENTES GENERALES</b> .....	11
<b>1.1. Contexto de la organización</b> .....	11
<b>1.1.1. Proceso productivo dentro de la organización</b> .....	12
<b>1.1.2. Organigrama de la cafetería</b> .....	15
<b>1.1.3. Gestión de bodegas</b> .....	16
<b>1.2. Descripción del problema</b> .....	16
<b>1.2.1. Análisis de los 5 ¿Por qué?</b> .....	18
<b>1.3. Justificación del proyecto</b> .....	19
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO</b> .....	22
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	23
<b>2.1. Gestión de la calidad</b> .....	23
<b>2.1.1. Científicos de calidad</b> .....	23
<b>2.1.2. Mejora continua y 5S</b> .....	26
<b>2.2. Gestión de bodegas e inventarios</b> .....	27
<b>2.2.1. Riesgos comunes de una mala gestión de bodegas</b> .....	28
<b>2.3. Metodología 5S</b> .....	29
<b>2.3.1. Desafíos al implementar la metodología 5S</b> .....	31
<b>2.4. Beneficios de la aplicación de la metodología 5S en el sector alimentario</b> .....	33
<b>CAPÍTULO 3: DIAGNÓSTICO DESCRIPTIVO DE LOS PROCESOS DE BODEGAJE</b> .....	34
<b>3. DIAGNÓSTICO DESCRIPTIVO DE LOS PROCESOS DE BODEGAJE</b> .....	35
<b>3.1. Descripción del área de bodega</b> .....	35
<b>3.2. Diagnóstico inicial</b> .....	38

3.3.	Resultados del diagnóstico .....	43
3.3.1.	Matriz de riesgos .....	44
<b>CAPÍTULO 4: IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S .....</b>		<b>48</b>
4.	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGIA 5S .....</b>	<b>49</b>
4.1.	Implementación de la metodología 5S .....	49
4.1.1.	Primera S: Seiri (clasificar).....	50
4.1.2.	Segunda S: Seiton (ordenar) .....	52
4.1.3.	Tercera S: Seiso (limpiar) .....	56
4.1.4.	Cuarta S: Seiketsu (estandarizar) .....	57
4.1.5.	Quinta S: Shitsuke (disciplina).....	60
4.2.	Resultados finales del diagnóstico .....	63
4.3.	Encuesta al personal.....	64
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>71</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>72</b>

## **SIGLAS Y SIMBOLOGÍA**

- 5S : Metodología japonesa de orden y limpieza.
- FIFO : First in, First out
- PHVA : Ciclo de Deming (Planear – Hacer – Verificar – Actuar)
- ISO : Organización Internacional de Normalización
- ISO : Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario.  
9000
- ISO : Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.  
9001
- Nº : Número.
- % : Porcentaje.
- S : Etapa de la metodología 5S.
- Seiri : Clasificar.
- Seiton : Ordenar.
- Seiso : Limpiar.
- Seikets  
u : Estandarizar.
- Shitsuk  
e : Disciplina.

## INTRODUCCIÓN

Dentro del rubro gastronómico se busca que este cumpla con las expectativas de los clientes, todo con el fin de ser reconocidos y/o importantes en el rubro. Dentro de este rubro tenemos el área de las cafeterías, negocios que se destacan en la venta de distintas variedades de café, dulces, sándwiches, entre otros.

Pero dentro del rubro, se busca que también este sea, no solo excelente a nivel de atención al cliente, sino también a nivel interno, en sus bases operativas. Por eso mismo es importante el mantener orden y limpieza dentro de las mismas para que la atención y las tareas operativas se lleven a cabo de manera positiva.

En el presente trabajo de título, se llevará a cabo una implementación de la metodología 5S, metodología japonesa que *“permite reducir el tiempo de búsqueda y facilitar la accesibilidad a los materiales e información necesarios”* (Kaizen Institute, párr, 3). Esta será implementada en la cafetería “La confidencial” con el fin de optimizar las góndolas de las bodegas de la organización.

La principal razón para implementar esta metodología en esta empresa es el poco orden que se presencia en las bodegas de las instalaciones, las cuales ha traído diversos problemas tanto de caducidad como de organización o control de inventarios, por lo que se propone una implementación inicial en específico en las góndolas de ambas bodegas, con el fin, de que, a futuro, los individuos de la organización puedan aprender y aplicar las 5S en otras áreas de la organización. Dando énfasis al trabajo en equipo y la importancia del compromiso para mantener dicha metodología a futuro.

La implementación tomara las 5 fases que la conforman, ejecutando cada una de manera progresiva dentro de la cafetería, buscando que estas sean incluidas correctamente y que sean mantenidas a largo plazo en la organización.

*“La metodología 5S es versátil, aplicándose a cualquier entorno de trabajo, ya sea físico o digital. Esto incluye desde pequeñas áreas, como un puesto de producción, un escritorio...hasta espacios más amplios como líneas de producción...”* (Kaizen Institute, párr, 5).

## **OBJETIVO GENERAL**

Implementar la metodología 5S en las góndolas de las bodegas de cafetería “La confidencial”, con el fin de mejorar el orden, la clasificación y accesibilidad de insumos almacenados.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar las condiciones actuales de los procesos de bodegaje, identificando las principales causas de desorden, ineficiencia y desperdicio.
- Llevar a cabo la metodología 5S que permita optimizar el orden, la limpieza y la disposición de materiales e insumos en las góndolas de las bodegas.
- Estandarizar las prácticas de orden y limpieza mediante la elaboración de procedimientos visuales, capacitaciones y mecanismos de seguimiento.
- Fomentar la sostenibilidad del proyecto 5S a través del compromiso y participación continua del personal en actividades de mejora y auditorías internas.

## **METODOLOGÍA**

El desarrollo del trabajo se llevará a cabo en tres fases: diagnóstico, implementación y evaluación de las góndolas de las bodegas de la organización. En los siguientes ítems se detalla cómo se procederán cada una de las tres fases:

### 1. Diagnóstico principal de las bodegas:

- Primero se realizará la visita y observación directa del estado actual de las bodegas y de las góndolas, esta revisión se realizará en las bodegas n°1 y n°2 de la cafetería.
- Como segunda etapa, se realizará un registro fotográfico del estado actual de las góndolas y distribución de los productos, con el fin de tener un registro del antes para ser comparado con las fotografías del final de la implementación.

### 2. Implementación de la metodología 5S:

- Para la implementación de la metodología 5S se tomará en cuenta las 5 fases de esta. A continuación, se detalla que se realizara en cada fase de la metodología:
  - Seiri (clasificación): en esta fase se realizará un diagnóstico de los productos que sirven en cada bodega. Se eliminarán los productos que no son del área para optimizar mejor el espacio, así como aquellos productos que estén vencidos o en mal estado.
  - Seiton (orden): en esta fase se reorganizará el espacio, asignando ubicaciones definidas a cada producto e implementando etiquetas visuales para tener un lugar asignado para cada producto.
  - Seiso (limpieza): en esta fase se hará una limpieza general del área de bodega y revisión de estanterías. Eliminando posibles pérdidas de material o insumos, mediante reenvasado si el envase original está en mal estado.

- Seiketsu (estandarización): creación de etiquetas clasificatorias de los productos que se conservan en las góndolas de las bodegas. Además de utilizar como complemento el manual propio de limpieza de la organización.
- Shitsuke (disciplina): capacitación del personal, establecimiento de rutinas de mantenimiento y retroalimentación.

### 3. Evaluación de resultados:

- Se realizará una evaluación del cumplimiento de los estándares de orden y limpieza mediante chequeos visuales sobre estas dentro de las bodegas. Enfocándose que las góndolas cumplan con el orden establecidos por las etiquetas puestas. En caso de que haya algún incumplimiento dentro de las mismas, se procederá a la corrección mediante retroalimentación.
- Encuestas al personal sobre la percepción de mejora en la organización y eficiencia. Abierto a recibir ideas o complementos para mantener la mejora continua dentro de la cafetería.

## **FUNDAMENTACION**

El presente trabajo se realiza con el propósito de abordar la problemática que está afectando a la eficiencia operativa dentro de la cafetería: el desorden y la falta de organización de las góndolas de las bodegas, lo que repercute directamente en la gestión de inventarios y control de insumos.

Actualmente, las góndolas de las bodegas (n°1 y n°2) presentan productos almacenados sin una definición clara, insumos que se encuentran en distintos lados a pesar de estar en la misma bodega y la usencia de estándares visuales (etiquetas) o de la esporádica limpieza y orden que le dan a las góndolas y bodegas en sí. Esta situación genera pérdida de tiempo en la busca de insumos, confusión entre trabajadores, riesgo de vencimiento de productos por no realizar bien el FIFO y la compra innecesaria de insumos por no encontrar los que había, provocando sobre inventario al estar solicitando la compra de productos que ya se tenían en stock.

Frente a esta problemática, este trabajo propone implementar la metodología 5S, herramienta japonesa de mejora continua que busca lograr espacios de trabajo organizados, limpios, seguros y eficientes en donde la calidad comienza en el lugar de trabajo. La aplicación de esta metodología permitirá que el ambiente laboral, en específico las góndolas de las bodegas, mejore al existir un orden y un establecimiento claro de los insumos que están presentes en las bodegas de la organización.

El tema escogido se fundamenta en la necesidad de mejorar el orden interno en las bodegas de la empresa. Por ello, el propósito de esta intervención busca entregar a la organización un modelo que sea sencillo de aplicar e incluso replicar a futuro en otras áreas de la organización. La implementación de la metodología permitirá demostrar que su aplicación puede ser efectiva no solo en el área de bodegas, zona donde hay gran desorden, si no que

puede ser utilizada en otras áreas para que los individuos de la organización vayan familiarizándose con ella y puedan replicarla.

Desde lo económico, esta implementación ayudara a disminuir pérdidas económicas por vencimiento de productos que estaban mal almacenados (FIFO), las cuales son uno de los problemas que presenta la cafetería, así también, evitar el sobre inventario.

Para la organización, los beneficios esperados en la implementación son:

- Optimización del espacio físico de las góndolas presentes en ambas bodegas y mejor control de inventario dentro de estas.
- Disminución de desperdicios de insumos.
- Incremento de la eficiencia al encontrar con mayor facilidad los insumos y/o productos.
- Fomento de la cultura de mejora continua, el compromiso y trabajo en equipo por parte de todos los individuos de la organización.

Concluyendo, el presente trabajo de título busca aportar con una solución sostenible en el tiempo al problema de desorganización en las bodegas mediante la implementación de la metodología 5S.

## ALCANCE

El presente trabajo de título tiene como alcance de la implementación de la metodología 5S exclusivamente en las góndolas de las bodegas n°1 y n°2 de la cafetería “La confidencial”. Su enfoque se centra en la optimización de la gestión de inventarios, mediante el orden, la limpieza, estandarización de espacios y la disciplina operacional.

El estudio e implementación considera la aplicación práctica de las cinco etapas de la metodología 5S: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, con el propósito de que la mejora sea sostenible en el tiempo.

Este trabajo no aborda todas las áreas de la organización, sino que se limita únicamente al espacio físico correspondientes a las góndolas de las bodegas n°1 y n°2, las cuales son utilizadas para el almacenamiento de productos, insumos y alimentos usados en la producción del local.

El alcance de la investigación comprende lo siguiente:

- Diagnóstico del estado inicial de la bodega, se revisará el orden, distribución, limpieza y si existe alguna identificación de productos.
- Implementación de cada una de las fases de la metodología 5S, considerando las necesidades de orden de la cafetería.
- Estandarización del orden y limpieza mediante rotulación en las góndolas y seguimiento del proceso interno de limpieza de la organización.
- Capacitación y compromiso del personal respecto a la importancia de mantener las mejoras propuestas.
- Evaluación y verificación de resultados a través de encuestas al personal y por análisis visuales.

Dentro del desarrollo del trabajo de título, se considera que:

- La organización dispondrá del tiempo necesario para que el personal participe y esté en la capacitación sobre la implementación de la metodología.

- El personal colaborará en la adopción de esta nueva implementación, existiendo compromiso por parte de todos los individuos.
- Los costos para la implementación de este proyecto serán mínimos, solo se usarán materiales para la rotulación de las góndolas y se utilizarán materiales de aseo para la limpieza de las góndolas y bodegas.

Como restricciones, tenemos que:

- No se modificará la infraestructura del lugar, solo se organizará y aprovechará el espacio actual de las góndolas de ambas bodegas.
- No habrá cambios en los Excel de inventarios, ya que no forman parte de este trabajo.
- La aplicación de la metodología se limita a un periodo de tiempo definido dentro de la carta Gantt del trabajo.

En conclusión, el trabajo se orienta en resolver un problema específico dentro del área crítica de la cafetería que son las bodegas, con la aplicación de la metodología 5S se podrá lograr un orden dentro de las góndolas, la que será un inicio para que a futuro pueda ser replicada con más facilidad por la organización en otras áreas de la cafetería.

**CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES**

## **1. ANTECEDENTES GENERALES**

### **1.1. Contexto de la organización**

La cafetería, lugar de la implementación que trata el presente trabajo, es un establecimiento fundado en febrero del año 2022, ubicado en Chile, V región, en la comuna de Quilpué, en una zona céntrica.

Este se dedica a la venta y preparación de diversos productos, tales como:

- Diversos tipos de café: cappuccino, mocaccino, americano, entre otros, teniendo una gran variedad y sabores distintos. Donde se encuentran los más clásicos hasta los más elaborados creados dentro de la misma cafetería.
- Gran variedad de té, tanto en formato tradicional de bolsa como infusiones preparadas en teteras especializadas para estas.
- Bebestibles, como jugos de pulpas de frutas, energéticas, néctares de frutas o gaseosas.
- Ensaladas preparadas en el momento, con productos frescos de temporada, acompañadas de jugos naturales.
- Distinta variedad de sándwiches, con alternativas para vegetarianos o veganos. Incluyendo distintos tipos de pan, tales como pan de molde (blanco e integral), amasado, ciabatta y bagel.
- Menús diarios, los cuales cuentan con 2 entradas y con el plato principal. Estos menús son distintos todos los días y van variando cada semana para mayor diversidad de opciones.
- Cuenta con distintas variedades de tortas y dulces, todas artesanales, algunas compradas al proveedor del local y otras realizadas en las instalaciones del local mismo. Existen variedades normales y sin azúcar añadido.
- Y finalmente, cuenta con helados artesanales, con variedades sin azúcar añadido.

El objetivo de esta organización es entregar el mejor servicio al cliente, enfocándose en la rapidez del servicio y en la experiencia de atención al cliente, dando el mejor servicio posible. En la organización se enfatiza la rapidez de la atención al cliente, siendo una característica notoria del local, entregar todo lo pedido al mismo tiempo, existiendo buena comunicación para la entrega de los pedidos entre barra y cocina.

La organización cuenta con distintas áreas dentro del lugar de trabajo, las áreas principales son:

- **Barra:** lugar donde se reciben los pedidos de cocina y barra, también es en donde se sirven helados y jugos. En barra se realizan las distintas variedades de café y té.
- **Cocina:** lugar donde se realizan todos los sándwiches, menú, ensaladas y lo relacionado a alimentos de “producción” como son llamados dentro de la organización, los cuales comprenden galletas, brownie, carrot cake, bollería, empanadas, entre otros.
- **Taller de pastelería:** zona donde se realizan las tortas artesanales del local. Así como también pedidos de clientes.
- **Copería:** zona donde se hace lavado de platos, vasos, cubiertos, entre otros utilizados por los clientes. También se realiza en esta área los jugos naturales, así como batidos de fruta y leche.
- **Bodegas:** zona de almacenamiento de diversos alimentos e insumos utilizados en barra y cocina, los cuales son perecibles, no perecibles, verduras, frutas, congelados, etc.

#### **1.1.1. Proceso productivo dentro de la organización**

Dentro de la cafetería se tiene un proceso productivo básico, el cuál consiste generalmente en las siguientes fases:

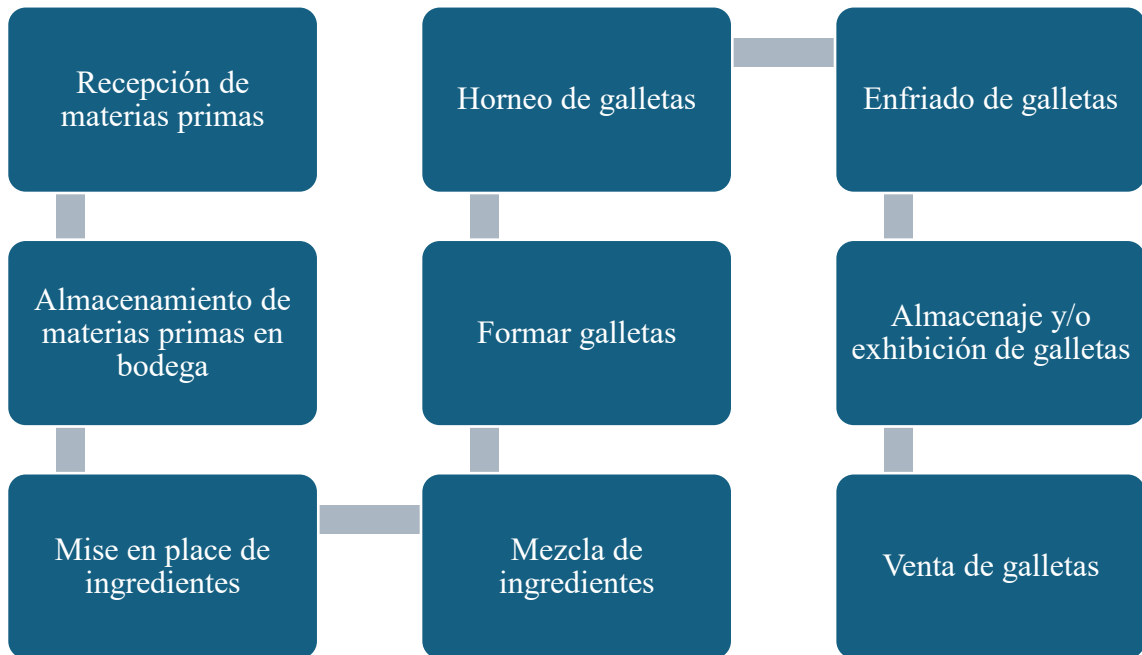
- Compra de insumos.
- Almacenamiento de insumos (antes de su uso).

- Preparación del producto o alimento en cuestión con los insumos.
- Venta del producto terminado.

Un ejemplo simple de una de las producciones dentro de la organización como lo es la producción de galletas sería el siguiente:

**Figura 1-1:**

*Proceso productivo de “galletas porción”.*



*Nota.* Proceso productivo de la elaboración de galletas porción realizadas en la cafetería “La confidencial”. Elaboración propia.

**Figura 1-2:**

Galletas porción.



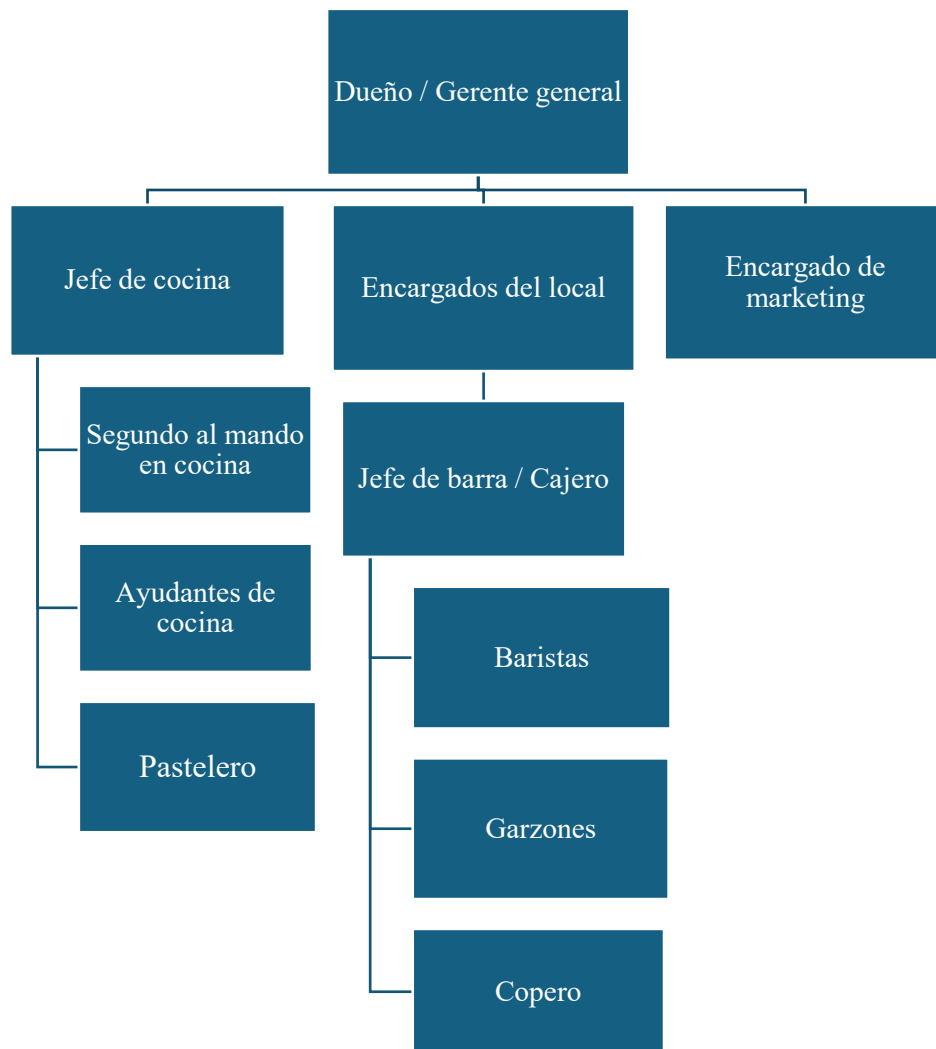
*Nota.* Producto terminado de galletas porción de cafetería “La confidencial”. Elaboración propia.

### 1.1.2. Organigrama de la cafetería

Dentro de la organización existen distintos cargos y responsabilidades, desde los cargos más altos hasta los más bajos. Estos se presentan en el siguiente organigrama:

**Figura 1-3:**

Organigrama de la cafetería.



*Nota.* Organigrama de la cafetería “La confidencial”. Elaboración propia.

Como se puede apreciar en el organigrama, hay distintos tipos de puestos y cargos, donde cada uno cuenta con sus respectivas responsabilidades y tareas.

### 1.1.3. Gestión de bodegas

Dentro de los roles en la gestión de bodegas, se encuentra como tareas compartidas por parte de todos los individuos de la organización. Dentro de las actividades relacionadas a la gestión de bodegas tenemos:

- **Responsable de compra:** el encargado de esta actividad es el dueño y representante legal de la cafetería. Cada final de turno recibe una lista con las compras necesarias para el siguiente turno. Realiza las compras tanto de cocina como de barra.
- **Responsable del registro de inventarios:** los encargados de esta tarea son las jefaturas, encargados de turno o segundo al mando de las distintas áreas. Con ayuda de los individuos de categorías menores, se encargan de inventariar los productos existentes de las bodegas.
- **Responsables de reposición:** los encargados de esta tarea son los segundos al mando de cocina, ayudantes de cocina y pastelero. Se encargan de que las bodegas queden repuestas para el turno presente y para el siguiente turno.

## 1.2. Descripción del problema

Dentro de la cafetería, las bodegas cumplen un rol fundamental, ya que en estas se almacenan insumos, materias primas, materiales de limpieza, productos refrigerados, entre otros, los cuales son necesarios para la operación diaria de la cafetería.

Sin embargo, pese a que estos espacios son importantes para la empresa y para el personal involucrado, no se cuenta con un sistema de organización, lo que deriva a distintos problemas como:

- Insumos/materias primas ubicadas en lugares incorrectos.
- Pérdida de tiempo para encontrar insumos debido al desorden o por que un trabajador hizo el cambio de lugar sin dar aviso al resto del equipo.
- Dificultad al controlar las fechas de vencimiento de los productos, provocando que estos caduquen y no puedan ser usados en la producción.
- Saturación de espacios por llenar las góndolas sin orden alguno.
- Falta de estandarización.
- Riesgos de contaminación cruzada.

Esta situación impacta en la eficiencia de los individuos de la organización, ya que existen pérdidas de tiempo al buscar insumos. Esto aumenta la demora en la reposición de insumos, y por consecuencia, demorando la preparación de los pedidos tanto de cocina como de barra.

Esto es importante en aspectos económicos, ya que al no realizarse el correcto FIFO se corre el riesgo de perder insumos o alimentos por vencimiento. También al no tener un orden claro dentro de las góndolas de las bodegas, se puede solicitar la compra de insumos extras, creando sobre inventario.

Actualmente, la organización no cuenta con ningún tipo de metodología de control de calidad ni de mejora continua. Dentro de la cafetería, las tareas de limpieza de bodegas son realizadas según protocolo interno, las cuales establece que se deben hacer una vez a la semana, aunque hay veces que no se realiza semanalmente por temas de alta demanda en la atención.

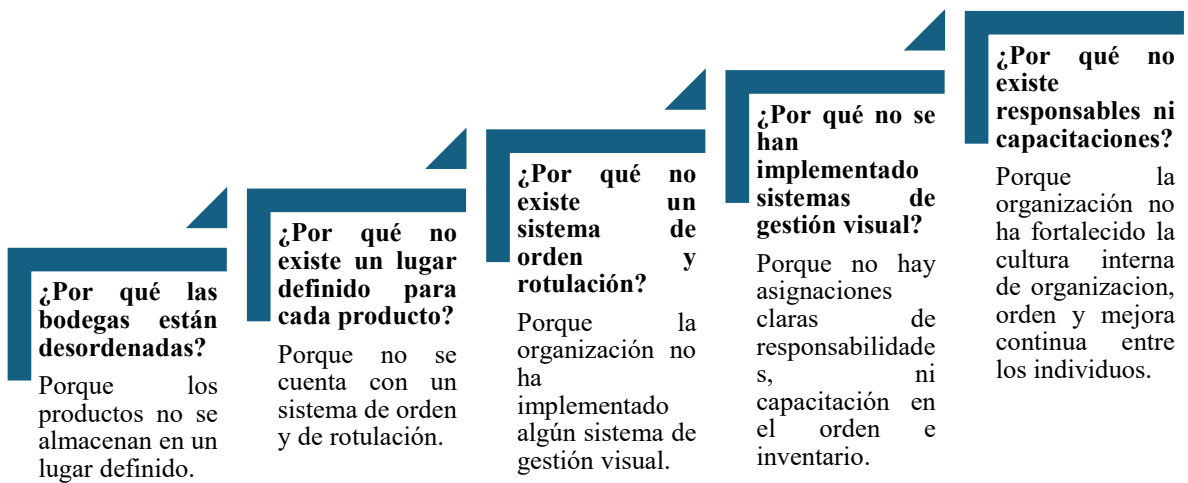
Esto provoca que las bodegas queden desordenadas por mucho tiempo, por, como se decía, la alta demanda de clientes o por la llegada de mercadería, las cuales muchas veces son dejadas rápidamente en cualquier zona de las bodegas.

### 1.2.1. Análisis de los 5 ¿Por qué?

Para llegar a la causa raíz de la problemática que está enfrentando la cafetería con el orden de las góndolas de las bodegas, se utilizó el método de los 5 ¿Por qué?:

**Figura 1-4:**

Análisis de los 5 ¿Por qué?



*Nota.* Análisis de la causa del estado de las repisas en las bodegas. Elaboración propia.

Gracias al uso de la técnica de los 5 ¿Por qué?, se pudo identificar la causa raíz del desorden de las bodegas. Se puede observar una cultura interna debilitada dentro de la organización, asociada a la ausencia de algún sistema de gestión visual o rotulaciones en las áreas designadas a almacenaje de insumos.

Como consecuencia, tenemos como ejemplos reales:

- Eliminación de alimentos caducados por mala gestión de bodegas.
- Compras duplicadas por no encontrar insumos al estar en zonas no convencionales o normales de almacenamiento.

- Errores en los inventarios.
- Y la falta de comunicación entre los individuos de la organización, la cual es una de las problemáticas más notorias en la organización.

### **1.3. Justificación del proyecto**

Ante la problemática ya identificada, donde existe un desorden a nivel de bodegas, el cual esta reforzado por la debilitada cultura organizacional en el orden y limpieza de la empresa, se encontró una oportunidad de mejora importante, orientada a la necesidad de formalizar la organización, limpieza y control visual en las bodegas de la cafetería, en específico, las góndolas de las bodegas n°1 y n°2, las que presentan con diferencia un desorden claro dentro de las zonas donde se almacenan alimentos y otros insumos.

El implementar alguna metodología dentro de la empresa nos ayudará en la mejora de varios aspectos, tales como:

- Gestión de inventarios.
- Flujo de trabajo más eficiente.
- Seguridad e inocuidad de alimentos.

Por lo mismo, se sugirió la implementación de la metodología 5S, herramienta altamente popular dentro del ambiente empresarial, esta se enfoca en mejorar la productividad mediante la estandarización del orden y limpieza dentro del área de trabajo.

La metodología 5S es originaria de Japón, desarrollada en la década de 1950 por Toyota como parte de su sistema de producción. El propósito de esta herramienta era crear un entorno dentro de área de trabajo que fuera eficiente y ordenado, aumentando la productividad y también fomentando un espacio de trabajo seguro.

Esta metodología al ser sencilla y universal puede ser aplicada dentro de cualquier espacio de trabajo que requiera orden y estandarización clara de sus espacios, por eso mismo es adoptada en distintos sectores empresariales, demostrando la versatilidad de esta.

Tomando en cuenta esto, se implementará en las góndolas de las bodegas n°1 y n°2 de la presente cafetería “La confidencial”, donde la situación actual presenta las siguientes complicaciones:

- Desorden general en las bodegas.
- Productos sin orden claro.
- Inventarios poco claros.
- Productos caducados por no realizarse correctamente el FIFO.
- Entre otros.

En un futuro, al implementarse correctamente cada una de las fases de la metodología 5S se espera obtener los siguientes resultados:

- Orden general en las bodegas.
- Productos ordenados, respetando los lugares de almacenamiento designados para cada producto de las góndolas.
- Inventarios claros, teniendo conocimiento de los productos almacenados dentro de las bodegas.
- Evitar pérdidas económicas relacionadas a productos caducados.
- Evitar desperdicio de tiempo al encontrar con más facilidad los insumos o productos.
- Cumplir y mantener las limpiezas de las bodegas de acuerdo con los parámetros de la organización.
- Compromiso por parte de toda la organización para que la metodología se mantenga a futuro e incluso sea replicada dentro de la organización.

En consecuencia, la implementación se desarrollará con el propósito de dar una solución a la problemática que está enfrentando actualmente esta cafetería. La cual no solo mejorara la eficiencia operativa del local, si no que creará una cultura organizacional de orden, limpieza y estandarización dentro de todos los individuos que trabajan en la empresa.

Esto también tendrá efectos positivos en la calidad de la atención al cliente, al existir orden dentro de la organización, los clientes se verán indirectamente beneficiados por la reducción en los tiempos de espera, ya que, al mantener las zonas organizadas en las bodegas, permitirán:

- Encontrar insumos de manera más rápida.
- Reposición más ágil de las bodegas, cocina o barra.
- Ininterrupciones de preparación de pedidos.

Los beneficios de mantener las góndolas de las bodegas ordenas y limpias provocaran menores tiempos de espera para los clientes, mejorando por consecuencia mejor satisfacción al cliente.

**CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Gestión de la calidad**

Antes de iniciar con otros conceptos, se debe iniciar con los más básicos, la gestión de calidad es un conjunto de procesos y procedimientos, que en conjunto logran que una empresa opere y produzca según las características reglamentarias y de los clientes. Entregando el nivel de calidad adecuado para su contexto propio y del cliente que solicita el servicio o producto.

La calidad está definida por el “*grado en que un conjunto de características inherentes a un objeto cumple los requisitos*” [ISO 9000:2015. 3.6.2]. Tomando esta definición, por parte de la norma ISO 9000:2015, se entiende que la calidad de un producto o servicio es la percepción del cliente de que sus expectativas han sido cumplidas. En otras palabras, dependiendo del cliente, puede cambiar la percepción de la calidad.

La norma ISO 9001:2015 es uno de los sistemas de gestión de calidad más conocidos y utilizados en el mundo. Ayuda a organizaciones de todos los tamaños y rubros posibles a implementar distintas características tales como:

- Procesos básicos de gestión de calidad.
- Mejora del desempeño.
- Compromiso con la calidad.

#### **2.1.1. Científicos de calidad**

Dentro de los científicos del área de calidad, hay que mencionar algunos que destacan dentro de este ámbito, estos son reconocidos por sus aportaciones sobre la importancia de la calidad dentro de los procesos productivos de una organización o empresa. Algunos de los mencionados son:

- William Edwards Deming.

- Joseph M. Juran.
- Kaoru Ishikawa.

### **William Edwards Deming**

Nacido el 14 de octubre de 1900 en Sioux City, Iowa. Estudio ingeniería en la Universidad de Wyoming, recibiendo un Ph. D en Físicas Matemáticas de la Universidad de Yale en 1927.

En la segunda guerra mundial, enseñó a los técnicos e ingenieros estadounidenses estadísticas para que estos mejoraran la calidad de los materiales de guerra. Esta forma de trabajar llamo la atención de los japoneses, siendo invitado al país cuando la industria y economía estaba en crisis.

Ellos siguieron la metodología de Deming, cambiando la forma de pensar, el estilo de administrar y su trato a los empleados. Gracias al seguir la filosofía de Deming, los japoneses mejoraron su economía y productividad por completo, convirtiéndose en los líderes del mercado mundial.

Deming establecía que, mediante el uso de mediciones estadísticas, las empresas deberían mejorar su funcionamiento para posteriormente desarrollar maneras de mejorar su sistema. Dentro de sus aportaciones tenemos que, fue pionero en calidad total y creador de los catorce puntos de Deming, los cuales son:

- a. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y servicio.
- b. Adaptar la empresa a la economía en que se vive.
- c. Evitar la inspección masiva de productos.
- d. Comprar por calidad (no por precio) y estrechar vínculos con los proveedores.
- e. Mejorar continuamente en todos los ámbitos de la empresa.
- f. Formar a los trabajadores para la mejora del desempeño.
- g. Adoptar e implantar el liderazgo.
- h. Eliminar el miedo para que las personas den lo mejor de sí.

- i. Romper las barreras entre departamentos.
- j. Eliminar consignas, sustituyéndolas por acciones de mejora.
- k. Eliminar incentivos y trabajo a destajo.
- l. Eliminar barreras a las personas que evitan sentirse orgullosa de su trabajo.
- m. Estimular a la gente para su mejora personal.
- n. Aplicar el PDCA o PHVA y evitar los siete pecados mortales.

El ciclo PHVA es conocido también como ciclo Deming, es una estrategia de mejora continua, que se realiza en cuatro pasos muy utilizado en los sistemas de gestión de calidad.

### **Joseph M. Juran**

Nacido el 24 de diciembre de 1904 en la ciudad de Braila, Rumania. Juran define a la calidad como la aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente.

Dentro de las principales aportaciones de Juran tenemos la trilogía de procesos, las cuales son:

- Planeación de calidad.
- Control de calidad.
- Mejora de calidad.

### **Kaoru Ishikawa**

Nacido en Japón en 1915. Fue un teórico de la administración de empresas japones, con gran conocimiento en el control de calidad.

Kaoru Ishikawa se licencio en Química en la Universidad de Tokio en 1939, a partir de ese año hasta 1947, trabajo en industrias y en el ejército. Fue en 1949 donde trabajo como

consultor de varias empresas e instituciones que estaban comprometidas con las estrategias de desarrollo de Japón posguerra.

Ishikawa definía que el control de calidad se desarrolla, diseña, manufactura y se mantiene un producto de calidad a un precio económico, siendo satisfactorio para el consumidor. Dentro de sus aportaciones tenemos las siguientes:

- Gráfica de Pareto.
- Diagrama de causa-efecto.
- Estratificación.
- Hoja de verificación.
- Histograma.
- Diagrama de dispersión.
- Gráfica de control de Shewhart.

### **2.1.2. Mejora continua y 5S**

La implementación de la metodología 5S es un paso importante para cualquier organización para lograr excelencia operacional. Por eso mismo, es importante hacer saber a los individuos de la organización sobre la importancia de esta metodología y crear una cultura organizacional que este dirigida al orden, limpieza y mejora continua. *“Es fundamental que todos en la organización comprendan que los 5S van más allá de meras prácticas de organización y limpieza. Son los cimientos de una cultura de mejora continua.”* (Kaizen Institute).

Al implementar la metodología 5S en una organización se tiene que aplicar una serie de estándares, los cuales están relacionados con nuevas formas de trabajar para promover la mejora continua. Por eso mismo, se debe inculcar los principios de la metodología en todos los niveles de la organización, con el fin de que todos comprendan que las 5S

consiguen un aumento en la productividad, seguridad, ahorro de espacio y motivación en los equipos de trabajo.

De todas formas, siempre existirán obstáculos, incluyendo la resistencia de algunos individuos de la organización a los nuevos cambios. Esto provocado por falta de comprensión del propósito de las 5S o dificultades al mantener la metodología en funcionamiento.

Por este motivo, es importante que se identifiquen las causas de esta resistencia para que el equipo en cuestión pueda superar este bloqueo y así llegar a que todos los individuos estén alineados con los nuevos estándares de calidad.

## 2.2. Gestión de bodegas e inventarios

Dentro de la gestión de bodegas se busca que esta sea mantenida eficientemente dentro de la organización, evitando inconsistencia dentro de estas. Una correcta gestión de bodegas implica:

- Mantener un control adecuado de los inventarios de bodegas.
- Garantizar el almacenamiento seguro de insumos.
- Minimizar pérdidas de insumos por deterioro o desorden.
- Facilitar la reposición y rotación de insumos.

Dentro de los tipos de inventarios que se manejan dentro de la organización de esta presente implementación, tenemos:

- **Materias primas:** son todos aquellos ingredientes e insumos que serán utilizados para la posterior producción de alimentos dentro de la cafetería. Estos comprenden una amplia variedad, desde harinas, azúcares, frutos secos, grasas animales y vegetales, entre otros.
- **Productos en proceso:** estos incluyen los productos que se preparan con anticipación para la producción de otros más complejos. Un ejemplo de esta

cafetería, son la preparación de bizcochos de zanahoria y de brownie, los cuales son decorados más adelante para su posterior venta.

- **Productos terminados:** son toda la producción de cocina y pastelería, estos pasan de estar en los inventarios de cocina a estar en vitrina para su exhibición y posterior venta la cliente.

Dentro de los principios de almacenamiento seguro en cocina tenemos las siguientes definiciones:

- **FIFO:** es un método de gestión de inventarios, llamado así por sus siglas en inglés lo cual significa “First in, First out”, en español “Primero entrar, Primero salir”.  
*“El método FIFO (PEPS) es utilizado habitualmente para la gestión de stock de productos perecederos, con fecha de caducidad, siendo los más comunes los alimentos, medicamentos o productos cosméticos.”* (Ar Racking, párr, 4)

En el caso de la cafetería, su objetivo es conseguir que la rotación de los productos sea la mejor, dando prioridad a los que están por caducar primero, así no existe una pérdida económica por un alimento vencido.

- **Rotación:** método usado para que se vendan antes los productos más cercanos a vencer, es un método muy utilizado en cocina para evitar desperdicios.

### 2.2.1. Riesgos comunes de una mala gestión de bodegas

En una mala gestión de bodegas podemos encontrar varios problemas que afectan no solo a la vida útil de los productos o alimentos, si no que afectan también a la efectividad operativa de la organización, los cuales son:

- **Mermas,** productos que quedan “sobrando” ya sea por mala gestión de los individuos de la cafetería al ofrecer el producto. O también cuando existe mala comunicación de los pedidos, por ejemplo, pedir un sándwich que no era el que el cliente quería.

- **Sobre inventario**, ocurre cuando los inventarios no están claros, un ejemplo claro de esta cafetería es el desorden presente en las mismas bodegas, provocando que no se encuentren los productos o insumos que se buscan al no tener una organización clara dentro de estas. Esto provoca la compra innecesaria de insumos que ya había en stock, por ende, provocando sobre inventario y al mismo tiempo, creando la amenaza de pérdida de productos por caducidad.
- **Contaminación cruzada**, es crítico este punto ya que al almacenar distintos tipos de alimentos juntos puede provocar que estos se contaminen, por ejemplo, dejar en el mismo espacio carne y verduras.

Por esto mismo, es importante el control dentro de los inventarios, en especial el control visual, ya que, al existir orden visual, el individuo que está buscando en bodegas puede identificar más clara y rápidamente los insumos disponibles antes de hacer las compras correspondientes.

### 2.3. Metodología 5S

El nombre de la metodología 5S viene de las palabras en japonés que las conforman, las cuales son:

- Seiri (Separar/Clasificar)
- Seiton (Ordenar)
- Seiso (Limpiar)
- Seiketsu (Estandarizar)
- Shitsuke (Disciplina)

Cada una representa una fase para lograr la implementación de las 5S, todas las cuales se complementan en conjunto para un logro común, mantener zonas de trabajo ordenadas, limpias y organizadas.

La metodología, si es bien aplicada y seguida por todos los individuos de la organización, trae los siguientes beneficios:

- Reducción del tiempo de búsqueda de insumos.
- Optimización de espacios al mantener ordenado.
- Facilita la accesibilidad de los insumos al buscarlos.
- Aumenta la eficiencia y la productividad operativa.
- Mejora de calidad.
- Aumenta la motivación y compromiso con los individuos de la organización.
- Aumento de la seguridad al mantener el entorno ordenado y limpio.

Esta metodología es versátil, siendo fácilmente aplicable en cualquier zona del trabajo, ya sea físico o digital. *“Esto incluye desde pequeñas áreas, como un puesto de producción, un escritorio o un ordenador personal, hasta espacios más amplios como líneas de producción, almacenes, o espacios abiertos.”* (Kaizen Institute, párr, 5). En todas estas áreas, es la misma forma de aplicar la metodología.

Las cinco fases de esta metodología comprenden los siguientes puntos:

- **Separar (Seiri):** es la primera etapa de la implementación, acá es donde se separa lo necesario de lo innecesario para las operaciones diarias. Se escoge lo esencial para la zona de trabajo y lo que no es necesario se elimina o se almacena en otra área.
- **Ordenar (Seiton):** la siguiente etapa está enfocada en el orden de la zona de trabajo. En esta etapa se decide donde se debe dejar cada producto, tomando en cuenta distintos factores como la frecuencia de uso, peso, dimensiones, entre otros. Al mantener todo organizado, se disminuyen los tiempos de búsqueda en insumos, aumentando la eficiencia.

- **Limpiar (Seiso):** la tercera etapa implica toda la limpieza del área de trabajo, no solo es limpiar, si no que, también es hacer mantenimiento de equipos y/o inmobiliarios.
- **Estandarización (Seiketsu):** la finalidad de esta etapa es mantener las primeras 3 S, por eso mismo se establecen reglas las cuales están alineadas con los principios de la gestión visual. Esta etapa incluye normas visuales para organizar el área, códigos de colores o símbolos. La estandarización en la aplicación de la metodología 5S es esencial para sostenerla a largo plazo.
- **Disciplina (Shitsuke):** la última etapa busca que la filosofía de la metodología 5S sea parte de la cultura organizacional de la empresa. Esto se consigue con auditorías internas y con el compromiso de todos los individuos de la empresa para lograr este objetivo.

**Figura 2-1:**

Metodología 5S.



*Nota.* Metodología 5S. KAIZEN INSTITUTE.

### 2.3.1. Desafíos al implementar la metodología 5S

El implementar la metodología 5S es una oportunidad de mejora continua para la organización donde se esté aplicando. Obviamente pueden existir problemas asociados a la adaptación de esta metodología, como resistencia al cambio por parte de algunos individuos de la organización.

Las 5S van más allá de simplemente implementarlas dentro de la organización, también se debe crear una cultura organizacional que vaya de la mano con la metodología para que las 5S sean exitosas dentro de la empresa.

Como se mencionó anteriormente, pueden existir algunos desafíos en la implementación de la metodología 5S, algunos de los comunes son:

- Resistencia al cambio por parte de los individuos de la organización.
- Falta de comprensión de la importancia de la metodología 5S.
- Dificultades para mantener los nuevos cambios de la implementación.

Por esto mismo, es importante identificar las dificultades que está presentando la empresa para abordarlos y disminuirlos para que la metodología pueda ser llevada por todos los individuos de la organización.

El rol del líder juega un papel importante para promover la cultura de la metodología dentro de la organización. Un buen líder gestionará de manera eficaz la implementación, siendo el ejemplo directo para sus subordinados, garantizando que el mantenimiento de las 5S sean parte de las prácticas diarias del equipo de trabajo.

Cumpliendo con esto y dando el ejemplo, el líder puede lograr que su equipo se adapte a esta nueva cultura. Pero no solo se debe adaptar una parte de la organización, debe ser parte de todos los niveles de la organización, si toda la organización se compromete con los estándares de la metodología, esta podrá ver aspectos positivos a largo plazo, siendo sostenible en el futuro.

#### **2.4. Beneficios de la aplicación de la metodología 5S en el sector alimentario**

En la industria de alimentos, como lo es esta cafetería, se exigen controles estrictos de higiene, orden y manejo de alimentos, los cuales son importantes dentro de la organización, ya que se busca cumplir con las normativas vigentes.

Al implementar la metodología 5S se obtienen beneficios como:

- Mayor inocuidad y seguridad de los alimentos.
- Flujo más eficiente en la búsqueda de insumos, menor pérdida de tiempo al buscarlos.
- Disminución de pérdidas de insumos o productos por caducidad.
- Cumplimiento de buenas prácticas.
- Aumento de la satisfacción y bienestar del personal.

Por ello, la 5S es una herramienta perfecta y adecuada para ser aplicada en cafeterías, heladerías y servicios de alimentación, ya que se adapta fácilmente a las necesidades operativas y genera resultados positivos a corto plazo.

**CAPÍTULO 3: DIAGNÓSTICO DESCRIPTIVO DE LOS PROCESOS DE**  
**BODEGAJE**

### **3. DIAGNÓSTICO DESCRIPTIVO DE LOS PROCESOS DE BODEGAJE**

#### **3.1. Descripción del área de bodega**

La cafetería donde se implementará la metodología 5S cuenta con dos bodegas principales en donde se almacenan los distintos tipos de insumos:

- **Bodega n°1:** destinada al almacenamiento de alimentos e insumos con mayor rotación o utilización dentro de cocina o barra. Se encuentra próxima a la cocina del local.
- **Bodega n°2:** se encuentra ubicada en la zona trasera del local, es más grande que la bodega n°1, y está destinada al almacenamiento general de todos los alimentos, insumos y productos destinados a cocina o barra. La mayoría de estos alimentos no son de uso diario o constante, por eso mismo se dejan en esta bodega, también hay alimentos que se guardan en esta bodega para luego ser almacenados en la bodega n°1 cuando se acaban los insumos en dicha zona.

Dentro de ambas bodegas se encuentran distintos tipos de inmobiliarios, los cuales comprenden las siguientes:

- **Bodega n°1:**
  - **Góndolas:** la bodega cuenta con una sola góndola en sus espacios, la cual almacena principalmente panes que se usan en cocina, aceite, distintos tipos de azúcar, harinas, semillas, entre otros.
  - **Cajones:** estos contienen distintos tipos de verduras y frutas. Principalmente, papas, cebollas, limones, naranjas y tomates.
  - **Congeladores:** contienen dos congeladores, el congelador doble contiene principalmente insumos y alimentos pertenecientes a la cocina. El siguiente, que está a un lado del doble, contiene productos horneables y bollería.

- **Bodega n°2:**
  - **Góndolas:** posee tres góndolas la bodega, en las cuales hay gran variedad de insumos, las cuales son usados principalmente en cocina. Una de las góndolas es de uso exclusivo de barra, en donde se encuentran el café en grano, variedades de té, chocolate caliente para preparar, toppings y agregados de helados, salsas dulces, entre otros utilizados en esa área.
  - **Congelador:** en este se encuentran distintos tipos de congelados, principalmente verduras, frutas y pulpas de frutas. También de uso de cocina y de barra.
  - **Refrigeradores:** en esta bodega hay tres refrigeradores, uno es de uso exclusivo para verduras y frutas, otro es de uso general, pero se almacenan principalmente paltas, yogures, cremas para batir, mantequilla, queso crema, entre otros, el último y más pequeño, se almacenan bebidas energéticas y margarinas.
  - **Alacena de aseo:** en este mueble se almacenan solo productos de limpieza y elementos de protección como cofias, guantes de nitrilo, cubre calzado, etc.

Dentro de la organización, el flujo de los productos se representa de la siguiente manera:

**Figura 3-1:**

Flujo de productos dentro de la organización.

Recepción	Almacenamiento bodega n°2	Reposición bodega n°1	Uso en cocina o barra
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los insumos llegan al local, se revisa su estado, fechas de vencimiento y si coinciden con los datos de la guía de despacho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posteriormente se almacenan en bodega n°2, respetando los FIFO del producto a almacenar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando se agotan los productos en la bodega n°1 se reponen desde la bodega n°2.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando es requerido, se buscan en bodegas, tanto la n°1 y n°2, para el uso en cocina o barra.</li> </ul>

*Nota.* Flujo de insumos/productos desde la recepción hasta el uso en cocina o barra. Elaboración propia.

Un ejemplo aplicable a cocina es la recepción de queso laminado para la preparación de sándwiches en cocina, se detalla a continuación como es el proceso:

- **Recepción:** el proveedor llega con el producto, este es recibido por personal de barra o de cocina, dependiendo de la disponibilidad de cada uno, se revisan que las cantidades estén correctas en los detalles de la guía de despacho, se firma y se le toma una foto al documento, la foto es enviada al grupo de WhatsApp de finanzas del local y finalmente el documento es entregado a caja.
- **Almacenamiento en bodega n°2:** posteriormente el queso es sacado de las cajas donde este llega y se guarda en el refrigerador disponible para distintos tipos de productos de la bodega.
- **Reposición de bodega n°1:** en este caso no aplica para este producto ya que pasa inmediatamente a cocina para su uso.

- **Uso en cocina o barra:** el queso una vez es necesario su uso, es llevado a cocina para reponer el contenedor de este. El queso restante, que no alcanza a estar en el contenedor, es envuelto en film plástico, se le coloca la fecha con una cinta de papel y es guardado en uno de los refrigeradores de cocina para su almacenamiento y posterior reposición del contenedor de queso.

### 3.2. Diagnóstico inicial

Previo a la aplicación de la metodología 5S, se deben realizar ciertas acciones, como las siguientes:

- **Observación directa del estado de las góndolas:** se observaron las góndolas de ambas bodegas para determinar y planificar cuál es la mejor manera de abordar la problemática del desorden y mal almacenamiento de los productos presentes de ambas bodegas.
- **Planificación de almacenamiento:** se planificó cual sería la mejor manera de organizar los productos e insumos del local. Tomándose la decisión de colocar los de mayor uso y rotación en la bodega n°1 y los de menor uso o los que son usados para reponer la bodega anterior en la bodega n°2, así no existe una saturación de productos en la bodega que esta más próxima a cocina y a barra.
- **Reuniones con altos cargos:** se habló con los altos cargos para la organización y eliminación del espacio de bodegas de algunos elementos, como unas sillas que obstaculizaban una de las góndolas de la bodega n°2.

En el diagnostico se tomaron los siguientes criterios de evaluación:

- **Orden:** se observó desorden general en toda la bodega, en especial las góndolas donde se almacenan alimentos de todo tipo. Por lo visto, cuando llegan los productos, para guardarlos rápidamente, se suelen dejar en cualquier zona de las góndolas, sin un patrón ni orden claro.

**Figura 3-2:**

Góndola bodega n°1.



*Nota.* Cafetería “La confidencial”. (2025). Góndola bodega n°1, antes de la implementación, desorden general del espacio [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

**Figura 3-3:**

Góndola bodega n°2.



*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Góndola bodega n°2, antes de la implementación, productos no acordes a la zona de almacenamiento en la segunda fila [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

- **Limpieza:** se suele hacer las limpiezas acordes a los criterios y planificaciones de la organización, aun así, hay zonas que acumulan polvo o no están adecuadamente limpias.
- **Accesibilidad:** en la bodega n°1 existe mayor accesibilidad de los productos a pesar del desorden, eso sí, se mantiene productos alimenticios en el piso. En la

bodega n°2 también hay zonas donde hay accesibilidad a las góndolas, pero hay una en específico que no permite el alcanzar con facilidad los productos, ya que, se encuentran unas sillas bloqueando la góndola en específico. Esta es peligrosa, ya que hay varios individuos que se han subido a las mismas sillas para poder alcanzar los insumos, exponiéndose a caídas.

**Figura 3-4:**

Sillas en bodega n°2.



*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Sillas en bodega n°2, antes de la implementación, sillas bloqueando la góndola de barra [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

- **Rotulación:** actualmente, ninguna de las bodegas cuenta con rotulación clara en las góndolas, por eso mismo los individuos de la organización solo colocan los productos donde haya espacio disponible para ellos.

**Figura 3-5:**

Góndola bodega n°1.



*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Góndola bodega n°1, antes de la implementación, desorden por no existir rotulaciones definitorias [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

### 3.3. Resultados del diagnóstico

Después de realizado el diagnóstico de las góndolas de ambas bodegas, se encontraron los siguientes problemas asociados al poco orden y organización:

- Falta de un sistema de clasificación para los distintos productos e insumos que se encuentran en la organización.
- Insumos/alimentos ubicados en diferentes áreas de la misma góndola (ver Figura 3-6).
- Insumos apilados sin una lógica de uso o frecuencia (ver Figura 3-5).
- Presencia de cajas casi vacías las cuales pueden ser eliminadas para evitar el desperdicio de espacio en las góndolas.
- Presencia de productos vencidos por mala gestión de FIFO.
- Escaso control de inventarios.
- Dificultad por parte del personal de la organización para encontrar insumos específicos por la falta de organización. Muchas veces encontrándose el producto en otra zona donde no debería estar.
- Acumulación de polvo y suciedad en las góndolas por falta de limpieza en las mismas.

**Figura 3-6:**

Góndola bodega n°2.



*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Góndola bodega n°2, antes de la implementación, se aprecia que el queso rallado está en dos niveles distintos cuando podría estar en solo uno [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

### 3.3.1. Matriz de riesgos

Tomando en cuenta los puntos anteriores, donde se habló de las problemáticas encontradas en las góndolas de las bodegas, se realizó una matriz de riesgos con el fin de identificar y evaluar las acciones a tomar en la implementación de las 5S.

La evaluación fue realizada en base a la probabilidad e impacto del riesgo identificado, siendo utilizadas las siguientes escalas:

Probabilidad:

- Nivel 1: baja
- Nivel 2: media
- Nivel 3: alta

Impacto:

- Nivel 1: bajo
- Nivel 2: medio
- Nivel 3: alto

El nivel de riesgo se calcula con la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de riesgo} = \text{Probabilidad} \times \text{Impacto}$$

Dependiendo del resultado obtenido, se puede obtener los siguientes resultados en el nivel de riesgo de la matriz:

- Nivel bajo: 1-3
- Nivel medio: 4-6
- Nivel alto: 7-9

A continuación, se presenta la matriz de riesgos:

**Figura 3-7:**

Matriz de riesgos

Nº	Riesgo identificado	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Consecuencias	Acciones
1	Falta de un sistema de clasificación.	3	3	9 (alto)	Desorden general, pérdida de tiempo y errores en el inventario.	Implementar 5S.
2	Insumos desordenados en la misma góndola.	3	2	6 (medio)	Dificultad en la búsqueda de insumos.	Establecer sectores por categoría y por etiquetado.
3	Insumos apilados no considerando su frecuencia de uso.	3	2	6 (medio)	Dificultad para encontrar productos, provocando retrasos. Posible caída de insumos.	Ordenar por frecuencia de uso.
4	Acumulación de cajas casi vacías.	2	2	4 (medio)	Saturación del espacio disponible, más desorden.	Retirar cajas, dejando los productos en las góndolas.
5	Productos vencidos por mal FIFO.	2	3	6 (medio)	Pérdida económica por los productos vencidos, pérdida de inocuidad de alimentaria.	Realizar el FIFO siempre que lleguen reposición de insumos nuevos.

6	Escaso control de inventarios.	3	3	9 (alto)	Sobre inventario, provocando compras innecesarias y gasto extra en lo económico.	Registro controlado de los inventarios, actualizando cada vez que llegan insumos.
7	Dificultad para encontrar productos específicos.	3	2	6 (medio)	Pérdida de tiempo en búsqueda del producto.	Clasificar claramente los productos en góndolas.
8	Acumulación de polvo y suciedad en las góndolas.	2	3	6 (medio)	Perdida de inocuidad.	Respetar las limpiezas programadas, asignando responsables por semana.
9	Productos guardados que no corresponden a las góndolas de las bodegas.	3	2	6 (medio)	Desorden y poca claridad de dónde van los insumos.	Orden y disciplina operativa
10	Poca visibilidad de los productos por el desorden.	3	2	6 (medio)	Sobre inventario, pérdida de insumos por vencimiento y pérdida de tiempo al buscarlos,	Organizar por altura, tipo y frecuencia de uso.

*Nota.* Matriz de Riesgos. Elaboración propia.

**CAPÍTULO 4: IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S**

#### 4. IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGIA 5S

##### 4.1. Implementación de la metodología 5S

Con el objetivo de optimizar la gestión de las góndolas de las bodegas de esta organización, se inició la implementación progresiva de cada una de las 5S, detallando todo lo incluido en cada una de las fases. Además, de capacitar y motivar al personal de mantener el compromiso de la metodología, siempre mirando hacia la excelencia operativa y mejora continua dentro de la organización.

Para la implementación, se destinaron ciertos tiempos para su aplicación por fases, las cuales fueron detalladas en la carta Gantt de este proyecto, la cual se presenta a continuación:

**Figura 4-1:**

Carta Gantt.

Carta Gantt Trabajo de Título: Implementación de la metodología 5S en una cafetería confidencial para optimizar la gestión de bodega										
Actividad	29-09 al 05-10	06-10 al 12-10	13-10 al 19-10	20-10 al 26-10	27-10 al 02-11	03-11 al 09-11	10-11 al 16-11	17-11 al 23-11	24-11 al 30-11	01-12 al 07-11
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10
<b>Diagnostico inicial</b>										
Observación y recopilación de información										
Registro fotográfico										
<b>Planificación y capacitación al personal</b>										
<b>Implementación de la metodología 5S</b>										
Seiri (Clasificar)										
Seiton (Ordenar)										
Seiso (Limpiar)										
Seiketsu (Estandarizar)										
Shitsuke (Mantener)										
Capacitación										
<b>Evaluación de resultados y ajustes</b>										
Encuestas										
Revisión de cumplimiento y ajustes										
Redacción del informe final										

*Nota.* Carta Gantt del trabajo de título. Elaboración propia.

En los siguientes puntos se detallan como se llevaron a cabo cada una de las fases y en qué momento se realizó.

#### **4.1.1. Primera S: Seiri (clasificar)**

En la primera fase de la metodología se realizó una revisión completa de los contenidos de las góndolas de ambas bodegas (n°1 y n°2), la bodega n°1 cuenta con una sola góndola por lo que la revisión de esta fue más rápida, la bodega n°2 cuenta con 3 góndolas, 2 destinadas a cocina y 1 destinada a barra.

El propósito de la revisión de las góndolas es separar los elementos útiles de los innecesarios para los espacios correspondientes de ambas bodegas. Esta fase fue implementada en la semana del 20 al 26 de octubre del 2025.

Por esto mismo se decidió que es mejor opción dejar los productos de mayor rotación en la bodega n°1, ya que esta se encuentra más cercana a cocina, por lo tanto, es mejor mantener los insumos de mayor uso cercanos a esta área para optimizar mejor el tiempo.

Dentro de los alimentos y productos más utilizados que se mantuvieron en la góndola de la bodega n°1 fueron los siguientes:

- Panes de molde (blanco e integral)
- Pan ciabatta
- Aceite
- Semillas (linaza, chía, maravilla, zapallo)
- Atún enlatado
- Palmitos enlatados
- Harina blanca con polvos de hornear
- Harina integral
- Azúcares (blanca, rubia, flor)
- Entre otros

Esta decisión fue tomada para que se mantuvieran los productos que más rotaban cercanas a cocina. Todo pensado para que la reposición de insumos sea más rápida y eficaz. Evitando tiempos sin valor agregado al ir a buscar a la bodega n°2 que esta más lejos de la zona, la cual, se debe abrir con una llave para poder ingresar a la misma.

En el caso de la bodega n°2, se decidió dejar todo producto con menos rotación, con el fin de mantener solo los más necesarios en la bodega n°1. En esta se almacenan todo tipo de productos e insumos, incluyendo las reservas de los implementos que hay en la bodega n°1, los cuales son repuestos cuando se agotan en la bodega anteriormente dicha.

En ambas bodegas, se eliminaron en general, no solo de las góndolas, materiales en desuso, envases rotos, cajas vacías, productos vencidos y también se organizaron productos que no tenían nada que ver con lo que se almacena en dicha zona, los cuales fueron movidos a su lugar correspondiente.

Como resultado de la clasificación se pudo identificar una oportunidad de mejora en los espacios, se llegó a la conclusión, como se mencionó antes, que es mejor mantener productos de mayor rotación en la bodega n°1 (más cercana a cocina) y lo restante en la bodega n°2 debido a que esta es más grande y amplia para el almacenaje. Por lo tanto, la optimización de los espacios será importante en la siguiente fase, donde se ordenarán todos los productos para que estos queden organizados de la manera más optima.

**Figura 4-2:**

Góndola bodega n°1.



*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Góndola bodega n°1, antes de la implementación, se aprecia desorden general del área, la caja de condimentos se ubica en una zona de la góndola donde se destinó solo para los diversos tipos de panes. En la zona baja, se aprecia como se amontonan sobre las cajas de té una bolsa de crutones [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

#### **4.1.2. Segunda S: Seiton (ordenar)**

La segunda fase consistió en organizar los distintos tipos de alimentos, insumos y productos presentes en las góndolas. Se organizaron de acuerdo con:

- Frecuencia de uso.
- Tipo de producto.
- Cantidades de producto.

Esta fase se desarrolló en la semana del 27 de octubre al 02 de noviembre del año 2025.

En la bodega n°1, se ordenó la góndola dejando los distintos tipos de panes en la zona superior de la góndola. Otros insumos como condimentos, alcoholes para pastelería o cocina, se dejaron en la zona central. Las harinas (blanca e integral) y los azucares se dejaron en la zona baja.

Se ordena de esta manera, priorizando estos productos debido a que son los que más se utilizan en cocina. Dando mayor énfasis en los distintos tipos de panes, ya que estos son los que más se deberían tener “a mano”.

### **Figura 4-3:**

Góndola n°1.



*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Góndola bodega n°1, después de la implementación, se aprecia la organización de los productos, foto con las etiquetas provisionarias. [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

En la bodega n°2, donde se almacenan la mayoría de los productos de la cafetería, las góndolas fueron clasificadas según uso y tipo de producto. Dos de las góndolas fueron



**Figura 4-5:**

Góndola bodega n°2.



*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Góndola bodega n°2 de cocina, después de la implementación, se aprecia la organización de los productos, foto con las etiquetas provisionarias. [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

También se sacaron de la bodega n°2 unas sillas que estaban ocupando gran parte del espacio del lugar, permitiendo tener mayor espacio para que los individuos puedan sacar los insumos sin correr el riesgo de algún accidente ya que muchas veces se tenían que subir a las sillas para sacar algún producto al estar las mismas bloqueando el acceso.

**Figura 4-6:**

Sillas bodega n°2.



*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Bodega n°2, sillas bloqueando la góndola de barra [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

**4.1.3. Tercera S: Seiso (limpiar)**

La tercera fase consistió en la limpieza profunda de las góndolas de bodegas y de otras áreas de las bodegas en sí, eliminando polvo, residuos de algún producto con el envase roto y limpieza de los pisos de las bodegas. Dentro de la cafetería, hay un protocolo de limpieza para las áreas de bodega, el cual se realiza semanalmente, con el fin de mantener el área limpia y ordenada. Esta fase también se realizó en la semana del 27 de octubre al 02 de noviembre del año 2025, siendo aplicada en conjunto con la fase anterior.

Todo el personal involucrado de la organización es responsable de mantener el área limpia, no solo cumpliendo con los protocolos de limpieza, si no cada vez que es necesaria la limpieza, existiendo casos donde se ensucie, por ejemplo, el piso de las bodegas, el personal está capacitado para que se mantenga limpio el entorno.

Esta etapa permitió detectar algunos deterioros menores como productos y góndolas que estaban con polvo acumulado, los cuales fueron debidamente limpiados.

El resultado fue un ambiente más ordenado, limpio y seguro, en especial después del retiro de las sillas que podrían provocar un accidente. Cumpliendo con estándares básicos de inocuidad alimentaria y generando una mejora visual notable en el área de trabajo.

#### **4.1.4. Cuarta S: Seiketsu (estandarizar)**

Una vez ya realizadas las tres primeras etapas (clasificación, orden y limpieza), fue necesario establecer mecanismos para garantizar la permanencia de esta metodología a largo plazo.

Se implementaron estándares visuales como las etiquetas provisionales que se utilizaron en un principio para acostumbrar al personal de donde va cada producto, junto con los manuales de limpieza propios del local. En la puerta de las bodegas se encuentra un registro del encargado de la limpieza, el individuo anota su nombre y fecha de la limpieza para llevar un control en las limpiezas (Ver figura 4-6).

**Figura 4-7:**

Registro limpieza.

LIMPIEZA BODEGA 2	
FECHA	RESPONSABLE
7/10	Carla
8/10	MARI
14/10	CAROLA
27/10	JS
04/11	Cami

*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Bodega n°2, registro de limpieza de la bodega n°2 [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

Como se mencionó anteriormente, en ambas bodegas se clasificaron las góndolas con unas etiquetas provisionarias (Ver figura 4-8) para identificar en que lugares va cada cosa, para que también, el personal de la organización se vaya familiarizado con la implementación de la metodología, mientras se preparan unas etiquetas que sean más claras y de mejor calidad.

**Figura 4-8:**

Etiquetas provisionarias.



*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Góndola bodega n°2, etiquetas provisionarias [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. [Elaboración propia]

Posteriormente, se instalaron las etiquetas finales (Ver figura 4-9) para que fueran más vistosas para los individuos de la cafetería. Estas son más notorias y más ordenas a la vista, ayudando al orden visual que se necesita para las góndolas de las bodegas.

**Figura 4-9:**

Etiquetas finales.



*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Góndola bodega 1, etiquetas finales [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

Con estas medidas se busca facilitar el cumplimiento de los estándares establecidos, minimizar errores de reposición y evitar la acumulación innecesario de materiales, manteniendo al mismo tiempo el orden gracias a las etiquetas visuales.

Asimismo, el personal recibió una charla para capacitarlos e introducirlos en la importancia de la metodología, también se definió la responsabilidad individual de cada uno para cumplir con el mantenimiento del orden. Cada uno de los individuos de la organización tiene en conciencia la importancia y compromiso para lograr que esta implementación sea exitosa.

#### **4.1.5. Quinta S: Shitsuke (disciplina)**

La quinta y última etapa consiste en fomentar la disciplina y cultura organizacional necesarias para mantener en el tiempo las mejoras implementadas. El objetivo principal de esta fase fue promover hábitos de trabajo ordenados y responsables, donde la aplicación de las 5S se convierta en algo natural dentro de las tareas diarias de la organización y no simplemente una metodología que hay que “cumplir”.

Como se mencionó, se realizó una capacitación interna de la metodología para todo el personal con el fin de que conocieran y entendieran que es la metodología 5S, su uso y compromiso con el fin de lograr la mejora continua dentro de las góndolas de las bodegas del local. Posterior a la capacitación se le solicitó al personal la firma y nombre de cada uno con el fin de evidenciar que la capacitación fue recibida y comprendida. Obviamente abierto a cualquier duda que se les pueda generar durante y después de la implementación.

Durante los primeros días de implementación no hubo problemas en el aspecto de orden, unas pocas veces se encontró algo desordenado o sin guardar adecuadamente, por lo que se recurría a retroalimentación para que no dejaran los productos mal organizados, recordando la importancia de mantener el área ordenada. Principalmente se observaron resultados positivos ante la implementación de la metodología 5S.

Incluso, se empezó a utilizar esta metodología como ejemplo para organizar congeladores u otras áreas dentro del local, con el fin de encontrar los productos de manera más rápida y así mantener el ambiente ordenado (Ver figura 4-10 y 4-11).

**Figura 4-10:**

Congelador de pulpas.



*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Congelador de pulpas, etiquetas colocadas por iniciativa por parte del personal de barra [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

**Figura 4-11:**

Refrigerador pastelería.



*Nota.* Cafetería confidencial. (2025). Refrigerador del taller de pastelería, etiqueta colocada por la encargada de pastelería [Fotografía]. Quilpué, V Región, Chile. Elaboración propia.

La implementación de esta etapa ha generado una mayor conciencia respecto a la importancia de mantener espacios limpios y ordenados, fortaleciendo la cultura de responsabilidad compartida y trabajo colaborativo dentro de la cafetería, así también creando la conciencia de mantener las áreas de trabajo ordenadas y limpias, introduciéndose poco a poco en la cultura interna de la organización.

#### 4.2. Resultados finales del diagnóstico

La aplicación completa de la metodología 5S permitió transformar las góndolas de las bodegas de la cafetería en espacios más organizados, seguros y visualmente limpios. Este proceso no solo optimizó la gestión de inventarios, sino que también mejoró la organización de los individuos de la organización.

A continuación, se presenta una tabla comparativa que resume los principales cambios observados antes y después de la implementación de la metodología:

**Figura 4-12:**

Tabla comparativa.

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Situación antes de la implementación 5S</b>	<b>Situación después de la implementación 5S</b>
<b>Orden general</b>	Desorden evidente; productos ubicados sin criterio definido o colocados de manera despreocupada.	Espacios delimitados para cada producto y zonas etiquetadas según tipo y frecuencia de uso.
<b>Clasificación de insumos</b>	No existía separación entre distintos tipos de insumos.	Productos clasificados por categoría, frecuencia de uso y zona de almacenamiento.
<b>Control de inventario</b>	Dificultad para conocer cantidades reales, presencia de productos vencidos.	Inventario más accesible y visible mediante el orden y rotulación.
<b>Limpieza y mantenimiento</b>	Acumulación de polvo y residuos en las estanterías; limpieza esporádica a criterio del personal.	Realización de la limpieza semanal propuesta por la organización, compromiso del personal de mantener limpia el área si es necesario.

<b>Señalización y rotulación</b>	Inexistente, no existía un sistema de rotulación o de identificación dentro de las góndolas.	Señalización de cada producto dentro de las góndolas con carteles correspondientes con el producto.
<b>Espacio disponible</b>	Espacios reducidos y ocupados por materiales desordenados o por cajas que solo ocupaban espacio.	Espacio optimizado tras el orden y eliminación de productos vencidos o aquellos que no corresponde al sector. Eliminación de envases y cajas, en especial aquellas que estaban casi vacías.
<b>Participación del personal</b>	Escaso compromiso, tareas de orden y limpieza delegadas a pocos trabajadores o a aquellos que por cuenta propia limpiaban.	Involucramiento activo del personal en la mantención y control.
<b>Ambiente laboral</b>	Estrés y pérdida de tiempo al buscar productos.	Ambiente limpio, agradable y con mejor disposición y compromiso por parte del equipo.

*Nota.* Tabla comparativa del antes y después de la implementación. Elaboración propia.

### 4.3. Encuesta al personal

Para la última fase de este trabajo se realizó una encuesta al personal para tomar en cuenta las opiniones propias de cada individuo que fue parte de la implementación. Esta misma encuesta fue realizada después de la implementación de la metodología 5S, se les realizó a los individuos que participaron en el antes y después para obtener respuestas acordes a la percepción de cada uno.

La encuesta fue realizada con el fin de conocer la perspectiva de los individuos, no solo para ver si la implementación se llevó a cabo como debería, sino también para ver si estaban de acuerdo con ella y si les resulto un implemento de utilidad en sus tareas diarias. Además, de conocer alguna sugerencia o solicitud para que esta sea tomada en cuenta, no solo por la administración, sino también por todos los individuos de la organización.

En esta encuesta participaron 10 individuos de la organización, siendo parte de:

- Administración.
- Barra.
- Cocina.
- Garzones.
- Garzones/Coperero.
- Encargado de caja.

Dentro de la encuesta se les consultó lo siguiente:

- Percepción del orden y limpieza.
- Accesibilidad y eficiencia.
- Percepción de la metodología 5S.
- Evaluación general.
- Pregunta abierta.

Los individuos, los cuales fueron participes de la situación antes de la implementación y del después de la misma, se les solicito que respondieran una encuesta, consiguiéndose los siguientes resultados (Ver anexo - 3):

- Pregunta n°3: Las góndolas de bodega se encuentra actualmente más ordenadas que antes.
  - 80% “Muy de acuerdo”
  - 10% “De acuerdo”
  - 10% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”

- Pregunta n°4: La limpieza de las bodegas ha mejorado desde la implementación de las 5S.
  - 60% "Muy de acuerdo"
  - 30% "De acuerdo"
  - 10% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"
- Pregunta n°5: La distribución actual de los productos es más clara y lógica.
  - 90% "Muy de acuerdo"
  - 10% "De acuerdo"
- Pregunta n°6: Encuentro los insumos más rápido que antes.
  - 90% "Muy de acuerdo"
  - 10% "De acuerdo"
- Pregunta n°7: La reposición de productos es ahora más ordenada.
  - 80% "Muy de acuerdo"
  - 10% "De acuerdo"
  - 10% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"
- Pregunta n°8: La rotulación de las góndolas facilita mi trabajo diario.
  - 90% "Muy de acuerdo"
  - 10% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"
- Pregunta n°9: Considero que la implementación de las 5S ha sido un aporte positivo para la cafetería.
  - 90% "Muy de acuerdo"
  - 10% "De acuerdo"
- Pregunta n°10: Siento que mi trabajo es más rápido ahora que las bodegas están ordenadas.
  - 90% "Muy de acuerdo"
  - 10% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"
- Pregunta n°11: Estoy comprometido/a con mantener el orden y limpieza de las bodegas.
  - 100% "Muy de acuerdo"

- Pregunta n°12: En general, mi nivel de satisfacción con los cambios realizados en las bodegas es:
  - 80% “Muy de acuerdo”
  - 10% “De acuerdo”
  - 10% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”

En general, se observa una satisfacción alta por la implementación, la percepción de los individuos de la organización es mayoritariamente positiva, además, el personal mismo en su totalidad está comprometida en mantener la metodología dentro de las góndolas de las bodegas.

A pesar de que la mayoría está de acuerdo con la implementación, se observan distintas opiniones acerca de implementar en otras áreas fuera de las góndolas mismas o el mantener a futuro esta implementación.

También, en los resultados, se obtuvieron resultados más intermedios en relación con la limpieza de las góndolas, algunos trabajadores comentaron que el área estaba más limpia que antes, pero que podía mejorar. Siendo una oportunidad para implementar mejoras en la limpieza de los espacios de la empresa. También hubo respuestas intermedias en la percepción del orden.

Además, en la sección de la pregunta abierta, se observaron varias respuestas por parte de los individuos de la organización, las cuales se pueden organizar en:

- Implementación en otras áreas que no sean las góndolas.
- Mantener el orden y limpieza de las áreas, respetando la implementación.
- Lograr el mantener las áreas estandarizadas.
- Evitar el sobre stock.
- Y recomendaciones como “poner separadores en los estantes”.

Como se puede apreciar (Ver anexo – 3), en general, los individuos dan recomendaciones para que esta metodología funciones, además, dan la idea de implementar la metodología en otras áreas para que más áreas de la organización funciones de la misma manera.

## **CONCLUSIONES**

Este trabajo tuvo como objetivo la implementación de la metodología 5S en las góndolas de las bodegas de la cafetería “La confidencial”, con la finalidad de mejorar el orden, la clasificación y accesibilidad de los insumos almacenados.

Desde el desarrollo del diagnóstico inicial, se pudo identificar la problemática en el orden, limpieza y estandarización de las góndolas de ambas bodegas. Lo cual provocaba mala clasificación de los productos, problemas con el FIFO, sobre inventarios y pérdida de tiempo en la búsqueda de insumos. Lo que justificaba la necesidad de la implementación de esta metodología.

La aplicación de las 5S de manera progresiva ayudo a crear cambios dentro de ambas bodegas, logrando una mejora perceptible en el orden y limpieza de estas. Su aplicación logro que los distintos productos de las góndolas de ambas bodegas se mantuvieran ordenados, con una visión clara de los insumos que están disponibles, aprovechándose al máximo el espacio disponible de la organización.

Algunos de los beneficios que trajo consigo la implementación fue; como se dijo el orden de las góndolas, conocimiento de las existencias reales dentro de las bodegas y reduciendo las compras duplicadas, las cuales una problemática importante dentro de la empresa.

Se puede destacar el compromiso del personal con el fin de cumplir con los aspectos de la metodología implementada. Siendo cada uno consciente de que los productos deben colocarse donde esta señalado, además de cumplir no solo con el orden, sino también con la limpieza de estas. Destacando también la iniciativa de los individuos de replicar la metodología en otras áreas de la cafetería, como lo es en el congelador de pulpas o en el refrigerador del taller de pastelería.

La encuesta trajo consigo el punto de vista de los individuos de la organización, trayendo resultados que se aprecian como positivos, recalcando que algunos puntos, como la limpieza y el orden dentro de las góndolas, se pueden mejorar. Además de no solo tomar en cuenta esta opinión, si no las recomendaciones de aplicarlas en otras áreas o incluso propuestas para mejorar el orden mismo de las góndolas con los separadores.

Concluyendo, la metodología 5S es una herramienta altamente efectiva, adaptándose fácilmente a distintos contextos, como lo fue en esta cafetería. El desarrollo de este trabajo dentro de la cafetería deja una base para la organización, no solo para que se continúe con la metodología en las góndolas de las bodegas, si no también, para que, en un futuro, esta metodología pueda ser aplicada en otras áreas de la organización.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Envira. (2024, enero 15). *¿Qué es la metodología de las 5S?* <https://envira.es/es/en-que-consiste-el-metodo-de-las-5/>
- Consejo Minero. (2025, marzo 1). *Metodología 5S: espacios ordenados para aumentar la productividad y ambientes agradables para los trabajadores* <https://consejominero.cl/plataforma-social/desarrollo-integral-de-trabajadores/metodologia-5s-espacios-ordenados-para-aumentar-la-productividad-y-ambientes-agradables-para-los-trabajadores/>
- Kaizen Institute. (s.f). *La guía definitiva para 5S y Formación 5S.* <https://kaizen.com/es/insights-es/guia-definitiva-5s-formacion/>
- Unifikas. (2024, marzo 11). *Método 5S: La Filosofía Japonesa para la Excelencia.* <https://www.unifikas.com/es/noticias/metodo-5s-la-filosofia-japonesa-para-la-excelencia>
- María Constanza Cubillos Rodríguez & Diego Rozo Rodríguez. (2009, marzo). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad.* Revista de la Universidad de la Salle <https://scispace.com/pdf/el-concepto-de-calidad-historia-evolucion-e-importancia-para-ge3bo2y900.pdf>
- International Organization for Standardization. (s.f). *Gestión de la calidad: el camino hacia la mejora continua.* <https://www.iso.org/es/gestion-calidad>
- AR Racking. (s.f). *Método FIFO (PEPS) Gestión Bodega.* <https://www.ar-racking.com/cl/blog/metodo-fifo-peps-gestion-bodega-que-es-y-cuando-se-utiliza/>
- ISO 9001 Checklist. (s.f). What is the ISO 9000 standard?. <https://www.iso-9001-checklist.co.uk/iso-9000-standards.htm>

**ANEXOS**

[ANEXO 1: DOCUMENTO CON FIRMA DE LOS PARTICIPANTES DE LA CAPACITACIÓN INTERNA]

**REGISTRO DE CAPACITACION - METODOLOGIA 5S**

**Tema de la capacitación:** Implementación de la metodología 5S en la gestión de bodegas.

**Objetivo de la capacitación:** Dar a conocer la metodología 5S, su importancia e impacto dentro de la organización, compromiso del orden y limpieza dentro de las bodegas para fomentar la mejora continua.

Nº	NOMBRE COMPLETO	FIRMA
1	Marisol Lizama E.	
2	LYSSETTE BUSTAMANTE ASTUDILLO	
3	Paulina Galaz Fernández	
4	Carla Barra Romero	
5	CAROLINA Bascone Martínez	
6	Stía Milu Hidalgo Arriola	
7	Barbara Rojas Rivas	
8	David Espinoza Turro	
9	Ysidora Cerejas Nuñez	
10	Ignacio Espinoza	
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

## [ANEXO 2: ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA CAFETERÍA]

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA 5S****Área de Bodegas**

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

**SECCIÓN 1: DATOS GENERALES**

1. Área en la que trabaja:

: \_\_\_\_\_

2. Antigüedad en la empresa:

- Menos de 3 meses    Entre 3 y 6 meses    Más de 6 meses

**SECCIÓN 2: PERCEPCIÓN DEL ORDEN Y LIMPIEZA**

3. Las góndolas de bodega se encuentran actualmente más ordenadas que antes.

- 1    2    3    4    5

4. La limpieza de las bodegas ha mejorado desde la implementación de las 5S.

- 1    2    3    4    5

5. La distribución actual de los productos es más clara y lógica.

- 1    2    3    4    5

**SECCIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA**

6. Encuentro los insumos más rápido que antes.

1 2 3 4 5

7. La reposición de productos es ahora más ordenada.

1 2 3 4 5

8. La rotulación de las góndolas facilita mi trabajo diario.

1 2 3 4 5

**SECCIÓN 4: PERCEPCIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S**

9. Considero que la implementación de las 5S ha sido un aporte positivo para la cafetería.

1 2 3 4 5

10. Siento que mi trabajo es más rápido ahora que las bodegas están ordenadas.

1 2 3 4 5

11. Estoy comprometido/a con mantener el orden y limpieza de las bodegas.

1 2 3 4 5

**SECCIÓN 5: EVALUACIÓN GENERAL**

12. En general, mi nivel de satisfacción con los cambios realizados en las bodegas es:

1 2 3 4 5

**SECCIÓN 6: PREGUNTA ABIERTA**

13. ¿Qué aspecto cree usted que aún se podría mejorar en las bodegas?

.....  
.....  
.....

## [ANEXO 3: ENCUESTAS RESPONDIDAS DEL PERSONAL DE LA CAFETERÍA]

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA 5S****Área de Bodegas**

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

**SECCIÓN 1: DATOS GENERALES**

1. Área en la que trabaja:

: Barra

2. Antigüedad en la empresa:

Menos de 3 meses    Entre 3 y 6 meses    Más de 6 meses

**SECCIÓN 2: PERCEPCIÓN DEL ORDEN Y LIMPIEZA**

3. Las góndolas de bodega se encuentran actualmente más ordenadas que antes.

1    2    3    4    5

4. La limpieza de las bodegas ha mejorado desde la implementación de las 5S.

1    2    3    4    5

5. La distribución actual de los productos es más clara y lógica.

1    2    3    4    5

**SECCIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA**

6. Encuentro los insumos más rápido que antes.

1 2 3 4 5

7. La reposición de productos es ahora más ordenada.

1 2 3 4 5

8. La rotulación de las góndolas facilita mi trabajo diario.

1 2 3 4 5**SECCIÓN 4: PERCEPCIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S**

9. Considero que la implementación de las 5S ha sido un aporte positivo para la cafetería.

1 2 3 4 5

10. Siento que mi trabajo es más rápido ahora que las bodegas están ordenadas.

1 2 3 4 5

11. Estoy comprometido/a con mantener el orden y limpieza de las bodegas.

1 2 3 4 5**SECCIÓN 5: EVALUACIÓN GENERAL**

12. En general, mi nivel de satisfacción con los cambios realizados en las bodegas es:

1 2 3 4 5**SECCIÓN 6: PREGUNTA ABIERTA**

13. ¿Qué aspecto cree usted que aún se podría mejorar en las bodegas?

Que se mantenga orden  
y limpieza implementados  
con este proyecto

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA 5S**

### **Área de Bodegas**

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

### **SECCIÓN 1: DATOS GENERALES**

1. Área en la que trabaja:

: COCINA

2. Antigüedad en la empresa:

Menos de 3 meses  Entre 3 y 6 meses  Más de 6 meses

### **SECCIÓN 2: PERCEPCIÓN DEL ORDEN Y LIMPIEZA**

3. Las góndolas de bodega se encuentran actualmente más ordenadas que antes.

1  2  3  4  5

4. La limpieza de las bodegas ha mejorado desde la implementación de las 5S.

1  2  3  4  5

5. La distribución actual de los productos es más clara y lógica.

1  2  3  4  5

**SECCIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA**

6. Encuentro los insumos más rápido que antes.

1 2 3 4 5

7. La reposición de productos es ahora más ordenada.

1 2 3 4 5

8. La rotulación de las góndolas facilita mi trabajo diario.

1 2 3 4 5**SECCIÓN 4: PERCEPCIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S**

9. Considero que la implementación de las 5S ha sido un aporte positivo para la cafetería.

1 2 3 4 5

10. Siento que mi trabajo es más rápido ahora que las bodegas están ordenadas.

1 2 3 4 5

11. Estoy comprometido/a con mantener el orden y limpieza de las bodegas.

1 2 3 4 5**SECCIÓN 5: EVALUACIÓN GENERAL**

12. En general, mi nivel de satisfacción con los cambios realizados en las bodegas es:

1 2 3 4 5**SECCIÓN 6: PREGUNTA ABIERTA**

13. ¿Qué aspecto cree usted que aún se podría mejorar en las bodegas?

IMPLEMENTAR EN OTRAS  
AREAS DE COCINA LA  
METODOLOGIA 5S.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA 5S****Área de Bodegas**

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

**SECCIÓN 1: DATOS GENERALES**

1. Área en la que trabaja:

: Administración

2. Antigüedad en la empresa:

Menos de 3 meses  Entre 3 y 6 meses  Más de 6 meses

**SECCIÓN 2: PERCEPCIÓN DEL ORDEN Y LIMPIEZA**

3. Las góndolas de bodega se encuentran actualmente más ordenadas que antes.

1  2  3  4  5

4. La limpieza de las bodegas ha mejorado desde la implementación de las 5S.

1  2  3  4  5

5. La distribución actual de los productos es más clara y lógica.

1  2  3  4  5

**SECCIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA**

6. Encuentro los insumos más rápido que antes.

1 2 3 4 5

7. La reposición de productos es ahora más ordenada.

1 2 3 4 5

8. La rotulación de las góndolas facilita mi trabajo diario.

1 2 3 4 5**SECCIÓN 4: PERCEPCIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S**

9. Considero que la implementación de las 5S ha sido un aporte positivo para la cafetería.

1 2 3 4 5

10. Siento que mi trabajo es más rápido ahora que las bodegas están ordenadas.

1 2 3 4 5

11. Estoy comprometido/a con mantener el orden y limpieza de las bodegas.

1 2 3 4 5**SECCIÓN 5: EVALUACIÓN GENERAL**

12. En general, mi nivel de satisfacción con los cambios realizados en las bodegas es:

1 2 3 4 5**SECCIÓN 6: PREGUNTA ABIERTA**

13. ¿Qué aspecto cree usted que aún se podría mejorar en las bodegas?

La metodología ya está implementada  
 solo he que lograr que se estandarice  
 durante el tiempo y que todo el equipo la aplique

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA 5S****Área de Bodegas**

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

**SECCIÓN 1: DATOS GENERALES**

1. Área en la que trabaja:

: Cocina

2. Antigüedad en la empresa:

Menos de 3 meses  Entre 3 y 6 meses  Más de 6 meses

**SECCIÓN 2: PERCEPCIÓN DEL ORDEN Y LIMPIEZA**

3. Las góndolas de bodega se encuentran actualmente más ordenadas que antes.

1  2  3  4  5

4. La limpieza de las bodegas ha mejorado desde la implementación de las 5S.

1  2  3  4  5

5. La distribución actual de los productos es más clara y lógica.

1  2  3  4  5

**SECCIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA**

6. Encuentro los insumos más rápido que antes.

1 2 3 4 5

7. La reposición de productos es ahora más ordenada.

1 2 3 4 5

8. La rotulación de las góndolas facilita mi trabajo diario.

1 2 3 4 5

**SECCIÓN 4: PERCEPCIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S**

9. Considero que la implementación de las 5S ha sido un aporte positivo para la cafetería.

1 2 3 4 5

10. Siento que mi trabajo es más rápido ahora que las bodegas están ordenadas.

1 2 3 4 5

11. Estoy comprometido/a con mantener el orden y limpieza de las bodegas.

1 2 3 4 5

**SECCIÓN 5: EVALUACIÓN GENERAL**

12. En general, mi nivel de satisfacción con los cambios realizados en las bodegas es:

1 2 3 4 5

**SECCIÓN 6: PREGUNTA ABIERTA**

13. ¿Qué aspecto cree usted que aún se podría mejorar en las bodegas?

El compromiso de todos en  
podar mantener el orden!

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA 5S****Área de Bodegas**

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

 5 = Muy de acuerdo**SECCIÓN 1: DATOS GENERALES**

1. Área en la que trabaja:

: garzona

2. Antigüedad en la empresa:

 Menos de 3 meses  Entre 3 y 6 meses  Más de 6 meses**SECCIÓN 2: PERCEPCIÓN DEL ORDEN Y LIMPIEZA**

3. Las góndolas de bodega se encuentran actualmente más ordenadas que antes.

 1  2  3  4  5

4. La limpieza de las bodegas ha mejorado desde la implementación de las 5S.

 1  2  3  4  5

5. La distribución actual de los productos es más clara y lógica.

 1  2  3  4  5

**SECCIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA**

6. Encuentro los insumos más rápido que antes.

1 2 3 4 5

7. La reposición de productos es ahora más ordenada.

1 2 3 4 5

8. La rotulación de las góndolas facilita mi trabajo diario.

1 2 3 4 5**SECCIÓN 4: PERCEPCIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S**

9. Considero que la implementación de las 5S ha sido un aporte positivo para la cafetería.

1 2 3 4 5

10. Siento que mi trabajo es más rápido ahora que las bodegas están ordenadas.

1 2 3 4 5

11. Estoy comprometido/a con mantener el orden y limpieza de las bodegas.

1 2 3 4 5**SECCIÓN 5: EVALUACIÓN GENERAL**

12. En general, mi nivel de satisfacción con los cambios realizados en las bodegas es:

1 2 3 4 5**SECCIÓN 6: PREGUNTA ABIERTA**

13. ¿Qué aspecto cree usted que aún se podría mejorar en las bodegas?

Tal vez poner separadores  
en los estantes.

.....

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA 5S**

### **Área de Bodegas**

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

### **SECCIÓN 1: DATOS GENERALES**

1. Área en la que trabaja:

: Cocina

2. Antigüedad en la empresa:

- Menos de 3 meses  Entre 3 y 6 meses  Más de 6 meses

### **SECCIÓN 2: PERCEPCIÓN DEL ORDEN Y LIMPIEZA**

3. Las góndolas de bodega se encuentran actualmente más ordenadas que antes.

- 1  2  3  4  5

4. La limpieza de las bodegas ha mejorado desde la implementación de las 5S.

- 1  2  3  4  5

5. La distribución actual de los productos es más clara y lógica.

- 1  2  3  4  5

**SECCIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA**

6. Encuentro los insumos más rápido que antes.

1 2 3 4 5

7. La reposición de productos es ahora más ordenada.

1 2 3 4 5

8. La rotulación de las góndolas facilita mi trabajo diario.

1 2 3 4 5

**SECCIÓN 4: PERCEPCIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S**

9. Considero que la implementación de las 5S ha sido un aporte positivo para la cafetería.

1 2 3 4 5

10. Siento que mi trabajo es más rápido ahora que las bodegas están ordenadas.

1 2 3 4 5

11. Estoy comprometido/a con mantener el orden y limpieza de las bodegas.

1 2 3 4 5

**SECCIÓN 5: EVALUACIÓN GENERAL**

12. En general, mi nivel de satisfacción con los cambios realizados en las bodegas es:

1 2 3 4 5

**SECCIÓN 6: PREGUNTA ABIERTA**

13. ¿Qué aspecto cree usted que aún se podría mejorar en las bodegas?

Creo que se podría  
implementar en otras  
áreas, pero en general me ha  
gustado.

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA 5S**

### **Área de Bodegas**

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

### **SECCIÓN 1: DATOS GENERALES**

1. Área en la que trabaja:

: Guardiana / COPBNA

2. Antigüedad en la empresa:

- Menos de 3 meses  Entre 3 y 6 meses  Más de 6 meses

### **SECCIÓN 2: PERCEPCIÓN DEL ORDEN Y LIMPIEZA**

3. Las góndolas de bodega se encuentran actualmente más ordenadas que antes.

- 1  2  3  4  5

4. La limpieza de las bodegas ha mejorado desde la implementación de las 5S.

- 1  2  3  4  5

5. La distribución actual de los productos es más clara y lógica.

- 1  2  3  4  5

**SECCIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA**

6. Encuentro los insumos más rápido que antes.

1 2 3 4 5

7. La reposición de productos es ahora más ordenada.

1 2 3 4 5

8. La rotulación de las góndolas facilita mi trabajo diario.

1 2 3 4 5**SECCIÓN 4: PERCEPCIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S**

9. Considero que la implementación de las 5S ha sido un aporte positivo para la cafetería.

1 2 3 4 5

10. Siento que mi trabajo es más rápido ahora que las bodegas están ordenadas.

1 2 3 4 5

11. Estoy comprometido/a con mantener el orden y limpieza de las bodegas.

1 2 3 4 5**SECCIÓN 5: EVALUACIÓN GENERAL**

12. En general, mi nivel de satisfacción con los cambios realizados en las bodegas es:

1 2 3 4 5**SECCIÓN 6: PREGUNTA ABIERTA**

13. ¿Qué aspecto cree usted que aún se podría mejorar en las bodegas?

Creo que dentro de lo que es bodega  
se encuentra bien implementado y que  
podría llegar a funcionar incluso en otras  
áreas del trabajo.

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA 5S**

### **Área de Bodegas**

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

### **SECCIÓN 1: DATOS GENERALES**

1. Área en la que trabaja:

: Cofa.

2. Antigüedad en la empresa:

Menos de 3 meses  Entre 3 y 6 meses  Más de 6 meses

### **SECCIÓN 2: PERCEPCIÓN DEL ORDEN Y LIMPIEZA**

3. Las góndolas de bodega se encuentran actualmente más ordenadas que antes.

1  2  3  4  5

4. La limpieza de las bodegas ha mejorado desde la implementación de las 5S.

1  2  3  4  5

5. La distribución actual de los productos es más clara y lógica.

1  2  3  4  5

**SECCIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA**

6. Encuentro los insumos más rápido que antes.

 1  2  3  4  5

7. La reposición de productos es ahora más ordenada.

 1  2  3  4  5

8. La rotulación de las góndolas facilita mi trabajo diario.

 1  2  3  4  5**SECCIÓN 4: PERCEPCIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S**

9. Considero que la implementación de las 5S ha sido un aporte positivo para la cafetería.

 1  2  3  4  5

10. Siento que mi trabajo es más rápido ahora que las bodegas están ordenadas.

 1  2  3  4  5

11. Estoy comprometido/a con mantener el orden y limpieza de las bodegas.

 1  2  3  4  5**SECCIÓN 5: EVALUACIÓN GENERAL**

12. En general, mi nivel de satisfacción con los cambios realizados en las bodegas es:

 1  2  3  4  5**SECCIÓN 6: PREGUNTA ABIERTA**

13. ¿Qué aspecto cree usted que aún se podría mejorar en las bodegas?

.....  
 No tener sobrestock ya  
 que en algunos departamentos  
 y paradas de material



**SECCIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA**

6. Encuentro los insumos más rápido que antes.

1 2 3 4 5

7. La reposición de productos es ahora más ordenada.

1 2 3 4 5

8. La rotulación de las góndolas facilita mi trabajo diario.

1 2 3 4 5**SECCIÓN 4: PERCEPCIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S**

9. Considero que la implementación de las 5S ha sido un aporte positivo para la cafetería.

1 2 3 4 5

10. Siento que mi trabajo es más rápido ahora que las bodegas están ordenadas.

1 2 3 4 5

11. Estoy comprometido/a con mantener el orden y limpieza de las bodegas.

1 2 3 4 5**SECCIÓN 5: EVALUACIÓN GENERAL**

12. En general, mi nivel de satisfacción con los cambios realizados en las bodegas es:

1 2 3 4 5**SECCIÓN 6: PREGUNTA ABIERTA**

13. ¿Qué aspecto cree usted que aún se podría mejorar en las bodegas?

Solo el Respeto del  
 Método y Parte de  
 todos

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA 5S****Área de Bodegas**

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

**SECCIÓN 1: DATOS GENERALES**

1. Área en la que trabaja:

: Cocina

2. Antigüedad en la empresa:

Menos de 3 meses  Entre 3 y 6 meses  Más de 6 meses

**SECCIÓN 2: PERCEPCIÓN DEL ORDEN Y LIMPIEZA**

3. Las góndolas de bodega se encuentran actualmente más ordenadas que antes.

1  2  3  4  5

4. La limpieza de las bodegas ha mejorado desde la implementación de las 5S.

1  2  3  4  5

5. La distribución actual de los productos es más clara y lógica.

1  2  3  4  5

**SECCIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA**

6. Encuentro los insumos más rápido que antes.

 1  2  3  4  5

7. La reposición de productos es ahora más ordenada.

 1  2  3  4  5

8. La rotulación de las góndolas facilita mi trabajo diario.

 1  2  3  4  5**SECCIÓN 4: PERCEPCIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S**

9. Considero que la implementación de las 5S ha sido un aporte positivo para la cafetería.

 1  2  3  4  5

10. Siento que mi trabajo es más rápido ahora que las bodegas están ordenadas.

 1  2  3  4  5

11. Estoy comprometido/a con mantener el orden y limpieza de las bodegas.

 1  2  3  4  5**SECCIÓN 5: EVALUACIÓN GENERAL**

12. En general, mi nivel de satisfacción con los cambios realizados en las bodegas es:

 1  2  3  4  5**SECCIÓN 6: PREGUNTA ABIERTA**

13. ¿Qué aspecto cree usted que aún se podría mejorar en las bodegas?

Implementar en otras áreas  
 para mejorar la cultura  
 organizacional.