

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Gestión de la calidad basado en la metodología de la 5s en el área de inmunizaciones del CAP. III Metropolitano ESSALUD Huánuco, 2022”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORA: Arreteá Guardian, María Julia**

**ASESORA: Huerto Orizano, Diana**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2022**

# U

# D

# H



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40531829

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

### DATOS DE LOS JURADOS:

| Nº | APELLIDOS Y NOMBRES              | GRADO                                                       | DNI      | Código ORCID        |
|----|----------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------|---------------------|
| 1  | Linares Beraun, William Giovanni | Maestro en gestión pública para el desarrollo social        | 07750878 | 0000-0002-4305-7758 |
| 2  | Villena Andrade, Tomas Dali      | Grado de magister en gestión y negocios gestión y proyectos | 04085862 | 0000-0002-1290-1434 |
| 3  | Ramos Rosales, Dora Cecilia      | Magister en medio ambiente y desarrollo sostenible          | 10417890 | 0000 0002 2955 1303 |

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 12 del mes de diciembre del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

|                                       |              |
|---------------------------------------|--------------|
| Mtro. William Giovanni Linares Beraún | (Presidente) |
| Mtro. Tomas Dali Villena Andrade      | (Secretario) |
| Mtra. Dora Cecilia Ramos Rosales      | (Vocal)      |

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1757-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **"GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA METODOLOGIA DE LA 5S EN EL ÁREA DE INMUNIZACIONES DEL CAP. III METROPOLITANO ESSALUD HUÁNUCO, 2022"**, presentada por la Bachiller, **ARRETEA GUARDIAN, María Julia**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 (Quince) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 9:45 horas del día **12 del mes de diciembre del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
**PRESIDENTE**

  
Mtro. Tomas Dali Villena Andrade  
**SECRETARIO**

  
Mtra. Dora Cecilia Ramos Rosales  
**VOCAL**



DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mtra. Diana Huerto Orizano, asesor(a) del **P.A. Administración de Empresas** y designado(a) mediante documento: Resolución N° 193-2022D-FCEMP-PAAE-UDH del estudiante(s) **ARRETEA GUARDIAN, María Julia**, del proyecto de investigación titulada: **“IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S EN EL ÁREA DE INMUNIZACIONES DEL CAP. III METROPOLITANO ESSALUD HUÁNUCO, 2022”**.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **23%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco 22 de febrero de 2023

HUERTO ORIZANO, DIANA  
DNI N° 40530605  
Código Orcid N° 0000-0003-1634-6674

## TESIS PARA TITULO

### INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJO DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional del Centro  
del Peru

Trabajo del estudiante

2%

2

vsip.info

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.ecci.edu.co

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.utc.edu.ec

Fuente de Internet

2%

5

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

concepto.de

Fuente de Internet

1%

8

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

9

docplayer.es

Fuente de Internet



HUERTO ORIZANO, DIANA

DNI N° 40530605

Código Orcid N° 0000-0003-1634-6674

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y permitirme llegar a este momento tan importante en mi formación profesional. A mi mamá por ser el principal pilar de apoyo y mostrar siempre su apoyo ya mi hijo por ser el motor y la razón de todo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por la fuerza y valor en mi etapa de vida, a mi madre por ser la persona especial quien no está presente ahora, pero ella fue la mujer que me inspiro y apoyó en seguir adelante en mis objetivos de vida a pesar de las dificultades que se presentaban para así lograr cada meta y escalar más; con su enseñanza y amor eterno que me ha brindado.

A mi hijo Elvis, que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y así nunca renunciar a los sueños que me trazado cada día más, gracias por su amor incondicional.

A mis amistades que con su comprensión y apoyo brindado estos años me supieron comprender entre risas y enojos hemos culminado con éxito este proyecto de vida.

Y gracias a todos mis educadores, los que me brindaron su apoyo y ayuda en este momento de mi proyecto final.

## ÍNDICE

|                                              |      |
|----------------------------------------------|------|
| DEDICATORIA .....                            | II   |
| AGRADECIMIENTO .....                         | III  |
| ÍNDICE.....                                  | IV   |
| ÍNDICE DE TABLAS.....                        | VII  |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                       | VIII |
| RESUMEN.....                                 | IX   |
| ABSTRACT.....                                | X    |
| INTRODUCCIÓN .....                           | XI   |
| CAPITULO I.....                              | 12   |
| PROBLEMA DE LA INVESTIGACION .....           | 12   |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....           | 12   |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....          | 14   |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....                | 14   |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....            | 14   |
| 1.3. OBJETIVOS .....                         | 14   |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....                | 14   |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....           | 14   |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ..... | 15   |
| 1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....           | 15   |
| 1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....           | 15   |
| 1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....       | 16   |
| 1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....  | 16   |
| 1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....     | 16   |
| CAPÍTULO II.....                             | 17   |
| MARCO TEORICO .....                          | 17   |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....  | 17   |
| 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....    | 17   |
| 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....         | 19   |
| 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....             | 20   |
| 2.2. BASES TEÓRICAS .....                    | 22   |
| 2.2.1. GESTIÓN DE LA CALIDAD .....           | 22   |
| 2.2.2. METODOLOGÍA 5S.....                   | 24   |

|                                                                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.3. ÁREA DE INMUNIZACIONES DEL CAP III METROPOLITANO ..                                                                                                        | 27 |
| 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....                                                                                                                              | 28 |
| 2.4. SISTEMA DE VARIABLES .....                                                                                                                                   | 30 |
| 2.4.1. VARIABLE ÚNICA .....                                                                                                                                       | 30 |
| 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....                                                                                                                        | 31 |
| CAPÍTULO III .....                                                                                                                                                | 32 |
| METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....                                                                                                                                | 32 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....                                                                                                                                  | 32 |
| 3.1.1. ENFOQUE .....                                                                                                                                              | 32 |
| 3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....                                                                                                                                      | 32 |
| 3.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....                                                                                                                           | 32 |
| 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....                                                                                                                                    | 33 |
| 3.2.1. POBLACIÓN .....                                                                                                                                            | 33 |
| 3.2.2. MUESTRA .....                                                                                                                                              | 33 |
| 3.3. LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....                                                                                                    | 33 |
| 3.3.1. LAS TÉCNICAS .....                                                                                                                                         | 33 |
| 3.3.2. LA OBSERVACIÓN .....                                                                                                                                       | 33 |
| 3.3.3. DOCUMENTACIÓN .....                                                                                                                                        | 34 |
| 3.3.4. EL INSTRUMENTO .....                                                                                                                                       | 34 |
| 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....                                                                                            | 34 |
| CAPITULO IV .....                                                                                                                                                 | 35 |
| RESULTADOS .....                                                                                                                                                  | 35 |
| 4.1. DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL AREA DE INMUNIZACIONES DEL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA – ESSALUD HUANUCO, RESPECTO A LA PRACTICA DE LA METODOLOGIA 5S..... | 35 |
| CAPITULO V .....                                                                                                                                                  | 40 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....                                                                                                                                      | 40 |
| 5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS .....                                                                                                                        | 40 |
| CONCLUSIONES .....                                                                                                                                                | 43 |
| RECOMENDACIONES.....                                                                                                                                              | 45 |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... | 47 |
| ANEXOS.....                      | 53 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Operacionalizacion de variables ..... | 31 |
|-----------------------------------------------|----|

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Estructura organica.....                                              | 28 |
| Figura 2 Identificación y clasificación de los items de la metodologia 5s..... | 36 |
| Figura 3 Autoevaluacion 5S.....                                                | 37 |

## RESUMEN

La presente investigación titulada “ Gestión de la Calidad Basada en la Metodología de la 5S en el Area de Inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud Huánuco, 2022 “, con el fin de ponerle importancia a la mejora continua dicha metodología sea un hábito, a través de introducir tareas de rutina poco a poco dentro del área , de esta forma para optimizar los procesos de manera eficiente y eficaz con los recursos más valiosos, menor generación de residuos, aumento del rendimiento, mejora la capacidad de resolución de problemas, disminución de costes, incrementación de la productividad y mejora de la calidad a los pacientes.

El área de Inmunizaciones está ubicado en la ciudad de Huánuco de razón social Essalud CAP III Metropolitano Huánuco. La utilización de la metodología Kaizen permite el avance continuo de la transformación a nivel globalizado de la institución , asimismo mejorar la comunicación y colaboración de los trabajadores optimizando la productividad del personal asistencial y administrativo.

El objetivo de la presente investigación es Evaluar la gestión de la Calidad basada existente entre la Metodología 5S y su relación con el servicio del cliente de la Red Asistencial Essalud Huánuco 2022. Referente al marco metodológico, es una investigación de tipo pura de carácter descriptivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo transversal. Aplicando como instrumento la documentación y observación; la muestra estaba conformado por los trabajadores del Centro de Atención Primaria ESSALUD , Huanuco 2022.

**Palabras claves:** gestión, calidad, 5s, orden, limpieza, normalización, inmunizaciones.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Quality Management Based on the 5S Methodology in the Immunization Area of the Metropolitan CAP III Essalud Huánuco, 2022", in order to give importance to continuous improvement, said methodology is a habit, through introduce routine tasks little by little within the area, in this way to optimize processes efficiently and effectively with the most valuable resources, less waste generation, increased performance, improved problem-solving ability, reduced costs, increased productivity and improved quality for patients.

The Immunization area is located in the city of Huánuco under the name Essalud CAP III Metropolitano Huánuco. The use of the Kaizen method allows the continuous improvement of the processes at the global level of the institution, as well as improving the communication and collaboration of the workers, optimizing the productivity of the assistance and administrative staff.

The objective of this research is to evaluate the management of Quality based on the existing between the 5S Methodology and its relationship with the customer service of the Essalud Huánuco 2022 Assistance Network. Regarding the methodological framework, it is a pure type of descriptive research, with quantitative approach, non-experimental cross-sectional design. Applying documentation and observation as an instrument; The sample was made up of workers from the ESSALUD Primary Care Center, Huanuco 2022.

**Keywords:** management, quality, 5s, order, cleanliness, standardization, immunizations.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Gestión de la calidad basada en la metodología de la 5s en el área de inmunizaciones del Cap. III Metropolitano Essalud Huánuco, 2022” fue realizada según el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, con la finalidad de identificar la problemática del hospital donde no se practicaba el hábito de la mejora continua esto hace que la atención sea desfavorable.

En tal sentido el trabajo de investigación se ha estructurado en 5 capítulos los cuales se dividen de la siguiente manera:

El capítulo primero, inicia con el problema de investigación, formulación del problema, objetivos generales y específicos. Así mismo las limitaciones, viabilidad y justificación de la pesquisa.

El capítulo segundo, se incluye el Marco teórico que sustenta la investigación, antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales y Operacionalización de variables.

El capítulo tercero, contiene lo referido a la metodología empleada en el estudio, la población y la muestra, el sistema e instrumento de la investigación, técnicas de procesamiento y análisis de la indagación.

El capítulo cuarto, se presentan los resultados obtenidos a través de figuras e interpretaciones de los informes.

El capítulo quinto, contiene discusión de resultados con los antecedentes, las conclusiones, recomendaciones.

Finalmente los anexos de la presente investigación.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE LA INVESTIGACION**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Jara Riofrío, (2017) sustenta que, la Gestión de la Calidad Basada en la metodología de la 5S Ayuda a implementar mejoras en el trabajo a bajo costo, manteniendo el lugar de trabajo limpio y ordenado. Consiste en lograr condiciones de trabajo, seguridad, clima laboral, motivación personal, eficiencia y por ende calidad, aumentando la productividad y aumentando la competitividad de la empresa.

En el país que vivimos se hizo complejo, de que entidades de salud tenían que adaptarse a los nuevos paradigmas por el aumento excesiva de los usuarios que requiere cada día una atención de calidad y mejores servicios.

Valladares (como se citó en Paico Rosillo, 2019) plantea que “El crecimiento económico del Perú hace que las empresas peruanas enfrenten nuevos desafíos, especialmente en el área de almacenamiento y distribución. Para solucionar este problema es muy importante el control de calidad basado en nuevos métodos de trabajo, que permita a las empresas mejorar sus procesos productivos en términos de inventario, mejorar los tiempos de entrega de productos y así satisfacer las necesidades de los clientes El uso de la herramienta 5s es un excelente paso para cambiar la situación de las empresas y microempresas en el Perú”.

La importancia de gestión de la calidad en la metodología 5s da resultados a mediano y largo plazo a través del logro de metas laborales y de personal. Al promover utilidad, orden e higiene a través de diferentes métodos, el espacio de trabajo se convierte en una habitación mejor para estar en un servicio hospitalario en el área de inmunizaciones del Centro Atención Primaria de nivel III Metropolitano EsSalud Huánuco; desarrollará un ambiente laboral que le permite desarrollar actividades y desempeño de

manera eficiente en las operaciones diarias para lograr los estándares de calidad de los servicios que se brinda por medio de la metodología de las 5s

De no implementarse en el área administrativa la gestión de la Calidad Basada en la metodología de las 5s, va ser imposible mejorar los servicios que se oferta continuamente; asimismo, cumplir las metas estandarizadas que exige el área de inmunizaciones del CAP. III Metropolitano EsSalud de Huánuco. Esta situación es lo que motiva realizar el presente estudio de investigación aplicando la gestión de la Calidad Basada en la metodología 5s en el área de inmunizaciones del CAP. III, para mejorar el trabajo administrativo en su totalidad y de esa manera contribuir en la solución a los problemas internos que se presenta en la administración.

Asimismo, durante mi desempeño he observado la insatisfacción de los pacientes por las atenciones en cuanto a los tramites documentarios como son: citas, recetas, descansos medicos , referencias por especialidades, tarjetas de vacunacion, etc. además recibía quejas de los pacientes manifestando que estaban descontentos por el orden y demora de la atención administrativa en el área de inmunizaciones del Centro Atencion Primaria III Metropolitano EsSalud de Huánuco.

En la actual investigacion se busca describir como se lleva a cabo la gestión de la calidad basado en la metodologia de las 5s en el área de inmunizaciones del CAP. III Metropolitano EsSalud de Huánuco, los resultados nos permitira mejorar la calidad de atención a través de actividades monitoreados y controlados con el único objetivo de una mejora continua, eliminando los movimientos y desempeños innecesarios y reducir actividades que no suman en la calidad atención y prestación de servicios.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

**PG<sub>1</sub>.** ¿Cómo es la gestión de calidad basado en la metodología de las 5ss en el Area de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

**PE<sub>1</sub>.** ¿Cómo es la clasificación y descarte de documentos en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022?

**PE<sub>2</sub>.** ¿Cómo el orden mejoraría el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Es salud Huánuco, 2022?

**PE<sub>3</sub>.** ¿Cómo la limpieza mejoraría el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022?

**PE<sub>4</sub>.** ¿Cómo la normalización mejoraría el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022?

**PE<sub>5</sub>.** ¿Cómo la disciplina mejoraría el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

**OG<sub>1</sub>.** Describir la gestión de la calidad basado en las 5s en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**OE<sub>1</sub>.** Describir como es la clasificación en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022.

**OE<sub>2</sub>.** Describir como es el orden en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022.

**OE<sub>3</sub>.** Describir como es la limpieza en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022.

**OE4.** Describir como es la normalización de las 5s en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022

**OE5.** Describir como es la disciplina en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Este estudio se realizó para obtener información sobre la metodología 5s en la zona de inmunizaciones, los resultados podrán sistematizarse mediante una evaluación de orden y disciplina en el área, que será una herramienta que facilite la adopción de nuevas formas de trabajo en el CAP III Metropolitano EsSalud en bienestar de los pacientes y de la institución.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

En la zona de inmunización del Centro de Atención Primaria EsSalud cuento con una gran diversidad y potencial para la productividad y competitividad local, pues cuenta con todos los recursos humanos y materiales. Por lo tanto, con el razonamiento práctico dado, se puede decir que en este estudio fue muy importante aplicar la metodología 5s como parte de los beneficios para los pacientes; como principio básico para mejorar la vida de todo colaborador y hacer de su lugar de trabajo un centro productivo y accesible. Qué se ha hecho para que los empleados puedan practicarlo todos los días y beneficiarse de ello a la institución del Seguro social de Salud de Huánuco.

Por otro lado, la investigación ha permitido perfilar la relación que existe en el servicio al cliente en el Centro de Atención Primaria; esto beneficia en la ayuda a los directivos, a cambiar el comportamiento organizacional y las actitudes personales del trabajador ya sean asistenciales y administrativos.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La metodológica 5s en el área de inmunización del CAP III Metropolitano se indaga mediante metodos estadisticos, aspectos que pueden ser estudiados por la ciencia, si se prueba su eficacia y eficiencia, podrían ser utilizados en otras investigaciones.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

En cuanto a las limitaciones que se desarrollò en la presente investigación tales como :

- ✓ Falta de cooperación por parte de los trabajadores; se superò a traves del desempeño laboral con la motivaciòn y conocimiento que se impartìò en la instituciòn de parte de las jefaturas de direcciòn.
- ✓ Falta de conocimiento de la metodología de 5s del personal administrativo y asistencial de EsSalud; se superò a traves de las capacitaciones constantes (reuniòn por el zoom y el meet); y evaluaciones.

### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La propuesta investigativa es factible de aplicaciòn porque se cuenta con el consentimiento informado; los recursos economicos, materiales y humanos para el desarrollo del proyecto de tesis.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Velasco Aguilar & Acosta Villamil, (2021) en su investigación doctoral titulada “Propuesta de implementación de la metodología 5s para el aprovechamiento de las bodegas usadas de Vecol S.A. [Tesis de especialización en Gestión de Mantenimiento, Universidad ECCI]. Su conclusión es la siguiente: i). La introducción de 5s es una metodología de clase mundial que contribuye al logro del séptimo objetivo estratégico de Vecol S.A. Además, se considera la base fundamental para la mejora continua en todo tipo de organizaciones. ii) Aporte de la metodología 5s a Vecol S.A. Vía de Servicio Se basa en optimizar los procesos internos del área, mejorar la impresión visual del almacén y optimizar los tiempos de reparación gracias a un ahorro anual de 18 horas al mes por concepto de búsqueda de repuestos únicamente comercio de bienes usados. iii). La empresa Vecol S.A. Tiene aproximadamente 28 millones de pesos de repuestos nuevos y usados que se encuentran fuera del sistema de inventario de la empresa y se encuentran almacenados en condiciones subóptimas en un depósito de segunda mano. iv). El potencial de fracaso temprano al implementar modelos de mejora continua aumenta cuando el método no se implementa 5s. v). La tienda de segunda mano está clasificada como Vecol S.A. sobre la mejora continua. - como área piloto de la empresa.

Durante el desarrollo del proyecto de investigación se presentaron los aspectos importantes de la práctica 5S para la mejora de los procesos de la empresa láctea “Don Pato”, los cuales se describen en las siguientes conclusiones:: Espinoza Cevallos, (2018) en su investigación de Titulación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial “Capítulo 5 práctica para mejorar los procesos de

la microempresa del sector lácteo don Pato” [Tesis de título de Ingeniería Industrial, Universidad Tecnológica de Cotopa XI], que concluye: i). El análisis de la situación de la empresa láctea “Don Pato” permitió que las máquinas y equipos carecen del suficiente mantenimiento preventivo y correctivo, las actividades relacionadas con los procesos productivos ocasionan pérdida de tiempo y de almacenes, de personal y de diversidad. los productos no son necesarios para mantener una posición de liderazgo en el mercado lácteo; Por lo tanto, se necesita un método de producción de instrucción técnicamente sólido. afinado para mejorar el desarrollo de esta industria y fortalecer las buenas prácticas de fabricación. y todo el grupo de trabajo capacitado y calificado en mejora continua 5S, seguridad en el trabajo, gestión ambiental y educación para la salud. La implementación de los parámetros del manual 5S ayuda a la microempresa a mejorar la productividad y la política de calidad. ii). Identificar los requisitos relacionados con la implementación de 5S ofrece una propuesta para la reestructuración global de la microempresa de leche “Don Pato”, analizando y definiendo estrategias de gestión de calidad para mejorar el proceso de producción de yogur y el algoritmo de proceso de queso e implementarlo en la práctica. análisis mediante diagramas de flujo, diagrama, análisis de causa y efecto, consideración Kaizen; clasificación adecuada (Seiri), orden (Seiton), pureza (Seiso), estandarización (Seiketsu) y disciplina (Shitsuke). iii). Se aplicó la metodología 5S y se establecieron parámetros de mejora continua por los cuales se podrían proponer reducciones 42,5% y 62,3% del tiempo invertido en la producción de yogur y queso respectivamente brindando a las microempresas lácteas “Don Pato” mejoras en el desarrollo fructuoso. Gómez y Domínguez (2018) en su tesis doctoral “La aplicación de la metódica 5s en la zona de logística del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. La metodología 5s permitió capacitar a los empleados encargados de mantenimiento y farmacias para que tuvieran los recursos para dividir físicamente las salas y reducir los desperdicios, también creó procedimientos de limpieza e higiene, incluidas las instrucciones para la limpieza de los lugares de trabajo y la preparación

de un programa de limpieza para las personas responsables, así como el desarrollo de la operación de los lugares de trabajo para garantizar un ambiente limpio y entorno seguro y conectándolos.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Fuentes (2017) en su tesis doctoral “Aplicación de la metodología 5s para reducir el tiempo de determinación de la ubicación de documentos en el ámbito del aseguramiento y control de calidad bancario” i). Desde el punto de vista del desarrollo de la implementación de 5S, el factor de apoyo en la gestión fue muy importante, el grupo de trabajo sintió la motivación y la prioridad que le dio al proyecto la dirección. ii). La implementación de la metodología fue exitosa, gracias al compromiso de todos los involucrados en la implementación, también se puede apreciar en la mejora de la última revisión 5S, que corresponde al 65 por ciento. Incluso cabe señalar que los gastos incurridos fueron mínimos, ya que la mayoría de los artículos necesarios fueron donados. Al utilizar el método 5S, el tiempo de recepción de documentos se redujo hasta en un 99% en los casos más críticos y en un 85% en los casos menos críticos; Esto se debe a que los documentos se priorizan lo más importantes y útiles. Se encontró que el ambiente profesional ha mejorado considerablemente, debido a que las condiciones de trabajo son diferentes, ya no existe esta cancelación actividad de búsqueda de documentos; Esto se debe a una mejor gestión de documentos y condiciones ambientales de limpieza y archivo. Con 83 entornos externalizados, los costes mensuales de almacenaje son un 51,65% inferiores porque se han retirado un total de 7 cajas de los 91 originales disponibles. Maldonado y Alva (2018) en su tesis doctoral “Implementación de la metodología 5s en una funeraria”. Sí). El propósito principal de este trabajo es conocer cómo la implementación de 5'S afecta reducción de costos y ambiente de trabajo para una empresa de servicios funerarios en Lima - Perú. ii). Con la ayuda de una prueba piloto, en base a los resultados preliminares, podemos predecir el alcance a otras áreas de la organización y proponer la implementación de este método en la empresa. iii). La

importancia de este trabajo no está solo en demostrar el funcionamiento y efecto de la metodología 5'S en la mejora de los procesos de enterramiento; sino los beneficios que se podrían obtener para la empresa y el personal a nivel económico (reducción de costes y tiempo) y en términos de mejora del entorno físico de trabajo. iv). Durante el experimento se utilizaron dos mediciones (antes y después), con la muestra estudiada se averigua si existe información sobre el tema y con la segunda se comparan los resultados anteriores obtenidos mediante el uso de diferentes herramientas 5S y fotografías. un cierto período de tiempo, lo que permite que el proyecto se lleve a cabo en conjunto. V). Finalmente, este trabajo trata de dejar una condición formal para la optimización de recursos, que este piloto consistió en la capacitación e implementación de los siguientes elementos: clasificación, orden, limpieza, normalización y disciplina, en el ámbito de la funeraria en el año. sobre atención directa al cliente, cuyo objetivo es crear una cultura de alta calidad.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Estacio y Elguera, (2018) “Método de las 5s y su Relación con la Productividad en el Área de Registro Central y Archivo Académico de la UNHEVAL – Huánuco, 2017” [Tesis de Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social. 1. El 91% Se determinó La relación del método 5S con la productividad en el ámbito del Registro Central y Archivo Académico UNHEVAL - Huánuco, 2017. Esto significa separar lo importante, priorizar, quitar la suciedad, señalar las desviaciones y seguir mejorando, noticias relacionadas con la eficiencia, la eficacia, la satisfacción laboral, la formación y el desarrollo laboral. 2. UNHEVAL - Huánuco, 2017, en el área central de registro y archivo académico se identificó el grado de correlación de la separación de materias requeridas con la productividad. En otras palabras, organizar los documentos y separar los temas necesarios que está relacionado con los resultados planificados y logrados. Resultado 3. Se precisó el grado de correlación de 87° de la ubicación requerida del área central de registro de la UNHEVAL y el archivo académico con la productividad -

Huánuco, 2017. Cabe señalar que el orden y ubicación de los documentos tiene relación con lo que se ha planificado y utilizado, recursos, Correlación, índice descontaminación, área central de registro y archivo académico UNHEVAL 8% - Huánuco, 2017 completado. En otras palabras, la limpieza de los medios de almacenamiento de documentos está relacionada con las condiciones del entorno de trabajo. 5. En el área del registro central y archivo académico de la UNHEVAL se detectó un grado de correlación de 88% - Huánuco, 2017. Esto significa que la oficina de normalización de documentos y notificación de anomalías está relacionada con la adquisición. destrezas y habilidades. 6. En la Región Central de Registro y Archivo Académico de la UNHEVAL - Huánuco, 2017 - la tasa de correlación se fijó en 81% y se requería una mejora continua de la productividad. Es decir, se relaciona el uso de la tecnología informática y la capacitación continua en el mantenimiento de archivos, a la disciplina de los empleados. Zevallos Álvarez y Huayta Luciano, (2017) “Diagnóstico de las condiciones de trabajo en el contexto de la metodología 5s y su relación con la accidentalidad laboral en jardines Huánuco, Amarilis Y Pillcomarca - 2016” [Tesis de pregrado para optar el Título profesional en Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, cuya conclusión es:

1. Las empresas madereras son conscientes de que sus condiciones de trabajo incluyen condiciones resultantes de la naturaleza del trabajo de las máquinas de corte y factores específicos del empleado, que conducen a la ocurrencia de accidentes. 70% empresas se veían así y 90% reportaron algún tipo de daño.
2. En relación a la metódica 5S y evaluando el campo específico de trabajo y condiciones en toda la empresa, se da por termino que los promedios obtenidos en ambos casos son deficientes, habiéndose obtenido promedios superiores a 5, que corresponde a 2.32 y 2.48 o el porcentaje respectivo 46, % y 49,6%. las

dimensiones a evaluar son clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina.

3. El análisis separados por zonas determinadas y de toda la organización según las dimensiones 5S y equivalentes cuantitativos y cualitativos: Pésimo = 1, Malo = 2, Normal = 3, Bueno = 4, Excelente = 5, ubicando los resultados en el rubro “Ocasionalmente y Regularmente” escala, después de promedios de 2, 35 y 2, 8 de ganancia. Este resultado pone a las organizaciones en alto riesgo operativo.
4. La propuesta de PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S para las empresas del sector maderero se justifica plenamente por los resultados obtenidos y su ejecución se basa en principios básicos de clasificación, orden y limpieza

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Es un grupo coordinado de movimiento que dirige y controla la calidad de la organización. Es una forma sistemática de garantizar la ejecución planificada de las actividades organizadas. (Agustín, Humberto, Dunia, et al,2018 p 11).

#### **2.2.1.1. SISTEMA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

Según editorial ETECÈ (2021) menciona cuatro tipos de sistemas tales como:

- **La estructura de la institución.-** Esta es la disposición de los empleados según cometido y responsabilidades y se dice diagrama de flujo.
- **La planificación de estrategias.-** Es un grupo de movimiento que se pueden utilizar para alcanzar las metas y objetivos organizacionales..

- **Los recursos.-** Estos son todo lo que una organización necesita para operar: como gente, soporte, moneda y equipo.
- **Los procedimientos.-** Estos tiene información paso a paso sobre cómo completar cada función o tarea. Dependiendo de la complejidad de la estructura, se pueden escribir procedimientos.

#### 2.2.1.2. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

- **El cliente.** - Comprender las necesidades de los consumidores y cumplir con las expectativas es la clave para satisfacer las necesidades de los consumidores y mantener su lealtad.
- **El liderazgo.-** El entorno interno de la organización depende de la gestión o estrategia de gestión establecida. El gerente general puede delegar tareas a otros gerentes seleccionados, según el tipo de estructura.
- **La participación del personal.-** La motivación de los miembros de la estructura adiciona el convenio, mejora el desempeño profesional y abreviar la incertidumbre en tiempos de crisis.
- **El enfoque basado en procesos.-** La administración de cada zona de la estructura es parte del desarrollo general de la institución para lograr las metas de manera efectiva.
- **El enfoque de sistema para la gestión.-** La aplicación de métodos operativos preparados por la organización o desarrollados en la práctica crea una interacción entre cada elemento del sistema de calidad.
- **La mejora continua.-** La evaluación del sistema de gestión de la calidad (según los estándares pertinentes de cada industria) es útil para mejorar los procedimientos.

- **El enfoque basado en hechos para la .-** Se utiliza el análisis de datos cualitativos y cuantitativos para medir el desempeño organizacional.
- **La relación con los proveedores.-** Es importante mantener una relación rentable y recíproca entre la estructura y los abastecedores, como alianzas, rebajas, proposito de pago, etc.. (Editorial ETECÈ, 2021)

## 2.2.2. METODOLOGÍA 5S

### 2.2.2.1. HISTORIA DE LA METODOLOGÍA 5S

La historia de este método se remonta a Japón, de hecho lleva el nombre de la primera letra de su nombre de cinco pasos, y se originó en Toyota en la década de 1960 para lograr lugares de trabajo más limpios, ordenados y organizados. Fue creado después de la Segunda Guerra Mundial por la Asociación de Científicos e Ingenieros Japoneses para mejorar la calidad y eliminar las barreras a la producción eficiente. Originalmente se aplicó al ensamblaje de automóviles., pero en la actualidad tiene aplicación a muchos más sectores, empresas y puestos de trabajo. Varios estudios estadísticos demuestran que aplicar las primeras 3S da lugar a resultados tan interesantes como el crecimiento del 15% del tiempo medio entre fallos, el crecimiento del 10% en fiabilidad del equipo, la reducción del 70% del número de accidentes y una reducción del 40% en costos de mantenimiento (Anonimo, Docit.Tips, 2017).

### 2.2.2.2. DEFINICIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S

Las 5s son una herramienta que no requiere de grandes inversiones, altos cargos ni de complicados conocimientos. De este modo, **no se excluye a nadie**, ofreciendo a todas las personas y organizaciones, la posibilidad y oportunidad de beneficiarse y crear con ellas. Oficina, industria, centro público,

empresas de servicios u hogar son idóneos para aplicar las 5s (Aldavert et al., 2016).

Díaz, F como se citó en Estacio y Elguera, (2018), las 5S es una filosofía que se refiere a la creación y mantenimiento de áreas de trabajo más limpias, más organizadas y más seguras, es decir, se trata de imprimirle mayor “calidad de vida” al trabajo, lo que permite de forma inmediata una mayor productividad, mejorar la seguridad, el clima laboral, la motivación del personal, la calidad, la eficiencia y en consecuencia, la competitividad de la organización.

#### **2.2.2.3. IMPORTANCIA**

El programa de calidad 5s es extremadamente importante en la planificación estratégica de las organizaciones, ya que es la base para la implementación de la gestión de calidad total, una necesidad para las empresas que, en un mercado cada día más competitivo, desean sobrevivir y hacer que su negocio prospere. (Oliveira, 2017).

#### **2.2.2.4. VENTAJAS DE LA METODOLOGÍA 5S**

Según Agustín (2015), señala los servicios de implantar la metodica 5s:

- Involucrar a todos los funcionarios con una herramienta eficaz y sencilla.
- Ayuda con la supresión del desecho.
- Disminuir el riesgo de percanse.
- Reducir el estrés de los funcionarios al no tener que hacer trabajo frustrado.
- Mejora de los objetivos de comunicación interna.
- Disminuir el tiempo de búsqueda de los elementos necesarios.
- Flujo de trabajo fluido.

- Proporcionar un proceso sistemático para la mejora continua.
- Incrementa la confiabilidad en la entrega por retrasos.
- Mejoramos nuestra imagen ante los ojos de nuestros clientes.
- Mejor identificación de los problemas.
- Ayuda a formar nuevos hábitos.

#### **2.2.2.5. DIMENSIONES DE LA METODOLOGÍA 5S**

**1) Seiri (Sort-separar):** Es distinguir entre elementos necesarios e innecesarios en el lugar de trabajo y quitar estos últimos. Los que se consideran inservibles son descartados, liberando espacio y eliminando herramientas obsoletas. Los beneficios directos hacen que el lugar de trabajo sea más certero y beneficioso, aumentando el ámbito y eliminando los problemas causados por la acumulación de elementos innecesarios (García Valdez, 2019)

**2) Seiton (Straighten-ordenar):** “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar” En Seiton, todos los elementos importantes que quedan después de la práctica deben estar en su lugar dispuestos de manera que sean fácilmente accesibles. También significa proporcionar un área conveniente, certero y organizado para todo y mantener todo allí (Lefcovich, 2016)

**3) Seiso (Scrub–limpiar):** Seiso, o Además de limpiar áreas y equipos de trabajo, la limpieza implica diseñar aplicaciones que eviten o al menos reduzcan la suciedad y hagan que el entorno de trabajo sea más seguro. Solo la limpieza puede detectar algunos defectos, por ejemplo, si todo está limpio y sin olores extraños, es más probable que se detecte a tiempo humo, olor a fuego o falla del equipo por líquido. fugas, etc La demarcación de áreas restringidas, peligrosas, de

evacuación y de entrada también aumenta la seguridad de los empleados..( López, 2001).

**4) Seiketsu (Systematize-sistematizar):** Es la cuarta etapa del método japonés 5S para la manufactura esbelta. Su objetivo es establecer estándares en las metodologías de trabajo relacionadas con las primeras tres etapas 5S (Seiri, Seiton y Seiso) y en las operaciones en general. (Sy Corvo, 2021)

**5) Shitsuke (Standardize-estandarizar):** Desarrolle autocontrol y desarrolle el convenio con las 5S hasta que se convierta en un hábito o una rutina diaria. En esta etapa, es importante trabajar en el establecimiento de estándares operativos para los métodos de observación y monitoreo. (Álvarez, 2009).

### **2.2.3. ÁREA DE INMUNIZACIONES DEL CAP III METROPOLITANO**

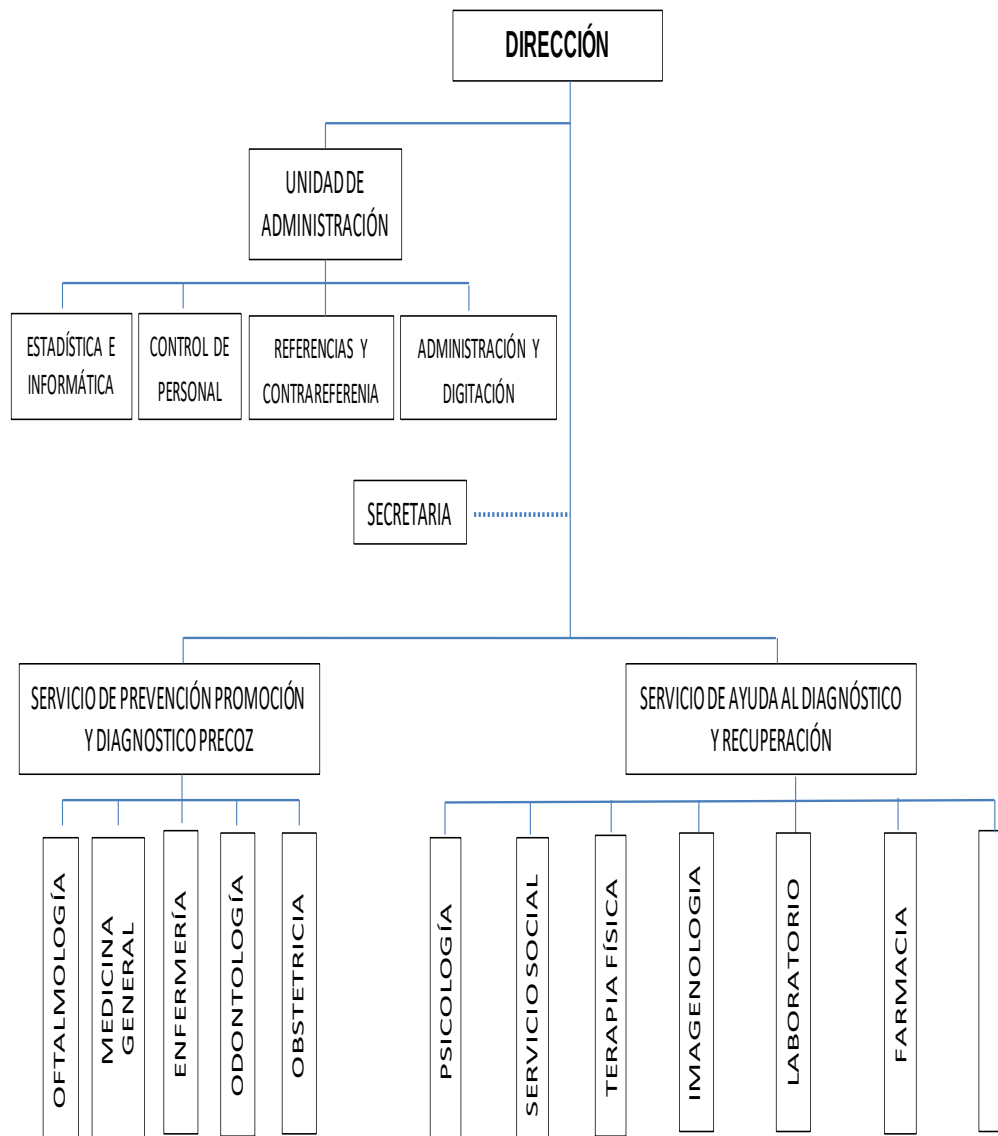
El Centro de Atención Primaria del Essalud nos brinda múltiples áreas de atenciones para el público en general de diferentes grupos etareos como es (Medicina, Pediatría, Obstetricia, Adulto Mayor, Tópico, Cred, Inmunizaciones, Odontología etc.). Donde el objetivo es brindar una atención con excelencia, por lo mismo en nuestra área administrativa ayudándoles con sus trámites documentarios para el seguimiento oportuno.

**Las vacunas:** son el avance médico más grande de la humanidad porque previenen la enfermedad antes de que ocurra. Por eso es importante recalcar que la humanidad, en especial miles de científicos alrededor del mundo, continúan con sus esfuerzos para producir nuevas vacunas contra diversas enfermedades que son verdaderas plagas de la salud humana.

## ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA ESSALUD

**Figura 1**

*Estructura organica*



### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Citas Médicas:** Un acuerdo o convenio entre dos o más personas en cuanto al lugar, día y hora en que se reúnen para reunirse o hacer negocios. información médica sobre su malestar de salud.

Se realizan mediante online o presencial, o acercándose al módulo.

**Recetas:** Una receta es un documento legal que permite a los médicos legalmente habilitados recetar medicamentos a un paciente, que luego son dispensados por un farmacéutico. Esta prescripción es un proceso clínico individual y dinámico.

**Trámites Documentarios:** El procedimiento de documentos se define como un conjunto de procesos que permiten a las organizaciones administrar la ubicación física, el estado actual e histórico de los documentos entrantes y generados para mejorar su flujo y registro de seguros, pacientes y personal.

**Descanso Médicos:** Conocido también como CITT. Si un trabajador cae enfermo, nuestro sistema normativo establece que, a pesar de no poder trabajar, tiene derecho a conservar sus ingresos. La regulación se basa en la idea de que una persona discapacitada debido a un estado de salud debilitado tiene derecho a recuperarse sin pérdida financiera.

**Referencia:** En medicina, un procedimiento en el que un médico deriva a un paciente a otro especialista para servicios de salud adicionales. También se llama derivación médica y remisión médica. La derivación del médico se define como "enviar a un paciente a tratamiento de un nivel a otro, del mismo nivel o de una institución a otra donde haya más recursos para el diagnóstico y la terapia." (Ministerio de Salud, 1978).

**Contrarreferencia:** Esta es una respuesta de experto dirigida a la institución de origen del paciente o al especialista del servicio clínico para la consulta de pares solicitada. En este lugar reciben atención médica integral. Esto evita largas colas para conseguir una cita en los hospitales. Si el paciente lo solicita.

**Exámenes Auxiliares:** Los estudios complementarios o adicionales brindan información clínica sobre los espacios internos del paciente que de otro modo no se observarían. En realidad, son parte del examen real del paciente. Las pruebas adicionales se dividen en sangrientas y no sangrientas. Los sanguinolentos son aquellos que atraviesan la piel a través de catéteres y están etiquetados como potencialmente peligrosos,

por lo que el médico debe hacer un cuidadoso análisis de riesgo-beneficio antes de prescribirlos. Muchos de ellos se realizan antes de la cirugía, por ejemplo, en un paciente con enfermedad coronaria antes de la cirugía de revascularización miocárdica (cirugía de bypass aortocoronario), se realiza una coronariografía además de un ventriculograma, y en ocasiones se realizan estas pruebas y luego el paciente no . eso. aceptar la operación, por lo que el médico debe explicarle al paciente, para evitar riesgos innecesarios, que aceptarla significa también aprobar el tratamiento quirúrgico, si es necesario.

**Atención de Salud:** Por definición, un paciente es una persona que acude a la consulta de un médico, esté sano o enfermo. Por atención al paciente se entiende la prevención, promoción y manejo de las enfermedades, manteniendo el bienestar físico y psíquico a través de los servicios prestados por los distintos profesionales de la salud.

## **2.4. SISTEMA DE VARIABLES**

### **2.4.1. VARIABLE ÚNICA**

Gestión de la Calidad Basada en la Metodología 5s

Dimensiones

- Clasificación
- Orden
- Normalización
- Limpieza
- Disciplina

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

| VARIABLES       | DIMENSIONES                 | INDICADORES              | ITEM                                        |
|-----------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
| Metodología 5s. | <b>Seiri:</b> Clasificación | Separar                  | Guía de observación y lista de verificación |
|                 |                             | Seleccionar              | Guía de observación y lista de verificación |
|                 | <b>Seiton:</b> Orden        | Señalización             | Guía de observación y lista de verificación |
|                 |                             | Organizar                | Guía de observación y lista de verificación |
|                 | <b>Seiso:</b> Normalización | Reducir causas primarias | Guía de observación y lista de verificación |
|                 |                             | Eliminar                 | Guía de observación y lista de verificación |
|                 | <b>Seiketsu:</b> Limpieza   | Evidencia visual         | Guía de observación y lista de verificación |
|                 |                             | Modelos o plantillas     | Guía de observación y lista de verificación |
|                 | <b>Shitsuke:</b> Disciplina | Período de evaluación    | Guía de observación y lista de verificación |
|                 |                             | Resultados visibles      | Guía de observación y lista de verificación |

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

“La investigación que se enfatiza Como Pura es un tipo de investigación que tiene como objetivo obtener una mejor comprensión de un tema, fenómeno o campo”. Este tipo de investigación se enfoca principalmente en el avance del conocimiento en lugar de resolver problemas específicos. La investigación pura suele ser exploratoria, descriptiva o explicativa, aunque en su mayor parte es de naturaleza explicativa. El objetivo principal de este método de investigación es recopilar información para mejorar la comprensión del problema, y esta información puede ser útil para encontrar soluciones. La investigación pura se puede hacer en varios campos de estudio para aumentar el conocimiento y ampliar el alcance de estos campos.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

La presente investigación es de enfoque Cuantitativo utiliza para recolectar datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández y “Baptista, 2014).

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

Nuestra investigación es de nivel Descriptivo donde se describe intencionalmente la variable de la Metodología de las 5s en el área de inmunizaciones del CAP. III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022.

##### **3.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de este estudio es transversal no experimental, sin embargo, Hernández et al (2003, p. 267) definen un estudio no experimental como aquel que se lleva a cabo sin manipulación intencional de variables. En otras palabras, este es un estudio en el que

no cambiamos intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace es observar los fenómenos en su contexto natural y luego analizarlos. Según Hernández (2003, p. 270), recogen datos en un momento, una vez. Su propósito es describir variables y analizar su ocurrencia e intercalación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos) es aquella donde se recolectan datos en un solo momento y tiempo único.

### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.2.1. POBLACIÓN**

La población para la presente investigación esta conformada por el Metropolitano Essalud Huánuco.

#### **3.2.2. MUESTRA**

El area de Inmunización del CAP III METROPOLITANO ESSALUD, es Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.

### **3.3. LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1. LAS TÉCNICAS**

En el presente estudio de investigación utilizò como tecnica a la observaciòn y documentaciòn.

#### **3.3.2. LA OBSERVACIÓN**

Se aplico con el objetivo de observar, mirar detenidamente durante el proceso de aplicación de la metodología de 5s el área de inmunizaciones Essalud Huánuco 2022 para llevar a cabo la investigación con precisión. La presente técnica a permitido conocer la realidad mediante la percepción directa la implementación de la metodología de 5s en la administración del área de inmunizaciones Essalud Huánuco 2022.

### **3.3.3. DOCUMENTACIÓN**

La documentación es una ciencia que consiste en documentar e identificar a través del procesamiento de información que proporciona información específica sobre un tema en particular; De acuerdo con esto, se puede identificar como una tecnología instrumental y de asistencia que se puede utilizar para informar a muchas personas sobre un tema determinado. Un documento no es más que un texto escrito destinado a sustentar un hecho, también puede describirse como una carta que contiene información que debe ser identificada para poder verificar la información. Según los criterios de redacción de documentos, se pueden clasificar en documentos de texto, que se escriben o elaboran en papel, y documentos no textuales, que utilizan un soporte diferente al papel para almacenar la información a publicar (pendrive, video) El Documento General Una guía es una herramienta de referencia que proporciona información sobre los bienes y colecciones que se encuentran en el Archivo General o detalles sobre partes de un archivo (archivo público o privado) y colecciones de fondos o colecciones que han adquirido o recibido como archivo.

### **3.3.4. EL INSTRUMENTO**

El instrumentos que se utilizo en el presente estudio de investigación son los siguientes:

- La ficha de oservación.
- Lista de verificaciòn

## **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Se utilizo el programa de word y power point para la presentaciòn final del proyecto a presentar.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL AREA DE INMUNIZACIONES DEL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA – ESSALUD HUANUCO, RESPECTO A LA PRACTICA DE LA METODOLOGIA 5S**

Para la recolección de datos se utilizó una lista de verificación especialmente diseñada para verificar el estado actual de las 5, cómo es y cuánto se debe mejorar. Este listado se realizó únicamente en el área de vacunación, por ser un lugar de docencia de la institución, donde el gerente regional (médico) y coordinador de inmunizaciones (enfermera) fueron ayudados de manera más precisa y crítica con el estado del servicio, el cual se logró por observación directa. Después de analizar los datos obtenidos, es posible priorizar los aspectos más importantes de la fase de las 5 "s". El diagnóstico de este caso se realiza con un check o lista, que es una lista de preguntas que evalúan un tema, cuyo contenido se muestra a continuación. Cada una de las cinco etapas de S se mide por valores específicos o estados calificados del 1 al 5, donde 5 es muy malo, 4 es malo, 3 es regular, 2 es excelente y 1 es muy bueno. En el formulario 1 puede ver los datos obtenidos en el campo de vacunas, y en el formulario 2 hay información sobre el porcentaje de cada sujeto del método 5". En el campo puede ver el estado 5th "S". La proporción de vacunas en nuestra institución es del 58%, que se convierte en el 100% habitual, también demuestra que el aislamiento está al más alto nivel, porque implica la preservación de documentos u objetos clasificados de acuerdo a su uso y la necesidad de una buena atención por parte del trabajador. y la falta de limpieza, que es sumamente importante para la salud, ahora es mucho mayor con el Covid 19.

## IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ITEMS PARA DARLES UNA ALTERNATIVA DE MEJORA USANDO LA METODOLOGIA 5S

**Figura 2**

*Identificación y clasificación de los items de la metodología 5s*

| CALIFICACION SEGÚN ITEMS EN EL SERVICIO |                                                                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |    |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|----|
| <b>DESPEJAR (Seiri)</b>                 |                                                                                   |   |   |   |   |   |    |
| 1                                       | Tiene herramientas para el trabajo en buenas condiciones                          |   | x |   |   |   |    |
| 2                                       | El mobiliario que se tiene se encuentra en buenas condiciones                     |   | x |   |   |   |    |
| 3                                       | No hay elementos sin ser usado en el área de trabajo                              |   |   | x |   |   |    |
| 4                                       | Tiene los pasillos libres de objetos que los obstaculicen                         |   | x |   |   |   |    |
| 5                                       | Las mesas de trabajo están libres de objetos que no tienen uso                    |   | x |   |   |   |    |
|                                         |                                                                                   | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 16 |
| <b>ORDENAR (Seiton)</b>                 |                                                                                   |   |   |   |   |   |    |
| 1                                       | Las herramientas, equipos, materiales están en su lugar                           |   | x |   |   |   |    |
| 2                                       | No existen objetos arrumados en los espacios de trabajo                           |   | x |   |   |   |    |
| 3                                       | Existen lugares señalizados para los materiales de trabajo                        | x |   |   |   |   |    |
| 4                                       | No existe herramientas o materiales en lugares que no les corresponde             | x |   |   |   |   |    |
| 5                                       | Las identificaciones de estantes están codificados y siempre se respetan          |   | x |   |   |   |    |
|                                         |                                                                                   | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 13 |
| <b>LIMPIAR (Seiso)</b>                  |                                                                                   |   |   |   |   |   |    |
| 1                                       | Las herramientas de trabajo se encuentran limpias                                 | x |   |   |   |   |    |
| 2                                       | Las mesas de trabajo están libres de residuos, polvo u otros componentes          |   | x |   |   |   |    |
| 3                                       | Las gavetas de los cajones están limpias                                          |   | x |   |   |   |    |
| 4                                       | Piso está libre de basura, residuos o algún otro componente contaminante          | x |   |   |   |   |    |
| 5                                       | Se respetan las fecha de limpieza planificadas                                    |   | x |   |   |   |    |
|                                         |                                                                                   | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 13 |
| <b>ESTANDARIZAR (Seiketsu)</b>          |                                                                                   |   |   |   |   |   |    |
| 1                                       | El personal usa el equipo de protección adecuado para su labor                    | x |   |   |   |   |    |
| 2                                       | Se cuenta con procedimientos escritos y se aplican eficazmente                    | x |   |   |   |   |    |
| 3                                       | Se cuenta con lugares definidos para los materiales, herramientas u otros         |   | x |   |   |   |    |
| 4                                       | Existen un procedimiento escrito para la capacitación del personal                | x |   |   |   |   |    |
| 5                                       | Todos los instructivos cumplen con el estándar                                    | x |   |   |   |   |    |
|                                         |                                                                                   | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7  |
| <b>DISCIPLINA (Shitsuke)</b>            |                                                                                   |   |   |   |   |   |    |
| 1                                       | Se realiza seguimiento de las actividades definidas por las 5 S                   | x |   |   |   |   |    |
| 2                                       | Se hace orden y limpieza de forma sistemática                                     |   | x |   |   |   |    |
| 3                                       | El trabajador es capacitado y motivado para su labor con procedimientos definidos | x |   |   |   |   |    |
| 4                                       | Cuentan con un sistema de reconocimiento por las mejoras                          | x |   |   |   |   |    |
| 5                                       | Cumplimiento del personal con las reglas establecidas                             |   | x |   |   |   |    |
|                                         |                                                                                   | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 9  |

| S        | Pje | %     |
|----------|-----|-------|
| SEIRI    | 16  | 16.0% |
| SEITON   | 13  | 13.0% |
| SEISON   | 13  | 13.0% |
| SEIKETSU | 7   | 7.0%  |
| SHITSUKI | 9   | 9.0%  |
| General  | 58  | 58.0% |
| Ideal    | 100 |       |

**Figura 3**

Autoevaluación 5S

**FORMATO N°2**

**AREA DE INMUNIZACIONES DEL CAP III METROPOLITANO - ESSALUD**

**AUTOEVALUACION "5S"**

| OFICINA                                                           | RESPONSABLE           | FECHA |                   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|-------------------|---|---|---|---|
| INMUNIZACIONES                                                    | SANDY LOMBARDI BERAUN |       |                   |   |   |   |   |
| ITEMA A EVALUAR                                                   |                       |       | VALORES ASIGNADOS |   |   |   |   |
| SEPARAR (SEIRI)                                                   |                       |       | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿La documentación tiene plazos de validez?                     |                       |       | x                 |   |   |   |   |
| 2. ¿En los escritorios hay cosas innecesarias?                    |                       |       |                   |   |   | x |   |
| 3. ¿En armarios y archivos hay cosas innecesarias?                |                       |       |                   |   | x |   |   |
| 4. ¿Existen cables, paquetes y objetos en áreas de circulación?   |                       |       |                   | x |   |   |   |
| PUNTAJE SEIRI                                                     |                       |       | 1                 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| ORDENAR (SEITON)                                                  |                       |       | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿Existen un archivo central para los objetos comunes?          |                       |       |                   |   |   | x |   |
| 2. ¿Los biblioratos y carpetas están identificados?               |                       |       |                   | x |   |   |   |
| 3. ¿Hay objetos sobre armarios y archivos?                        |                       |       |                   |   |   |   | x |
| 4. ¿Se utiliza el CONTROL VISUAL como herramienta?                |                       |       |                   |   |   | x |   |
| PUNTAJE SEITON                                                    |                       |       | 0                 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| LIMPIAR (SEISO)                                                   |                       |       | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿Cuál es el grado de limpieza?                                 |                       |       |                   |   |   | x |   |
| 2. ¿Cuál es el estado de pisos, paredes, techos y ventanas?       |                       |       |                   |   |   | x |   |
| limpieza?                                                         |                       |       |                   |   | x |   |   |
| 4. ¿Cómo está los baños, uniformes en lo que respecta a limpieza? |                       |       |                   |   | x |   |   |
| PUNTAJE SEISO                                                     |                       |       | 0                 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| ESTANDARIZAR (SEIKETSU)                                           |                       |       | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿Se aplican las 3 primeras "S"?                                |                       |       |                   |   | x |   |   |
| 2. ¿Cómo es el hábitat en el servicio?                            |                       |       |                   |   | x |   |   |
| 3. ¿Es adecuada la iluminación de los consultorios?               |                       |       |                   |   |   | x |   |
| 4. ¿Se hacen mejoras en el ambiente y en los procedimientos?      |                       |       |                   |   |   | x |   |
| PUNTAJE SEIKETSU                                                  |                       |       | 0                 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| AUTODICIPLINA (SHITSUKE)                                          |                       |       | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿Se aplican las 4 primeras "S"?                                |                       |       |                   |   |   | x |   |
| 2. ¿Se cumplen las normas de la institución?                      |                       |       |                   |   |   | x |   |
| 3. ¿Cumplen las normas el grupo de trabajadores?                  |                       |       |                   |   |   | x |   |
| 4. ¿Se cumple con la programación de las acciones "5S"?           |                       |       |                   |   |   | x |   |
| PUNTAJE SHITSUKE                                                  |                       |       | 0                 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| PUNTAJE TOTAL                                                     |                       |       | 1                 | 2 | 5 | 8 | 4 |

REGRESA

| S        | Pje | %    |
|----------|-----|------|
| SEIRI    | 10  |      |
| SEITON   | 15  |      |
| SEISON   | 14  |      |
| SEIKETSU | 14  |      |
| SHITSUKI | 19  |      |
| General  | 72  | 0.72 |
| Ideal    | 100 |      |

**BUENO**

| Regular | Bien | Excelente |
|---------|------|-----------|
| >50%    | >70% | >90%      |

### **Seleccionar (SEIRI)**

- a) No hay elementos sin ser usados en el àrea de trabajo.- pues casi todos los documentos son necesarios para el uso del personal, de igual forma los objetos y materiales son utilizados para el bien comun.
- b) Tienen los pasillos libres de objetos que los obstaculicen.- en el pasadizo ya se tratò de liberar las cajas, barners y otros objetos para el libre movilizaciòn del usuario y trabajador.
- c) Los escritorios estan libres de objetos sin uso.- de igual forma se clasifico los documentos y materiales de escritorio en un archivo para ser guardados.
- d) El mobiliario estan en buenas condiciones.- estan regularmente en buen estado para facilitar la labor del trabajador y comodidad del paciente en espera.

### **Ordenar (SEITON)**

- a) Las herramientas, equipos y materiales.- estan en su sitio donde les corresponde codificados por inventario para dar buena apariencia al àrea.
- b) Existen lugares señalizados para el trabajo.- si , estan pegados en las paredes y puertas para facilitar al trabajador y usuario.
- c) No existen en los espacios libres objetos arrumados.- no, los pasadizos y consultorios estan libres para las actividades.

### **Limpiar ( SEISON)**

- a) Los escritorios y herramientas del trabajo estan limpias.- estan desinfectadas de cualquier enfermedad que se pueda contagiar.
- b) El piso esta libre de residuos o algun componente .- no se encuentra basura en los pisos , hay tachos con diferentes colores para el recojo de residuos punzo cortantes y frascos.

- c) Se respetan las fechas de limpieza planificadas.- casi todos los fines de semana hacen la desinfección del ambiente, muebles,termas y escritorios.

### **Estandarizar ( SEIKETSU)**

- a) El personal usa el equipo adecuado para su labor.- el trabajador para la atención en la vacunación lo primero que hace es vestirse con epp adecuado para su protección.
- b) Se cuenta con procedimientos y se aplican activamente.- todos las actividades que se realiza estan bajo normas y reglamentos de la Salud para su administración de las vacunas.
- c) Existe documentos escritos para capacitaciones del personal.- por ahora todas las capacitaciones son virtuales por el estado de emergencia sin embargo esta situación no perjudico las capacitaciones por zoom.
- d) Todos los instructivos cumplen con el estándar.- todos los documentos que se realizan o reciben cumple con el estándar.

### **Disciplina ( SHITSUKE)**

- a) Se hace seguimiento de las actividades definidas a las 5S.- los directivos siempre estan controlando que se cumpla todas las actividades de acuerdo a la normativas Essalud.
- b) Cuentan con un sistema de reconocimiento para las mejoras.- la institución nos miden productividad anualmente de acuerdo a cada año para coberturar las atenciones a los asegurados, si se cumple hay reconocimiento siempre.
- c) El personal cumple con las reglas establecidas.- el trabajador sabe sus derechos y deberes por el bienestar de la institución cumple con lo establecido.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

El objetivo de este estudio es describir la gestión de calidad basada en 5s en el área de vacunación del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco 2022, por lo que se continúa contrastando los resultados con antecedentes, marco teórico y propósito tanto general como específico.

##### **Con relación a los antecedentes**

Velasco Aguilar & Acosta Villamil, (2021) en su investigación doctoral titulada “Propuesta de implementación de la metodología 5s para el aprovechamiento de las bodegas usadas de Vecol S.A. [Tesis de especialización en Gestión de Mantenimiento, Universidad ECCI]. Con esto se concluye lo siguiente: i). La introducción de 5s es una metodología de clase mundial que contribuye al logro del séptimo objetivo estratégico de Vecol S.A. Además, se considera la base fundamental para la mejora continua en todo tipo de organizaciones. ii) El aporte de la metodología 5s al área de servicio de Vecol S.A. se basa en la optimización de los procesos internos del área, la mejora del efecto visual del almacén y la optimización de los tiempos de reparación gracias al ahorro de 18 horas mensuales cada año solo por el concepto de buscar repuestos en un tienda de artículos usados. iii). La empresa Vecol S.A. Tiene aproximadamente 28 millones de pesos de repuestos nuevos y usados que se encuentran fuera del sistema de almacenamiento de la empresa y se encuentran almacenados en condiciones subóptimas en una bodega de usados. iv). La posibilidad de fracaso temprano en la implementación de modelos de mejora continua aumenta si no existe la implementación de la metodología 5s. v). La tienda de segunda mano está clasificada como Vecol S.A. sobre la mejora continua. - como área piloto de la empresa.

Según las figuras de los resúmenes de formatos extraídos de la metodología 5S que se puede observar la valoración de acuerdo a los ítems

de cada metodología donde hubo falta en cuanto a la organización en el área de vacunación.

### **Con relación a la teoría**

En cuanto al aporte teórico, se refiere los diversos aportes de los autores para compararlos con los resultados del presente estudio. Agustín, Humberto, Dunia et al., (2018, p. 11). La gestión de la calidad es un conjunto coordinado de actividades que dirigen y controlan la organización en relación con la calidad es una forma sistemática de garantizar que las actividades organizadas ocurran según lo planeado. Díaz, F, como lo citan Estacio y Elguera, (2018), es una filosofía 5S que hace referencia a la creación y mantenimiento de áreas de trabajo más limpias, organizadas y seguras, es decir, significa impresión de “calidad de vida”. trabajo que posibilita de manera inmediata mayor productividad, mejor seguridad, ambiente de trabajo, motivación personal, calidad, eficiencia y con ello la competitividad de la organización.

**Seiri (Sort-separar):** Separa los elementos necesarios e innecesarios en el lugar de trabajo y elimina estos últimos. Los que se consideran inservibles son descartados o descartados, liberando espacio y eliminando herramientas obsoletas. Los beneficios directos hacen que el lugar de trabajo sea más seguro y productivo, aumentando el espacio y eliminando los problemas causados por la acumulación de elementos innecesarios. (García Valdez).

**Seiton (Straighten-ordenar):** “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”

Seiton se trata de mantener todos los elementos importantes que quedan después de practicar Seiri ordenadamente ordenados y fácilmente accesibles. (Lefcovich, 2016).

**Seiso (Scrub–limpiar):** Seiso o limpieza incluye las actividades de limpieza de áreas y equipos de trabajo, así como el diseño de aplicaciones para prevenir o al menos reducir la contaminación y hacer más seguro el ambiente de trabajo. Algunos defectos no se pueden encontrar sin limpiar. Por ejemplo, si todo está limpio y sin olores, es más probable que un olor a humo o una

falla en el equipo debido a una fuga de líquido provoque una detección temprana de un incendio. Asimismo, la demarcación de áreas restringidas, peligrosas, de evacuación y de acceso aumenta la seguridad y tranquilidad de los empleados. (López, 2001).

**Seiketsu (Systematize-sistematizar):** Es la cuarta etapa del método japonés 5S para la manufactura esbelta. Su objetivo es establecer estándares en las metodologías de trabajo relacionadas con las primeras tres etapas 5S (Seiri, Seiton y Seiso) y en las operaciones en general. (Sy Corvo, 2021).

**Shitsuke (Standardize-estandarizar):** Desarrolle autodisciplina y forme un compromiso con las 5S hasta que se convierta en un hábito o un hábito diario. La forma en que trabaja para establecer estándares operativos de cumplimiento y supervisar metodologías es fundamental en este punto. (Álvarez, 2009).

## CONCLUSIONES

- En relación al objetivo general se concluye que la gestión de la calidad basada en la metodología 5s en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud, Huánuco 2022 al aplicarlo en el nosocomio se mostró resultados más de 50%.
- En relación al objetivo específico se concluye que la clasificación se relaciona con la gestión de la calidad en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud, Huánuco 2022, Por lo tanto, la clasificación es esencial para mejorar la productividad, ya que puede mejorar el desempeño de los trabajadores. en las distintas áreas funcionales que cuenta la institución.
- Con relación al objetivo específico se concluye que el orden se relaciona de manera positiva con la gestión de la calidad basada en la metodología 5S en el área de inmunizaciones en el CAP III Metropolitano Essalud, Huánuco 2022, Por lo tanto, esto se ve como una prioridad institucional que debe ser considerada para que los trabajadores se sientan cómodos y facilitándoles la labor para una buena atención.
- En relación al objetivo específico, se concluye que la limpieza se la relaciona con la gestión de la calidad basada en la metodología 5Sen el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud, Huánuco 2022, el uso de la limpieza busca erradicar todas aquellas fuentes de contaminación dentro de un hospital para asegurar el bienestar de los trabajadores y asegurados.
- En relación al objetivo específico, se concluye que la normalización se relaciona con la gestión de la calidad basada en la metodología 5S en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud, Huánuco

2022, donde está metodología se considera esencial para mejorar y hacer cumplir las normativas en los trabajadores.

- En relación al objetivo específico, se concluye que la disciplina se relaciona con la gestión de la calidad basada en la metodología 5" s" en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud, Huánuco 2022, todo trabajador debe ser disciplinado, esto ayudará a la institución en cuanto a su productividad anual que se tiene como objetivo.
- Descripción del Funcionamiento del servicio de Inmunizaciones, en la institución el área de inmunizaciones se encuentran en perfectas condiciones a pesar de las dificultades que se tiene por no tener local propio, el ambiente y los medios de traslado para el uso seguro de las vacunas ; y así puedan ser inoculadas al paciente de acuerdo a su necesidad y grupo etareo para poder cubrir la cobertura de la población.
- Uno de los problemas que existen en el servicio de inmunizaciones es la falta de local propio , porque esto generará que las vacunas no estén en perfectas condiciones en cuanto a la temperatura , ya que todo local debe contar con la instalación del aire acondicionado para su conservación.
- El desorden es un gran inconveniente en el servicio de inmunizaciones, ya que se ve la documentos u objetos en el piso una sobre el escritorio, esto hace que sea difícil encontrar rápidamente los artículos y materiales que necesita para hacer su trabajo, y se vuelve difícil distinguir entre los documentos que necesita y los que no necesita. Esto se debe a que los trabajadores dejan todo tirado por falta de gestión y revisión para solucionar este problema.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al director del hospital de la red asistencial Essalud poner en práctica la metodología 5S para una mejora continua aplicables en las áreas funcionales, así mismo se recomienda implementar el hábito de planificar, organizar y mantener la limpieza de manera correcta para así poder brindar un servicio de calidad.
- Se recomienda al director del hospital de la red asistencial Essalud que gestione la clasificación para el recojo los insumos y materiales que se utiliza para dar un mejor uso y brindarle así al asegurado de la institución una atención de calidad.
- Se recomienda al director del hospital de la red asistencial Essalud que el orden es necesario para un trabajo eficiente y eficaz, ya que esto habla del mismo trabajador como persona en su labor diaria, la institución deberá evaluar su rendimiento dentro de la institución y la atención al asegurado.
- Se recomienda al director del hospital de la red asistencial Essalud la limpieza es necesaria en todo lugar ya que esto evitará la propagación de las enfermedades más aun ahora con la situación que estamos viviendo, el trabajador debe reorganizarse siempre impulsando la limpieza antes de empezar la labor diaria y así erradicar todo aquello que es obsoleto para la ayudar a una mejora continua.
- Se recomienda al director del hospital de la red asistencial Essalud la normalización con el fin de establecer soluciones de aquellas situaciones repetitivas que obstaculizan en la institución no dejando cumplir nuestras metas anuales.
- Se recomienda al director del hospital de la red asistencial Essalud la disciplina esto es muy importante en la empresa porque permitirá que un trabajador sea productivo en su área y así nos facilitará el trabajo

para mejorar nuestra atención con el cliente dentro del hospital evitando las reclamaciones con el asegurado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abuhadba Ortiz, S. (2017). metodología 5 s y su influencia en la producción de la empresa tachi s.a.c. 2014. lima.
- Agustín Cruelles, J. (6 de noviembre de 2015). iniciativas empresariales " estrategias de formación". obtenido de <https://www.iniciativasempresariales.com/blog/beneficios-de-la-integracion-de-las-5s-en-el-proceso-productivo/>
- Aldavert,Vidal, Lorente y Aldaver , J. (2016). 5s para la mejora continua . no especificado : cims midac.
- Amesquita Monterroso , M. (2018). propuesta de implementación de la metodología 5s en la gestión del restaurante tertulianos. quetzaltenango.
- Anonimo. (10 de diciembre de 2012). tareasuniversitarias.com. obtenido de definición y objetivos de la plantilla del personal: <https://tareasuniversitarias.com/definicion-y-objetivos-de-la-plantilla-del-personal.html>
- Anonimo. (16 de marzo de 2017). docit.tips. obtenido de [https://docit.tips/download/historia-del-matodo-de-las-5s\\_pdf](https://docit.tips/download/historia-del-matodo-de-las-5s_pdf)
- Bledsoe, M. (1 de febrero de 2018). cuida tu dinero. obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13092382/cuales-son-las-funciones-del-servicio-al-cliente>
- Camilo Plazas , J. (2009). requerimiento de señalización . el portal de la salud, 4.(1968). concejo educativo. ginebra, suiza.: world health organization.
- Cruz Álvarez, J. (2009). xiii congreso internacional de investigación en ciencias administrativas,la administración frente a la globalización. 5 s's una herramienta de competencia. evidencias empíricas de una investigación,17. obtenido de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/c01p07.pdf>

- Da Silva, k. (26 de agosto de 2018). cuida tu dinero. obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13083358/el-concepto-de-servicio-al-cliente>
- Definición de seguridad. (17 de octubre de 2016). obtenido de [conceptodefinicion.de,redacción:https://conceptodefinicion.de/seguridad/](https://conceptodefinicion.de/redacción:https://conceptodefinicion.de/seguridad/)
- De Vicente, b. (13 de febrero de 2014). psicologo online.
- Editorial definición mx. (2015). servicio. sitio: definición mx. ciudad de mexico.
- Escamilla, O. (7 de diciembre de 2018). merca 2.0. obtenido de necesidades del consumidor: ¿qué son y cuántos tipos existen?: <https://www.merca20.com/necesidades-del-consumidor/>
- Estela Raffino, M. (16 de noviembre de 2018). concepto.de. obtenido de <https://concepto.de/servicio-al-cliente/>
- Experiencia. (7 de marzo de 2018). significados.com. obtenido de <https://www.significados.com/experiencia/>
- Fernandes Diaz, M. (4 de junio de 2018). cuida tu dinero. obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>
- Fernando Botero, I. (5 de marzo de 2017). revista. obtenido de <https://mprende.co/marketing/%c2%bfcu%c3%a1les-son-las-exigencias-del-cliente-actual>
- Fuentes Loayza, k. (2017). implementación de la metodología 5s para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el área de aseguramiento y control de la calidad de una entidad bancaria. lima .
- Gebara Quiroz, Gimenes Aliaga , C. (2015). implementación de 5's para mejorar la atención al cliente del área de operaciones de financiera confianza. trujillo.

- Gestempresa. (1 de julio de 2017). blog de gestempresa. obtenido de <http://gestempresa.blogdiario.com/1498868236/caracteristicas-del-servicio-al-cliente/>
- Gomes kou, Domenguez Lozada, J. (2018). implementacion de la metodología 5s en el área de logística del h pital teodoro maldonado carbo . guayaquil.
- Gonzáles López , J. (2013). "las 5 "s" una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de quetzaltenango, de la superintendencia de administración tributaria en la región occidente. quetzaltenango.
- Gonzáles,C. (s.f.). blog grupo femxa. obtenido de emagister: <https://www.emagister.com/blog/elimina-despilfarro-empresa-lean-manufacturing/>
- Morales Artero , J. (2001). la evaluación en le área de educación visual y plástica en el eso. la evaluación , 2004.
- López Parra, M. (septiembre de 2013). importancia de la calidad de servicio al cliente un pilar en la gestión empresarial. el buzón de pacioli, 82.
- Lloret, & Daniel. (2017). los 4 pasos para mejorar los resultados de mi empresa.
- Muguira, A. (29 de enero de 2019). tudashboard. obtenido de cómo medir el tiempo de respuesta en el servicio al cliente: <https://tudashboard.com/como-medir-el-tiempo-de-respuesta/>
- Oliveira, W. (27 de julio de 2017). heflo. obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/calidad/entienda-programa-calidad-5s-importancia-exito-las-empresas/>
- Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1993). revista da escola de enfermagem da usp. s o paulo: rev. esc. enferm. usp vol.47 no.5.
- Pérez Porto y Gardey, J. (2012). copyright. obtenido de <https://definicion.de/separacion/>

- Porporatto, M. (14 de agosto de 2017). obtenido de <https://quesignificado.com/organizar/>
- R.,A.(30 de octubre de 2015). crecenegocios. obtenido de <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Sanchez, C. (3 de agosto de 2016). prezi. obtenido de <https://prezi.com/m/slazapy5jvg9/evidencias-fisicas-marketing-de-servicios/>
- Ucha, F. (enero de 2013). definición abc. obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/seleccionar.php>
- Vallina, E. (22 de julio de 2016). consultoria y formación ( freshco). obtenido de <http://www.freshco.es/las-expectativas-del-cliente/>
- Jara Riofrío, M. A. (15 de mayo de 2017). EL MÉTODO DE LAS 5S: SU APLICACIÓN. *Biblat*, 13. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/ResnonverbaGuayaquil/2017/vol7/no1/10.pdf>
- Lefcovich, M. (05 de 07 de 2016). *Kaizen Institute Blog*. Obtenido de Las 5S plus de producción japonesa: <https://mx.kaizen.com/blog/post/2016/07/05/las-5s-plus-de-produccion-japonesa>
- PAICO ROSILLO, M. J. (2019). IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ALMACÉN DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA COMERCIAL ÁLVAREZ BOHL SRL, PIURA 2019. *TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINSTRATIVAS*, 19. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2154/ADM-PAI-ROS-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velasco Aguilar, W. D., & Acosta Villamil, S. A. (2021). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA EL ALMACÉN DE SEGUNDAS DE LA EMPRESA VECOL S.A.*

UNIVERSIDAD ECCI, Bogotá, D.C. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1295/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinoza Cevallos , I. E. (2018). *“PRÁCTICA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS PARA LA MICROEMPRESA LÁCTEA DON PATO”*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5555>

Estacio y Elguera, C. F. (2018). *MÉTODO DE LAS 5S Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE REGISTRO CENTRAL Y ARCHIVO ACADÉMICO DE LA UNHEVAL – HUÁNUCO, 2017*. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, Huánuco. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6349/PGPDS00057E92.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estacio y Elguera, C. F. (2018). *MÉTODO DE LAS 5S Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE REGISTRO CENTRAL Y ARCHIVO ACADÉMICO DE LA UNHEVAL – HUÁNUCO, 2017*. Huánuco. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6349/PGPDS00057E92.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Valdez, A. (11 de 12 de 2019). *LinkedIn*. Obtenido de LinkedIn.com: [https://www.linkedin.com/pulse/las-5s-alberto-garcia-valdez?trk=public\\_profile\\_article\\_view](https://www.linkedin.com/pulse/las-5s-alberto-garcia-valdez?trk=public_profile_article_view)

López, C. (11 de 10 de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de 5S: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. Base de la mejora continua : <https://www.gestiopolis.com/5s-seiri-seiton-seiso-seiketsu-y-shitsuke-base-de-la-mejora-continua/>

Navarro Sarmiento , J. A. (08 de 03 de 2018). Implementación de la metodología 5s para mejorar la gestión de la atención al cliente en el hospital EsSalud Vitarte 2017. *Tesis para optar el título profesional de*

*Ingeniero industrial y de gestión empresarial*, 190. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1894>

Sy Corvo, H. (15 de 04 de 2021). *Líder*. Obtenido de Seiketz (estandarización): <https://www.lifeder.com/seiketz/>

Zevallos Álvarez, M. Á., & Huayta Luciano, S. M. (2017). *DIAGNOSTICO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN EL CONTEXTO DE LA METODOLOGIA 5S Y SU RELACION CON LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN LAS MADERERAS DE HUANUCO, AMARILIS Y PILLCOMARCA - 2016*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3035/TII%2000132%20Z75.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Agustín, H. e. (2018). *Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sustentabilidad organizacional*, Universidad de Carabobo 1era, Ed. Valencia (Primera edición, 2018 ed.). (F. Ponte, Ed.) Venezuela.

2021, E. E. (05 de AGOSTO de 2021). *CONCEPTO DE GESTION DE CALIDAD*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Arreteá Guardian, M. (2023). *Gestión de la calidad basado en la metodología de la 5s en el área de inmunizaciones del CAP. III Metropolitano ESSALUD Huánuco, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## PLAN DE IMPLENTACION

| Plan de Accion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seleccionar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Accion                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>Las herramientas de trabajo se encuentran en buen estado para su uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El mobiliario se encuentra en buenas condiciones de uso Pasillos libres de obstáculos</li> <li>➤ Se cuenta con solo lo necesario para trabajar, los equipos de congelamiento se encuentran en buen estado.</li> <li>➤ El área de vacunación está limpio y ordenado.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Clasificación de elementos innecesarios</li> <li>• Lista de elementos innecesarios</li> <li>• Acción a tomar con elementos innecesarios</li> <li>• Control e informe final de registros</li> </ul> |
| Ordenar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Accion                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>Las áreas están debidamente identificadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No hay unidades encimadas en las mesas o áreas de trabajo</li> <li>➤ Los botes de basura están en el lugar designado por colores</li> <li>➤ Lugares marcados para todo el material de trabajo</li> <li>➤ Todas las sillas y mesas están en el lugar designado</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar elementos de acuerdo a la ubicación</li> <li>• Control visual , Mapa 5s</li> <li>• Selección de colores</li> <li>• Codificación del material</li> </ul>                                                            |
| Limpiar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Accion                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>Los escritorios se encuentran limpios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las herramientas de trabajo se encuentran limpias</li> <li>➤ Piso está libre de polvo, basura, componentes y manchas</li> <li>➤ Las gavetas o cajones de las mesas de trabajo están limpias</li> </ul>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación-Limpieza</li> <li>• Cronograma de limpieza</li> <li>• Instructivo y Reporte de limpieza</li> <li>• Desinfección y esterilización general</li> </ul>                                                           |
| Estandarizar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Accion                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>Todos los contenedores cumplen con el requerimiento de la operación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El personal usa la vestimenta adecuada dependiendo de sus labores</li> <li>➤ Todas las mesas, sillas y carritos son iguales</li> <li>➤ Todos los instructivos cumplen con el estándar las capacitaciones están estandarizadas para el personal del área</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar trabajos y responsables de acuerdo al manual</li> <li>• Integrar seiri, seiso y seiton en las áreas de trabajo</li> <li>• Planes de capacitación mínimo 4 al año para los trabajadores.</li> </ul>                 |
| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Accion                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Compromiso de alta dirección y todos los colaboradores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Auditorías periódicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Auditoría 5S Mejora continua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## ESTRATEGIAS DE ACCIÓN PARA EL AREA

| Color de Seguridad | Significado                                          | Indicaciones y Precisiones                                                                           |
|--------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rojo</b>        | Paro                                                 | Alto y dispositivos de desconexión para emergencias.                                                 |
|                    | Prohibición                                          | Señalamientos para prohibir acciones específicas.                                                    |
|                    | Material, equipo y sistema para Combate de Incendios | Identificación y localización                                                                        |
| <b>Amarillo</b>    | Advertencia de Peligro por Fluidos Peligrosos        | Atención, precaución, verificación. Identificación de fluidos peligrosos                             |
|                    | Delimitación de Áreas                                | Límites de áreas restringidas o de usos específicos                                                  |
|                    | Advertencia de Peligro por Material Contaminado      | Señalamiento para indicar la presencia de material peligroso                                         |
| <b>Verde</b>       | Area Segura                                          | Identificación de tuberías, zonas de seguridad y primeros auxilios, lugares de reunión, entre otros. |
|                    | Señalización                                         | . Señalamiento para indicar salidas de emergencia                                                    |
|                    | Otros                                                | etc                                                                                                  |

## CAPACITACIONES PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA III – ESSALUD 2022

### EsSalud Huánuco: Fortalece equipo de Gestión

El director de EsSalud Huánuco Jhimmy Jesús Bernuy Pimentel en reunión con los trabajadores administrativos y representantes de diversos gremios sindicales, presentó a su equipo de gestión, liderado por la CPC. Janeth Chauca Torres de Guanillo como Administradora de la Red. El Dr. Jimmy Curo Niquén como jefe de la Oficina de Coordinación de Prestaciones y Atención Primaria, El CPC. Elton Figueroa Morales como jefe de la unidad de Fianzas y el Lic. Adm. Wilder Diaz Ortiz como jefe de la unidad de adquisiciones Ingeniera Hospitalaria y servicios.

El flamante director, resalto que hay mucho que trabajar y poner a la normalidad las atenciones asistenciales, luego de casi dos años de pandemia y de inmediato se puso a evaluar las acciones con los diversos jefes de departamento, servicio y áreas administrativas.





## MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Variables                                                                                                                                                                                             | Metodología                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><u>Problema general.</u></b><br/>¿Cómo es la gestión de calidad basado en la metodología de las 5s en el Area de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022?</p> <p><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <p>¿Cómo es la clasificación en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud Huánuco, 2022?</p> <p>¿Cómo es el orden en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud Huánuco, 2022?</p> <p>¿Cómo es la limpieza en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud Huánuco, 2022?</p> <p>¿Cómo es la normalización en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud Huánuco, 2022?</p> <p>¿Cómo es la disciplina en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud Huánuco, 2022?</p> | <p><b><u>Objetivo general.</u></b><br/>Describir la gestión de la calidad basado en las 5s en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano EsSalud Huánuco, 2022.</p> <p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>Describir como es la clasificación de las 5s en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud Huánuco, 2022.</p> <p>Describir como es el orden de las 5s en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud Huánuco, 2022.</p> <p>Describir como es la limpieza de las 5s en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud Huánuco, 2022.</p> <p>Describir como es la normalización de las 5s en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud Huánuco, 2022.</p> <p>Describir como es la disciplina de las 5s en el área de inmunizaciones del CAP III Metropolitano Essalud Huánuco, 2022.</p> | <p><b><u>Variable</u></b></p> <p><b><u>independiente</u></b></p> <p>Metodología 5s</p> <p><b><u>Dimensiones:</u></b></p> <p>Clasificación<br/>Orden<br/>Limpieza<br/>Normalización<br/>Disciplina</p> | <p><b><u>Tipo de Investigación</u></b></p> <p><b><u>Enfoque</u></b><br/>Enfoque cuantitativo</p> <p><b><u>Alcance</u></b><br/>Descriptivo</p> <p><b><u>Diseño</u></b><br/>No Experimental</p> <p><b><u>Población</u></b><br/>CAP III Metropolitano.</p> <p><b><u>Muestra</u></b><br/>Area de Inmunizaciones.</p> <p><b><u>Técnicas e instrumentos:</u></b><br/>Observació<br/>Documentació</p> |

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

| TÍTULO                                                                                                                                       | VARIABLES                                        | DIMENSIONES   | INDICADORES              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------|--------------------------|
| <p>Gestión de la Calidad Basada en la Metodología de la 5s en el área de inmunizaciones del Cap III Metropolitano essalud Huánuco, 2022.</p> | <p><u>Variable 1</u><br/><br/>Metodología 5s</p> | Clasificación | Separar                  |
|                                                                                                                                              |                                                  |               | Seleccionar              |
|                                                                                                                                              |                                                  | Orden         | Señalización             |
|                                                                                                                                              |                                                  |               | Organizar                |
|                                                                                                                                              |                                                  | Limpieza      | Reducir causas primarias |
|                                                                                                                                              |                                                  |               | Eliminar                 |
|                                                                                                                                              |                                                  | Normalización | Evidencia visual         |
|                                                                                                                                              |                                                  |               | Modelos o plantillas     |
|                                                                                                                                              |                                                  | Disciplina    | Período de evaluación    |
|                                                                                                                                              |                                                  |               | Resultados visibles      |

## ficha de observación



UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
CÓDIGO:  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PAP DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

### GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADA EN LA METODOLOGIA DE LA 5S EN EL ÁREA DE INMUNIZACIONES DEL CAP III METROPOLITANO ESSALUD HUÁNUCO 2022.

**Objetivo:** El cuestionario tiene por finalidad conocer la relación que existe entre la metodología 5s en el area de inmunizaciones del Cap III Metropolitano essalud, Huánuco 2022.

**Instrucciones:** Marque con un aspa (x) según corresponda en cada ítems, no existe respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala: SI, NO.

**Datos**                      **informativos:**

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

|  |
|--|
|  |
|--|

Genero:

Edad:

Lugar de  
procedencia:

|         |  |          |  |              |  |       |  |
|---------|--|----------|--|--------------|--|-------|--|
| Huánuco |  | Amarilis |  | Pillco Marca |  | Otros |  |
|---------|--|----------|--|--------------|--|-------|--|

Cargo.....

**Muchas gracias por su colaboración**

## CENTRO DE ATENCION PRIMARIA III METROPOLITANO ESSALUD- HUANUCO.

### CRITERIOS PARA LA AUTOEVALUACION "5S" EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES

| ORDENAR                      | 1                                                                                                        | 2                                                                                                                      | 3                                                                                                                  | 4                                                                                                            | 5                                                                        |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| DOCUMENTOS                   | Sin plazo de vencimiento. Se acumulan todos los documentos                                               | Sin plazo de vencimiento. Se descartan esporádicamente                                                                 | Sin plazo de vencimiento. Se descartan periódicamente en forma parcial.                                            | Con plazo de vencimiento. Se descartan periódicamente.                                                       | Con plazo de vencimiento. Se descartan en forma permanente.              |
| ESCRITORIOS                  | Desordenados, los documentos necesarios están mezclados con los innecesarios                             | Ordenados, los documentos necesarios están mezclados con los innecesarios                                              | Ordenados, con documentos sin identificar                                                                          | Ordenados, con documentos separados e identificados                                                          | Ordenados, se mantienen permanentemente solo la documentación necesaria. |
| ARMARIOS Y ARCHIVOS          | Desordenados, sin identificación. La documentación necesaria está totalmente mezclada con la innecesaria | Desordenados, sin identificación. La documentación necesaria está parcialmente mezclada con la innecesaria. Máximo 50% | Ordenados con identificación, la documentación necesaria está parcialmente mezclada con la innecesaria. Máximo 30% | Ordenados con identificación, casi no existe documentación necesaria mezclada con la innecesaria. Máximo 10% | Ordenados con identificación, toda la documentación necesaria.           |
| ÁREAS DE CIRCULACION Y PISOS | Restos de papeles y basura. Objetos que perjudican la libre circulación.                                 | Restos de papeles, objetos apilados que perjudican la libre circulación                                                | Objetos apilados que perjudican la libre circulación                                                               | Objetos apilados que no perjudican la libre circulación                                                      | Libre totalmente                                                         |

### CRITERIOS PARA LA AUTOEVALUACION "5S" EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES

| ORDENAR                                     | 1                                                                                                          | 2                                                                                                      | 3                                                                                                                    | 4                                                                                                         | 5                                                                                                |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONTROL VISUAL                              | No se conoce                                                                                               | Se conoce, pero no se usa                                                                              | Se conoce, se aplica parcialmente (más del 50%)                                                                      | Se aplica más de un 80%.                                                                                  | Se usa totalmente                                                                                |
| PISOS                                       | Están sucios permanentemente, con papeles y basura. No hay tachos suficientes.                             | Están sucios permanentemente, con papeles y basura. Hay pocos tachos.                                  | Limpios al comienzo de la jornada. Hay suficientes tachos, pero se arrojan cosas al piso.                            | Limpios al comienzo de la jornada. Hay suficiente cestos Y tachos.                                        | Limpios al comienzo de la jornada. La basura en los tachos respectivos de acuerdo a los colores. |
| ESTADO DE PISOS, PAREDES, TECHOS Y VENTANAS | pisos, paredes y techos totalmente deteriorados y sucios. Ventanas con vidrios sucios, rotos o remendados. | Paredes y techos parcialmente deteriorados, falta pintura y están sucios. Ventanas con vidrios sucios. | Paredes y techos en buen estado, falta pintura y están sucios con polvillo. Ventanas con vidrios sucios de polvillo. | Paredes y techos en buen estado, pintados y sucios con polvillo. Ventanas con vidrios sucios de polvillo. | Paredes y techos en buen estado, pintados y limpios. Ventanas con vidrios limpios.               |
| ARMARIOS Y ARCHIVOS                         | Armarios y escritorios deteriorados, viejos y falta de pintura                                             | Armarios y escritorios deteriorados y falta de pintura                                                 | Armarios y escritorios deteriorados, limpios y pintados                                                              | Armarios y escritorios en aceptables condiciones, limpios y pintados de diferentes modelos                | Armarios y escritorios en buenas condiciones, limpios y pintados de iguales.                     |

|                                             |                                                              |                                                                                                                |                                                                                            |                                                                                     |                                                                                                      |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UNIFORME, Y<br>BAÑOS                        | Los uniformes se usan, la ropa está sucia igual que el baño. | Algunos usan uniformes otros no. Está sucio, No se usan tarjetas de identificación. Baños pequeños inadecuados | El uniforme y las tarjetas de identificación se usan. Uniforme, baños parcialmente sucios. | El uniforme y las tarjetas de identificación se usan. Uniforme, baños algo sucios.  | El uniforme y las tarjetas de identificación se usan. Uniforme adecuado del personal, baños limpios. |
| APLICACIONES<br>DE LAS TRES<br>PRIMERAS "S" | El puntaje de las primeras tres "S" es igual o menor que 24  | El puntaje de las primeras tres "S" es igual o mayor que 24 e igual o menor que 33.                            | El puntaje de las primeras tres "S" es igual o mayor que 33 e igual o menor que 42.        | El puntaje de las primeras tres "S" es igual o mayor que 42 e igual o menor que 51. | El puntaje de las primeras tres "S" es igual o mayor que 51.                                         |

## CRITERIOS PARA LA AUTOEVALUACION "5S" EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES

| ORDENAR                                 | 1                                                                                                                                           | 2                                                                                                                                           | 3                                                                                                                               | 4                                                                                                                              | 5                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HABITAT DE LA OFICINA                   | Ruidosa e incómoda. Demasiadas divisiones dificultan la comunicación. Los muebles no son confortables. Fría en invierno, calurosa en verano | Ruidosa e incómoda. Demasiadas divisiones dificultan la comunicación. Los muebles no son confortables. Fría en invierno, calurosa en verano | sin ruidos y algo incómoda. Los muebles son confortables. Los muebles no son confortables. Fría en invierno, calurosa en verano | sin ruidos y cómoda. Los muebles son confortables. Los muebles son confortables. Temperaturas tolerables en invierno y verano. | sin ruidos y cómoda. Los muebles son confortables. Los muebles no son confortables. Temperaturas agradables en invierno y verano. |
| ILUMINACION                             | Lámparas, fluorescentes y plafones escasos, quemados más del 50% y sin protección.                                                          | Lámparas, fluorescentes y plafones suficientes, quemados más del 30% y sin protección.                                                      | Lámparas, fluorescentes y plafones suficientes, quemados más del 10% y sin protección.                                          | Lámparas, fluorescentes y plafones suficientes, quemados menos del 10% y con protección.                                       | Lámparas, fluorescentes y plafones suficientes, funcionan todos y con protección.                                                 |
| MEJORA CONTINUA                         | El grupo, entre inspección e inspección, no realizó ninguna acción de mejora.                                                               | El grupo, entre inspección e inspección, realizó una acción de mejora.                                                                      | El grupo, entre inspección e inspección, realizó tres acciones de mejora.                                                       | El grupo, entre inspección e inspección, realizó cinco acciones de mejora.                                                     | El grupo, entre inspección e inspección, realizó diez acciones de mejora.                                                         |
| APLICACIONES DE LAS CUATRO PRIMERAS "S" | El puntaje de las primeras cuatro "S" es igual o menor que 32.                                                                              | El puntaje de las primeras cuatro "S" es mayor que 32 e igual o menor que 44.                                                               | El puntaje de las primeras cuatro "S" es mayor que 44 e igual o menor que 56.                                                   | El puntaje de las primeras cuatro "S" es mayor que 56 e igual o menor que 68.                                                  | El puntaje de las primeras cuatro "S" es mayor que 68.                                                                            |
| NORMAS DE LA INSTITUCIÓN                | No se conocen                                                                                                                               | Se conocen, pero no se cumplen.                                                                                                             | Se cumplen ocasionalmente.                                                                                                      | Se cumplen con un fuerte seguimiento.                                                                                          | Se cumplen permanentemente.                                                                                                       |

|                                                   |               |                                                                         |                                                                                      |                                                                       |                                                        |
|---------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| NORMAS DEL GRUPO                                  | No se conocen | Se conocen, pero no se cumplen.                                         | Se cumplen ocasionalmente.                                                           | Se cumplen con un fuerte seguimiento.                                 | Se cumplen permanentemente.                            |
| GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES PROGRAMADAS | No se conocen | Se cumplen menos del 50% y bajo estricto seguimiento. Actitud reactiva. | Se cumplen menos del 50% y el 90% bajo estricto seguimiento. Actitud proactiva baja. | Se cumplen entre el 90% y el 100% sin seguimiento. Actitud proactiva. | Se cumplen el 100% sin seguimiento. Actitud proactiva. |

### EN LOS ESCRITORIOS HAY DOCUMENTOS INNECESARIOS



### EN LOS PASILLOS EXISTEN PAQUETES Y OBJETOS EN EL AREA DE CIRCULACION



**LA ILUMINACION NO ES LA ADECUADA**



**LOS AMBIENTES NO SON LOS ADECUADOS PARA LA ATENCION AL USUARIO**



**LOS UNIFORMES CON LO QUE RESPECTA NO LO USAN**



**LOS ITEMS A EVALUAR LA MEJORA SEGUN LA METODOLOGIA 5 "S" EN INMUNIZACIONES  
EN LOS ESCRITORIOS, NO HAY COSAS INNECESARIAS**



**EN LOS ARMARIOS Y ARCHIVOS EN LO QUE RESPETA ESTAN ORDENADOS Y LIMPIOS**



**EL ESTADO DE LOS PISOS, TECHOS Y PAREDES ESTAN LIBRES PARA UNA BUENA CIRCULACION**



**ES ADECUADA LA ILUMINACION DEL AREA DE INMUNIZACIONES**



**EL PERSONAL DE ENFERMERIA CON EL RESPECTIVO UNIFORME**



### **CARTA DE ACEPTACIÓN**

Huánuco, 17 de junio de 2022

**Sr. Jorge Luis Lopez Sanchez**  
**Decano de la Escuela de Administración de empresas**  
**Universidad de Huánuco**

Presente

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. **MARIA JULIA ARRETEA GUARDIAN**, identificado con DNI N° 40531829, Bachiller de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, ha sido **ADMITIDO** para realizar la **INVESTIGACIÓN DE TESIS** cuyo nombre tiene **"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS SSS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE INMUNIZACIONES DEL CAP. III METROPOLITANO ESSALUD HUÁNUCO, 2022"** en la Institución **CAP. III METROPOLITANO ESSALUD HUÁNUCO**.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
**M.A.P. Juan Motas Rodriguez**  
JEFE TUTA DE PROTECCIÓN  
PROMOCIÓN Y ENRIQUECIMIENTO PRECOZ  
CAP METROPOLITANO HUÁNUCO - RURAL  
RED HOSPITAL HUÁNUCO  
