



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TESIS:

IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT
HUANCAYO – 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORES:

Bach. José Gabriel, ALBINAGORTA ZUASNABAR

Bach. Velya, CAMAC DEXTRE

ASESOR:

Dr. Victoriano Eusebio, ZACARÍAS RODRÍGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo y Gestión Empresarial

HUANCAYO – PERÚ

2021

ASESOR:

Dr. Victoriano Eusebio, ZACARÍAS RODRÍGUEZ

DEDICATORIA

El trabajo lo dedico a Dios por brindarme el activo más importante que es la vida, gracias a ello pude cumplir este primer objetivo de los muchos que vienen. Asimismo, a mis padres, hermanos y familiares por sus palabras de motivación para lograr ser un buen profesional. A mi hijo y esposa quienes son mi motor y motivo para seguir creciendo profesionalmente. A los docentes de la Universidad Roosevelt.

Albinagorta Zuasnabar, José Gabriel

El trabajo va dedicado a los docentes de la Universidad, mis hijas por ser motivo de mi superación y a mis padres por su gran ejemplo.

Camac Dextre, Velya.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la vida y guiar nuestra existencia para culminar la Carrera Profesional. Agradecer a nuestros padres por brindarnos su apoyo en todo momento para alcanzar nuestros sueños y objetivos. A nuestros docentes de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, por haber compartido sus conocimientos y experiencias a lo largo de nuestra preparación profesional; asimismo al asesor Dr. Victoriano Zacarías Rodríguez, quien nos ha guiado durante todo el proceso de la presente investigación y a todos los que nos brindaron su colaboración en el desarrollo de nuestra investigación.

JURADO DE TESIS

Presidente: Ms. Félix Simeón Castañeda Aranda

Miembro: Dra. Rosario Espinoza Landa

Miembro: Ms. Giancarlo Giovanni Ponce Romero

Miembro: Ms. Pedro Zoilo Morales Del Pozo

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

Nosotros, José Gabriel Albinagorta Zuasnabar identificado con DNI 46534218 Cód. Mat. 1415232 y Velya Camac Dextre identificada con DNI 20094016 Cód. Mat. 1725089; estudiantes de pregrado de la Universidad Franklin Roosevelt de Huancayo, autores de la tesis intitulada “Implementación de la metodología 5S para mejorar la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019” DECLARAMOS QUE:


1. El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del Título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales es original, siendo resultado de mi trabajo grupal, el cual no hemos copiado de otro trabajo de investigación, ni utilizado ideas, fórmulas, ni citas completas “stricto sensu”; así como ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa).
Caso contrario, mencionamos de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, tablas, figuras u otros que tengan derechos de autor.
2. Declaramos que la investigación que ponemos en consideración para evaluación no ha sido presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicada en sitio alguno.

Somos conscientes de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumimos cualquier responsabilidad que pudieran derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.

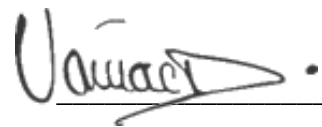
Asimismo, nos hacemos responsables ante la universidad o terceros, de cualquier irregularidad o daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado.

De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, responsabilizándonos por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndonos a las normas legales establecidas y vigentes de la Universidad Franklin Roosevelt de Huancayo.

Huancayo, 31 de agosto de 2021



José Gabriel ALBINAGORTA ZUASNABAR
DNI 46534218



Velya CAMAC DEXTRE
DNI 20094016

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MÉTODO.....	61
III. RESULTADOS.....	70
3.1. Presentación de datos.....	70
3.2. Organización, análisis e interpretación de resultados	70
3.3. Contrastación de la hipótesis general.....	105
DISCUSIÓN	121
V. CONCLUSIONES	126
VI. RECOMENDACIONES.....	128
ANEXOS	133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de las Variables	27
Tabla 2 Qué es Calidad Total.....	44
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad	66
Tabla 4 Estadísticas de total de elemento	67
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad	688
Tabla 6 Estadísticas de total de elemento	68
Tabla 7 Se optimiza el portal web de la biblioteca	70
Tabla 8 El bibliotecario virtual brinda orientación sobre los recursos disponibles en el portal web.....	71
Tabla 9 Los recursos disponibles en el portal de biblioteca están estructurados correctamente.....	72
Tabla 10 El bibliotecario en línea está organizado para atender dudas y consultas	74
Tabla 11 El portal de la biblioteca está correctamente organizado	75
Tabla 12 Cuando usted visita el portal de biblioteca encuentra un espacio agradable ...	76
Tabla 13 El bibliotecario en línea tiene el hábito de las buenas prácticas de atención al usuario	77
Tabla 14 Los tiempos de atención virtual al usuario es el adecuado.....	78
Tabla 15 Observa una cultura y disciplina para la gestión de los servicios bibliotecarios virtuales.....	79
Tabla 16 Considera que se práctica y fomenta la calidad en servicios brindados	80
Tabla 17 El bibliotecario en línea inspira confianza.....	81
Tabla 18 El bibliotecario en línea muestra amabilidad.....	82

Tabla 19 El bibliotecario en línea muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios a través de los distintos canales de atención (WhatsApp, llamada, correo, etc.).....	83
Tabla 20 El bibliotecario posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas	84
Tabla 21 El bibliotecario muestra atención y prontitud para responder a las preguntas	85
Tabla 22 Los recursos y herramientas en la web de biblioteca fomentan el estudio, aprendizaje y la investigación.....	86
Tabla 23 Los recursos de biblioteca son los adecuados.....	87
Tabla 24 El espacio virtual de biblioteca es acogedor	88
Tabla 25 Los equipos tecnológicos son útiles y actualizados y permiten un acceso fácil a la información que usted necesita	89
Tabla 26 Puede acceder a recursos electrónicos de forma remota.....	90
Tabla 27 Detalle del cronograma de Actividades	91
Tabla 28 Plan de Mejora.....	93
Tabla 29 Se optimiza el portal web de biblioteca	96
Tabla 30 El bibliotecario virtual brinda orientación sobre los recursos disponible en el portal web.....	97
Tabla 31 Los tiempos de atención virtual al usuario es el adecuado	98
Tabla 32 Los recursos y herramientas en la web de biblioteca fomentan el estudio, aprendizaje y la investigación.....	99
Tabla 33 El espacio virtual de biblioteca es acogedor	100

Tabla 34 Los equipos tecnológicos son útiles y actualizados y permiten un acceso fácil a la información que usted necesita	101
Tabla 35 Puede acceder a recursos electrónicos de forma remota.....	102
Tabla 36 El bibliotecario en línea inspira confianza.....	103
Tabla 37 Prueba de normalidad variable dependiente calidad de servicio	1055
Tabla 38 Descriptivos de la hipótesis general.....	1066
Tabla 39 Resumen de la prueba de hipótesis general	1088
Tabla 40 Prueba de normalidad sub variable impresión de servicio	1099
Tabla 41 Descriptivos de la hipótesis específica 1.	1100
Tabla 42 Descriptivos de la hipótesis específica 1.	112
Tabla 43 Prueba de normalidad sub variable lugar de aprendizaje	113
Tabla 44 Descriptivos de la hipótesis específica 2.	114
Tabla 45 Resumen de la prueba de hipótesis específica 2	116
Tabla 46 Prueba de normalidad sub variable recursos de información	117
Tabla 47 Descriptivos de la hipótesis específica 3.	118
Tabla 48 Resumen de la prueba de hipótesis específica 3	11197

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Deficiencias en la Gestión Administrativa	19
Figura 2 Se optimiza el portal web de biblioteca.....	71
Figura 3 El bibliotecario virtual brinda orientación sobre los recursos disponible en el portal web.....	72
Figura 4 Los recursos disponibles en el portal de biblioteca están estructurados correctamente.....	73
Figura 5 El bibliotecario en línea está organizado para atender dudas y consultas.	74
Figura 6 El portal web de biblioteca está correctamente organizado	75
Figura 7 Cuando usted visita el portal de biblioteca encuentra un espacio agradable.....	76
Figura 8 El bibliotecario en línea tiene el hábito de las buenas prácticas de atención al usuario	77
Figura 9 El bibliotecario en línea tiene el hábito de las buenas prácticas de atención al usuario.....	78
Figura 10 Observa una cultura y disciplina para la gestión de los servicios bibliotecarios virtuales.....	79
Figura 11 Considera que se práctica y fomenta la calidad en servicios brindados.....	80
Figura 12 El bibliotecario en línea inspira confianza	81
Figura 13 El bibliotecario en línea muestra amabilidad	82
Figura 14 El bibliotecario en línea muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios a través de los distintos canales de atención (WhatsApp, llamada, correo, etc.).....	83
Figura 15 El bibliotecario posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas.....	84

Figura 16 El bibliotecario muestra atención y prontitud para responder a las preguntas	85
Figura 17 Los recursos y herramientas en la web de biblioteca fomentan el estudio, aprendizaje y la investigación.....	86
Figura 18 Los recursos de biblioteca son los adecuados.	87
Figura 19 El espacio virtual de biblioteca es acogedor.....	88
Figura 20 Los equipos tecnológicos son útiles y actualizados y permiten un acceso fácil a la información que usted necesita.	89
Figura 21 Puede acceder a recursos electrónicos de forma remota	90
Figura 22 Se optimiza el portal web de biblioteca.....	96
Figura 23 El bibliotecario virtual brinda orientación sobre los recursos disponible en el portal web.....	97
Figura 24 Los tiempos de atención virtual al usuario es el adecuado.....	98
Figura 25 Los recursos y herramientas en la web de biblioteca fomentan el estudio, aprendizaje y la investigación.....	99
Figura 26 El espacio virtual de biblioteca es acogedor.....	100
Figura 27 Los equipos tecnológicos son útiles y actualizados y permiten un acceso fácil a la información que usted necesita.	101
Figura 28 Puede acceder a recursos electrónicos de forma remota	102
Figura 29 El bibliotecario en línea inspira confianza.....	103

RESUMEN

En la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo - 2019 se cuenta con distintos inconvenientes que no permiten el correcto uso de los servicios bibliotecarios, ante ello como objetivo principal nos trazamos determinar el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019. Para ello se utilizó la metodología científica el tipo de investigación según su función es investigación aplicada porque está encaminada a resolver objetivamente los problemas de procesos y un diseño es pre-experimental porque se implementará la metodología 5S y después realizar una medición de las variables para ver cuál fue el efecto. La muestra la establecimos mediante la técnica del muestreo probabilístico específicamente mediante el muestreo aleatorio simple, en ese sentido, seleccionamos una muestra de 349 estudiantes. Se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario mediante la escala de satisfacción del estudiante.

Para lo cual, se realizó un diagnóstico de satisfacción mediante una encuesta a los estudiantes, se identifica la variable independiente en la hipótesis general, el cual es la implementación de la metodología 5S y la variable dependiente es la mejorar la calidad de servicio. Después de validar las hipótesis se llega a la conclusión de afirmar que a un nivel de significancia del 0,05 que con la aplicación de la metodología de las 5S mejora significativamente la calidad del servicio de la biblioteca de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

Palabras clave: Implementación de las 5S, Calidad, Servicio.

ABSTRACT

In the central library of the Private University of Huancayo Franklin Roosevelt there are different inconveniences that do not allow the correct use of library services, before this as main objective we set out to determine the level of improvement when implementing the 5S methodology in the quality of service of the central library of the Private University of Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019. For this, the scientific methodology was used, the type of research according to its function is applicative research because it is aimed at objectively solving process problems and a design is pre-experimental because the 5S methodology will be implemented and then carry out a measurement of the variables to see what the effect was. We established the sample using the probability sampling technique specifically through simple random sampling, in that sense, we selected a sample of 349 students. The survey technique was used and its instrument the questionnaire using the student satisfaction scale.

For which, a satisfaction diagnosis was made through a survey of students, the independent variable is identified in the general hypothesis, which is the implementation of the 5S methodology and the dependent variable is the improvement in the degree of satisfaction of the user. After validating the hypotheses, it is concluded that at a significance level of 0.05 that with the application of the 5S methodology, the quality of the service of the central library of the Private University of Huancayo Franklin is significantly improved Roosevelt.

Keywords: 5S implementation, Quality, Service.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de mejora de la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo -2019 con la implementación de la metodología 5S, titulada la metodología 5S para mejorar la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019; la cual se realizó en la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, En el capítulo I, de la investigación indica toda la problemática por la que está pasando la biblioteca de la Universidad Franklin Roosevelt, el cual esta descrito detalladamente en el planteamiento del problema y descripción del problema. Asimismo, en este capítulo se encuentra la formulación del problema; los objetivos de la investigación, justificación, alcance, viabilidad y las limitaciones de la investigación. En el capítulo II, se relata todos los aspectos conceptuales relacionados con la investigación, el marco teórico consta de los antecedentes e información relevante de las variables metodología 5S y calidad de servicio. En el capítulo III, se pone énfasis en la metodología de investigación, que está compuesta por el nivel, tipo, diseño de la investigación, población, muestra y concluyendo con las técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el capítulo IV, se presenta los resultados, el análisis e interpretación de la información descriptiva e inferencial, para luego de ello pasar al proceso de la prueba de hipótesis y finalmente presentamos la discusión de resultados, se culmina con las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos que sustentan y dan soporte al presente trabajo de investigación.

1.1. Fundamentación científica

En la actualidad las bibliotecas universitarias son más sofisticadas están organizadas y estructuradas adecuadamente, las cuales garantizan la correcta utilización de espacios, equipos, material bibliográfico, salas de lectura, etc. La biblioteca de la Universidad Cabrigde es una de ellas, cuenta con instalaciones modernas equipadas para brindar completa satisfacción al usuario, está organizada por salas de lectura, hemerotecas, bibliografía de fácil acceso, etc. Mientras que la biblioteca del pasado fue definida por los servicios transaccionales – préstamo y devolución de libros. Hoy en día la dinámica de las bibliotecas ha cambiado añadiendo un lado relacional a la viabilidad técnica en base a los procesos actuales del área de biblioteca para plantear la arquitectura del sistema y el entorno tecnológico que le va a dar soporte.

En el Perú las bibliotecas de las universidades más prestigiosas como la Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad Nacional de Ingeniería, Universidad del Pacífico, Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Universidad Cayetano Heredia son algunas que cuentan con bibliotecas implementadas y organizadas según estándares nacionales e internacionales que cuentan con espacios de lectura completamente organizados, módulos de estudio grupal, salas de multimedia organizados, bibliografía organizada y procesos estandarizados que permite gestionar positivamente la limpieza y orden de las oficinas bibliotecarias.

En la ciudad de Huancayo, una de las bibliotecas que podemos resaltar es de la Universidad Continental que cuenta con procesos estandarizados que permite manejar el correcto uso de los servicios como: lectura en sala, préstamos, módulos de estudio,

hemeroteca. Esta biblioteca cuenta con espacios organizados y estandarizados para cada servicio que brinda y permita la satisfacción completa de sus usuarios.

En la biblioteca de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt se cuenta con distintos inconvenientes en el tema de gestión en los procesos administrativos, dentro de ello podemos mencionar los siguientes: la falta de innovación, plataformas virtuales y equipamiento de bibliografía desfasada, para brindar una calidad de servicio a los estudiantes, es por ello se aplicó la metodología de las 5S para identificar los problemas según autor, estos problemas serán mencionados a continuación:

Determinar la viabilidad técnica en base a los procesos actuales del área de biblioteca para plantear la arquitectura del sistema y el entorno tecnológico que le va a dar soporte.

Determinar las 5S en la biblioteca de la Universidad:

Selección: Se cuenta con documentos, libros, revistas, tesis, así como los que tienen dudosa utilidad para eliminarlo de los espacios digitales y que se siguen manteniendo por si lo vamos a necesitar más adelante, esto hace que perjudique la ubicación rápida de libros, y se pueda acceder a la información con efectividad y una correcta atención al usuario.

Orden: Este es un problema que requiere constante mejora, la falta de ubicación digital correcta para cada especialidad de los libros, textos, documentos y falta de normas que ayuden a tener un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

Limpieza: Este problema aqueja a la necesidad de implementar una Sistema Informático Web, esto a través de una biblioteca virtual donde las gestiones de libros virtuales se encuentren limpios con los antivirus actualizados.

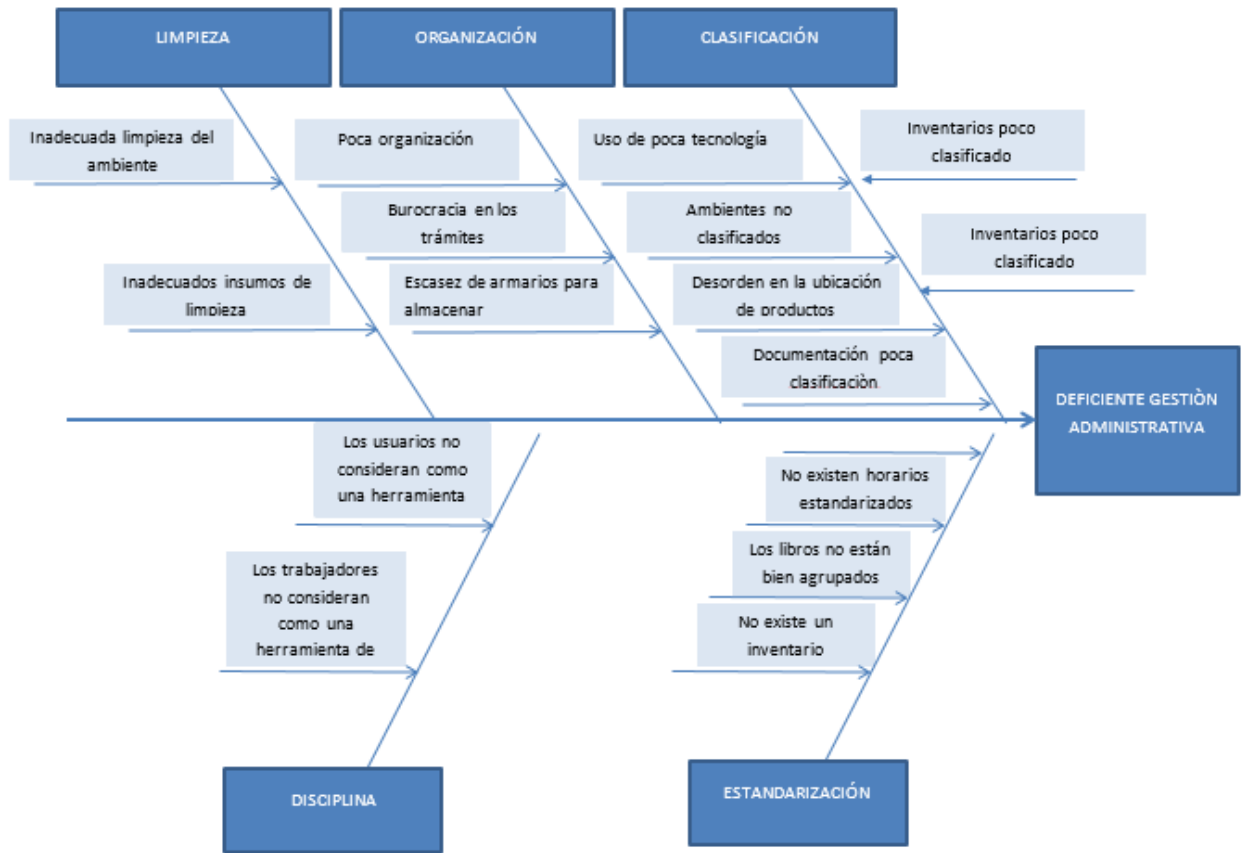
Estandarización: No contamos con estándares de orden instaurados que permitan perdurar en el tiempo.

Disciplina: Es un problema que aun los usuarios y trabajadores de la biblioteca no asimilamos como una herramienta de mejora continua.

Ante esta problemática Gutiérrez (2014) sostiene que la metodología 5S con la involucración de los trabajadores de cualquier oficina permite mantenerlos funcionales, limpios, ordenados, agradables y seguros. Por esta razón en el desarrollo de la investigación analizaremos la problemática que presenta la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt bajo la metodología 5S como herramienta con respecto a la organización, orden, limpieza, estandarización y disciplina para la mejora de la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019.

Figura 1

Deficiencias en la Gestión Administrativa



Fuente: *Elaboración propia.*

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema principal

¿De qué manera la implementación de la metodología 5S mejoró la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019?

1.2.2. Problemas específicos

a) Problema específico 1

¿De qué manera la implementación de la metodología 5S mejoro las impresiones acerca del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019?

b) Problema específico 2

¿De qué manera la implementación de la metodología 5S mejoró la Biblioteca Central como lugar de aprendizaje de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019?

c) Problema específico 3

¿De qué manera la implementación de la metodología 5S mejoró los recursos de información de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Objetivo específico 1

Determinar el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en las impresiones acerca del servicio de la Biblioteca Central en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo - 2019.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en la Biblioteca Central como lugar de aprendizaje en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo - 2019.

b) Objetivo específico 3

Determinar el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en los recursos de información de la Biblioteca Central en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo - 2019.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

La investigación aportó conocimientos teóricos sobre la aplicación y verificación de la implementación de la metodología 5S en la gestión estratégica de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. La trascendencia científica de la investigación radica en las propuestas que sirvieron como referente a instituciones interesadas en mejorar el proceso de gestión; además la investigación servirá como antecedente y referente teórico para futuros estudios para mejorar la gestión de bibliotecas. Lo aprendido en la calidad total, logística y administración de

operaciones ha sido puesto en práctica en lo referente a la metodología 5S y gestión empresarial.

1.4.2. Justificación práctica

Esta investigación se realizó porque existió la necesidad de mejorar la calidad de servicio en la atención de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. En la práctica se manejó la implementación de las 5s que ayudaron a mejorar la calidad de servicio.

1.4.3. Importancia de la investigación

El desarrollo de esta investigación servirá como base para la realización de otras investigaciones, ya que la metodología sirve como modelo de diseño en otras instituciones de educación superior del medio.

Específicamente permitirá ofrecer las pautas de cómo asociar la variable independiente Metodología de la 5s que explique el comportamiento en la variable dependiente Calidad de Servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. De los aportes que se sugiere producto de la investigación permitió desarrollar el orden y la estructura de los espacios físicos y virtuales, la limpieza para así lograr el aumento de la productividad y calidad de los servicios para con los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Ahora se tiene un lugar más agradable, mejor ordenado con espacios más organizados, equipos y mobiliarios disponibles en lugares estratégicos; asimismo, encontrarán rápida atención en los distintos servicios virtuales de la biblioteca central.

1.5. Alcance de la investigación

1.5.1. Alcance temporal

Carrasco (2016), precisa el tiempo en que se realizó el estudio. Puesto que el trabajo es de tipo aplicativo el periodo de estudio corresponde al año 2019.

1.5.2. Alcance geográfico

La investigación fue desarrollada en la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt ubicado en la Av. Giráldez N° 542 de la Provincia de Huancayo, departamento de Junín.

1.6. Limitaciones del estudio

1.6.1. Limitación de tiempo

El factor tiempo es importante para la aplicación de la metodología 5S, pero como laboramos en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt no fue una limitación.

1.6.2. Limitación económica

Se contó con presupuesto suficiente para el desarrollo de la investigación, por lo que no existieron limitaciones económicas.

1.6.3. Limitación de información

Para la investigación se tuvo acceso a la información como colaboradores que somos en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; es así que no se tuvo limitaciones.

1.6.4. Limitación bibliográfica

Referente a la bibliografía no se tuvo limitaciones ya que se encontró suficiente información y de calidad en la red como también en libros físicos, los mismos que cuentan con buen contenido fiable.

1.7. Delimitación de la investigación

1.7.1. Delimitación espacial

El trabajo de investigación fue ejecutado en el año 2019 a través de la plataforma virtual de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

1.7.2. Delimitación social

El trabajo de investigación incluyó 349 estudiantes que hicieron uso de la biblioteca de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la ciudad de Huancayo.

1.7.3. Delimitación conceptual

El trabajo de investigación comprende dos variables la metodología 5S y calidad de servicio.

1.7.4. Delimitación de información

La investigación se delimitó en la metodología 5S y la calidad del servicio en la biblioteca de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo -2019.

1.8. Formulación de hipótesis principal y específicas

1.8.1. Hipótesis principal

La metodología 5S mejoró sustancialmente la calidad del servicio de la biblioteca de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019.

1.8.2. Hipótesis específicas

a) Hipótesis específica 1

La metodología 5S mejoró las impresiones acerca del servicio de la Biblioteca de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

b) Hipótesis específica 2

La 5S mejoró la Biblioteca como lugar de aprendizaje de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

c) Hipótesis específica 3

La metodología 5S mejoró los recursos de información de la Biblioteca de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

1.9. Operacionalización de variables

Según Carrasco (2016), manifiesta que antes de realizar el proceso de operacionalización de variables, es necesario identificar la variable o variables que contiene el problema y la hipótesis de investigación, con el propósito de saber con cuales y cuantas variables se va trabajar. A continuación, procedemos a identificar y clasificar las variables de estudio de la presente investigación.

1.9.1. Variable independiente

La metodología de las 5S

(Sánchez, 2017), la metodología 5S es un procedimiento para conseguir la calidad del espacio de trabajo, logrando que se encuentre ordenado e identificado, eliminando las fuentes de suciedad y los elementos no necesarios. Arreglando los desperfectos, y consiguiendo, y consiguiendo que todo eso me mantenga si se mejore constantemente.

1.9.2. Variable dependiente

Calidad de servicio

(Duque & Gómez, 2014), es un conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor; de lo anterior se puede resaltar dos elementos: las propiedades y el juicio de valor que se puede dar a partir de dichas propiedades.

1.9.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO/MEDICIÓN
Variable independiente La metodología de las 5S	La metodología 5S es un procedimiento para conseguir la calidad del espacio de trabajo, logrando que se encuentre ordenado e identificado, eliminando las fuentes de suciedad y los elementos no necesarios. Arreglando los desperfectos y consiguiendo que todo eso se mantenga y mejore constantemente (Sánchez, 2017, p. 266)	La utilización de las 5S es una práctica de cultura, calidad para el bienestar de los trabajadores y empresa consta de un “Mantenimiento integral”.	X1 Seire (seleccionar) y Seiton (ordenar)	Optimización de espacios • Acceso a documentación • Clasificación de documentos	Ordinal	Instrumento
			X2 Seiso (Limpiar)	• Documentos de gestión Lugares limpios para archivo de documentos	Ordinal	Cuestionario.
			X3 Seiketsu (Estandarizar)	Ambientes de trabajo limpios Salas de sesiones limpias Buenas prácticas	Ordinal	
			X4 Seiton (Limpiar)	Actualización de documentos Tiempo de elaboración de documentos		
			X5 Shitsuke (Disciplina)	Estanterías adecuadas Equipos de trabajo Lugares ordenados para el trabajo	Ordinal	
Variable dependiente Calidad de servicio	Un conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor; de lo anterior se puede resaltar dos elementos: las propiedades y el juicio de valor que se puede dar a partir de dichas propiedades (Duque & Gómez, 2014)	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable calidad de servicio que será medida a través de la fiabilidad y la capacidad de respuesta.	Y1 Impresiones del servicio.	Disposición Información clara y precisa Cumplimiento con los horarios establecidos Garantía Atención y cortesía de parte del personal Interés del personal por las inquietudes del usuario	Ordinal	Instrumento Cuestionario.
			Y2 Lugar de aprendizaje	Confort Seguridad El comportamiento del personal inspira confianza Trato amable del personal Conclusión de Trámites en tiempo razonable Acceso al conocimiento buscado Atención rápida y expedita	Ordinal	

Y3 Recursos de información.

Contar con buena infraestructura
Contar con equipos e instalaciones en buen estado
Documentos, libros, enciclopedias, etc. Visualmente atractivos

Fuente: *Elaboración propia.*

1.10. Antecedentes de la investigación

1.10.1. Antecedentes internacionales

Banchón (2018) en su investigación titulada “Diseño e implementación de la metodología 5S en la Importadora Ginatta” para optar el título profesional de Ingeniero en Sistemas de Calidad y Emprendimiento en la Universidad de Guayaquil, que tuvo como objetivo diseñar la implementación de la metodología 5S en la “Importadora Ginatta” para optimizar las actividades y mejorar la atención al cliente, llegando a las siguientes conclusiones:

La aplicación de la metodología 5S como una forma de solución a gran parte del problema y más aún con una de las ventajas que la misma presenta un bajo presupuesto de implementación y que mejorará sus actividades y servicio al cliente.

La bodega donde se encuentra la mayor parte de los productos tendrá cambios sustanciales en temas de clasificación, orden y limpieza y facilitará el regular tránsito y desarrollo de las actividades del personal gracias a los diversos procedimientos de estandarización.

El almacén tendrá una mejor rotación de los productos debido a los controles que se realizarán día a día mejorando el servicio y tiempo de entregas al cliente final.

La capacitación al personal tendrá un impacto beneficioso en el mantenimiento de la metodología 5S a través de la mejora constante y amplitud de su conocimiento.

Ibay y Marroquín (2016) en su investigación titulada “Implementación de las 6S en el taller de mecánica industrial de la unidad educativa “Miguel Ángel León Pontón” en el periodo 2016” para optar el título profesional de licenciado en Ciencias de la Educación Especialidad: Mecánica Industrial Automotriz en la Universidad Nacional de

Chimborazo, cuyo objetivo fue implementar las 6S para mantener la buena organización del lugar de trabajo del taller de mecánica industrial, llegando a las siguientes conclusiones:

El estado en el que se encontraba el taller de mecánica industrial era inadecuado para realizar labores de enseñanza aprendizaje porque no contaba con una buena organización de materiales, herramientas espacio físico y la seguridad adecuada para los estudiantes que realizaban sus prácticas de taller.

La filosofía de las 6S es nuevo para los estudiantes y docentes de la unidad educativa “Miguel Ángel León Pontón” ya que se evidenció la carencia de estas filosofías, impidiendo una buena organización dentro del taller por lo cual se procedió a informar sobre estas filosofías japonesas implantó una filosofía de mejora de calidad de vida en estudiantes y docentes, también en la organización de todo taller, así logrando un ambiente de armonía y lo más importante un sitio seguro de práctica de taller.

Dentro del taller se eliminó los materiales innecesarios los que estaban solo ocupando espacio, mientras los que servían se los clasificó correctamente para así ganar mucho más espacio y se pueda desarrollar correctamente las prácticas, se colocaron los materiales, herramientas, equipos, puestos de trabajo según la continuidad que se los utilizaba dentro de cada área de trabajo para poder localizarlos fácilmente, también se estableció un área de implementos de aseo para que puedan estar a la mano cuando se los necesite en la limpieza del taller.

1.10.2. Antecedentes nacionales

Córdova (2017) en su investigación titulada “Aplicación de la metodología 5S para mejorar la calidad de servicio en el taller de mantenimiento en la empresa Matproin

E.I.R.L., San Martín de Porres, 2017” para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad César Vallejo, que tuvo como objetivo la implementación de la metodología 5S con la finalidad de mejorar la fiabilidad y calidad de respuesta de la empresa, mejorando la calidad de servicio, llegando a las siguientes conclusiones:

La calidad del servicio incrementó mediante la aplicación de las 5S, ya que antes de la mejora se observa el promedio de 43.66% y luego se incrementa a 78.65%, demostrando que se incrementó en un 80.14% en la calidad de servicio.

La fiabilidad de los servicios se incrementó mediante la aplicación de las 5S, ya que antes de la mejora la fiabilidad en los servicios era de un promedio de 71.03% y después de la mejora se incrementó el promedio a 89.85%, logrando el óptimo mejoramiento en los servicios, demostrando que se aumentó en un 26.49% en la fiabilidad del servicio.

La capacidad de respuesta de los servicios incrementa mediante la aplicación de las 5S, ya que, observando los resultados, el antes muestra un promedio de capacidad de respuesta de 60.75% y después de la mejora incrementó a un promedio de 87.50%, logrando el óptimo mejoramiento en la capacidad de respuesta. El incremento que se dio ha sido del 44.03% en la capacidad de respuesta.

Bustamante (2017) en su investigación titulada “Implementación de las 5S para mejorar la calidad de servicio en la sub gerencia de transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2017”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad César Vallejo, que tuvo como objetivo disminuir el tiempo de respuesta en las solicitudes ingresadas y el registro de papeletas de infracción municipal, eliminando actividades que no agregan valor, para así contribuir al aumento de la calidad

de servicio en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, llegando a las siguientes conclusiones:

Que, al mejorar la calidad de trabajo en el área de almacén, ha reducido los tiempos de entrega para un producto solicitado. Al generar un mejor entorno laboral, en base a la mejora en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla implementando la clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina se ha logrado tener éxito en el aumento de sus atenciones a cada trabajador ya que se ha reducido los tiempos y como resultados se enfoca en un mejor clima laboral. La implementación de las 5S se ha reducido los tiempos de servicio, y se disminuyó el tiempo de respuesta a cada solicitud de los ciudadanos. Se ha demostrado que la implementación de las 5S mejora la Calidad de Servicio de la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Flores (2017) en su investigación titulada “Implementación del método 5S para mejorar la productividad del servicio de la Empresa J-MV Contratistas Generales E.I.R.L., Nuevo Chimbote – 2017” para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo fue Implementar el método “5S” para mejorar la productividad del servicio de la empresa “J-MV Contratistas Generales E.I.R.L. Llegando a las siguientes conclusiones:

En la implementación de las 5S, se determinó la estrategia para clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y autodisciplina, emitiendo un plan para cada etapa de la metodología 5S.

La evaluación de la productividad mediante un análisis de comparación entre el semestre julio – diciembre (productividad inicial) y la del semestre enero – junio

(productividad final), nos da a conocer que la productividad se incrementó hasta en un 50%, debido a la implementación de la metodología 5S.

1.10.3. Antecedentes locales

Hilario (2017) en su investigación titulada “Mejora de tiempos de Picking mediante la implementación de la metodología 5S en el Área de Almacén de la empresa Ipesa SAC sucursal Huancayo” para optar el título profesional de Ingeniero Industria en la Universidad Continental, la cual tuvo como objetivo implementar la metodología 5S para mejorar tiempos de Picking. Llegando a las siguientes conclusiones:

Se implementó la metodología 5S en el Área de Almacén de la empresa Ipesa SAC sucursal Huancayo, y los tiempos de Picking mejoraron en un 86.5%, el estado de desorganización ya no existe, en cuanto al espacio disponible se logró ganar 14.6 m²; asimismo, se redujo el puesto de auxiliar de almacén y la cantidad promedio de atención al cliente de frecuencia diaria se incrementó en un 91.6%.

Se realizó un diagnóstico inicial del Área de Almacén de la empresa Ipesa SAC sucursal Huancayo, en este diagnóstico se tuvo que aplicar, registrar, procesar y analizar una lista de chequeo 5S; diagramas de causa y efecto, distribución inicial, DOP, DAP, distribución, recorrido; el área disponible y registro de tiempos de atención al cliente, todo ello con el fin de conocer el estado inicial del Área de Almacén y para que nos sirva como punto de partida para la implementación de la metodología 5S.

Se implementó la metodología 5S en el Área de Almacén de la empresa Ipesa SAC sucursal Huancayo, se mejoró cada S y se obtuvo una mejor organización, cabe resaltar que el indicador general de esta es la lista de chequeo 5S que se incrementó en un 55%.

Se aplicó el Sistema ABC, los ítems se clasificaron de la siguiente manera, A = 686 ítems que equivale al 21% del total, identificar los ítems que pertenecen a la clase A fue fundamental para la redistribución de ítems ya que son los que tienen mayor rotación; B = 932 ítems que equivale al 28% y C = 1656 ítems que equivale al 51%, aplicar este Sistema ABC nos ayudó a mejorar la redistribución de ítems, como también los tiempos de Picking.

Al implementar la metodología 5S en el Área de Almacén de la empresa Ipesa SAC sucursal Huancayo se mejoró la lista de chequeo 5S en un 55%, el diagrama de distribución, el tiempo del DOP disminuyó favorablemente en un 34.6%, en el DAP mejoraron los tiempos en varias actividades, el diagrama de recorrido también mejoró, se ganó 14.6 m² del área disponible y se redujo 406 segundos en el tiempo promedio de atención al cliente.

Implementar la metodología 5S en el Área de Almacén de la empresa Ipesa SAC sucursal Huancayo nos ayudó a optimizar el recurso humano, se redujo el puesto de Auxiliar de Almacén, este puesto tenía un sueldo de S/. 1,200.00, que multiplicado por 14 sueldos al año son S/16,800.00; a su vez las ventas se incrementaron y nos retribuye una rentabilidad adicional simulada de S/ 7,889,909.04.

Anthony y Caballero (2017) en su investigación denominada “Implementación de la metodología 5S para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa RIF Nike de la ciudad de Jauja, 2017” para optar el título profesional de ingeniero industrial en la Universidad Peruana los Andes, la cual tuvo como objetivo Implementar la metodología 5S para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa Rif Nike de la ciudad de Jauja 2017, Llegando a las siguientes conclusiones:

La implementación de la metodología 5S mejoró la productividad en un 20% en el área de producción de la empresa Rif Nike de la ciudad de Jauja, 2017.

En el diagnóstico situacional para verificar la línea base en el Área de Producción de la empresa Rif Nike de la ciudad de Jauja, 2017, se pudo observar la presencia de personas resistentes al cambio; pero después de superada la resistencia inicial, se puede decir en términos generales, que en la empresa RIF NIKE se mostró el compromiso y la participación, desde la gerencia hasta los trabajadores de la parte operativa.

La descripción del área de producción de la empresa Rif Nike de la ciudad de Jauja 2017 determinó las etapas de la metodología 5S.

La orientación de la aplicación de la metodología 5S contribuyó a fortalecer la productividad en el área de producción de la empresa Rif Nike de la ciudad de Jauja 2017.

Herrera (2017) en su investigación titulada “Implementación de la metodología 5S en el laboratorio de no metálicos FIQ – UNCP 2017” para optar el título profesional de Ingeniero Químico Industrial en la Universidad Nacional del Centro del Perú, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la implementación de la metodología 5S en el proceso productivo en el Laboratorio de No Metálicos FIQ- UNCP 2017, llegando a las siguientes conclusiones:

Con la implementación de la clasificación en el Laboratorio de No Metálicos se logró identificar los objetos innecesarios aplicando acciones correctivas, mejorar el flujo en el espacio de trabajo, etc. Siendo al inicio 36%, se observa un avance de 12% logrando un 52% finalmente en esta primera S. En el formulario FIQ LABNM-004 se registró 100

% de los objetos innecesarios para la decisión de: eliminar, reubicar, reparar, reciclar o transferir.

Luego de implementar el orden el Laboratorio de No Metálicos, siendo al inicio 28%, se observa un avance de 14% logrando un 52% finalmente, también se puede corroborar visualmente mediante las fotografías.

Luego de la implementación de la limpieza, siendo al inicio 32%, se observa un avance de 20% logrando un 52% finalmente, este proceso de limpieza facilitó el aprovechamiento del espacio de trabajo, el mantener y alargar la vida de las herramientas y equipos, así como la disminución de residuos y generar una buena imagen del Laboratorio de No Metálicos, imagen que también se refleja en los que laboran. Se implementó el formato de control FIQ-LABNM-005 para programar las limpiezas diarias y mensuales.

Mediante la estandarización se logró establecer procedimientos, secuencias, métodos, etc. en las actividades del Laboratorio de No Metálicos, siendo al inicio 24%, se observa un avance de 16% logrando un 40%. Para lo cual se implementó el procedimiento de trabajo, FIQ-LABNM-001, FIQ-LABNM 002, FIQ-LABNM-003, FIQ-LABNM-004, FIQ-LABNM-005 y FIQ LABNM-006 como formularios estándar que ayudaran a la mejora continua de esta implementación.

Al implementar la disciplina, siendo al inicio 24%, se observa un avance de 16% logrando un 40% luego de incorporar en las actividades diarias la práctica y aplicación permanente de las anteriores 4S en base a los documentos de control aplicados al Laboratorio de No Metálicos FIQUNCP.

1.11. Bases teóricas

1.11.1. Bases teóricas de la variable independiente

La Metodología 5S

Según (Gutiérrez, 2014) sostiene que, la metodología 5S que involucra a los trabajadores de cualquier oficina ayuda a mantener las oficinas funcionales limpias, ordenadas, agradables y seguras.

La metodología de las 5S según Bortolotti (2014) nació en Toyota en los años 60 en un entorno industrial y con el objetivo de lograr lugares de trabajo mejor organizados, más ordenados y más limpios de forma permanente para conseguir una mayor productividad y un mejor entorno laboral.

La productividad y la eficiencia son objeto de una búsqueda constante por parte de las empresas modernas, y su consecución es la finalidad de la técnica japonesa de las 5 “S”. El método de las cinco “S” para aumentar la productividad forma parte del conocido método Toyota, cuyo origen se ubica en Japón, durante las décadas de 1950 y 1960, en plena expansión japonesa tras la Segunda Guerra Mundial. El método Toyota fue adaptado posteriormente en Occidente bajo el término inglés, Lean Manufacturing o la táctica Just In Time (JIM).

Cuando Sakichi y Toyoda, así como el ingeniero Taiichi Ohno inventaron esta metodología, buscaban la alternativa a la cadena de montaje de Henry Ford, el denominado método fordista, que en aquel momento empezaba a estar obsoleto y a ser fuente de conflictos laborales y sociales.

Las 5S es un método de gestión de procesos de origen japonés que se fundamenta en cinco principios cuyas iniciales son la letra S: Seiri (clasificación), Seiton (orden), Seiso (limpieza), Seiketsu (estandarizar) y Shitsuke (mantener la disciplina).

Objetivo de las 5S

Las 5S es la metodología que tiene como objetivo la creación de lugares de trabajo más organizados, ordenados, limpios y seguros, es decir, un lugar de trabajo en el que cualquiera estuviera orgulloso de trabajar.

Mediante el conocimiento y la aplicación de esta metodología se pretende crear una cultura empresarial que facilite, por un lado, el manejo de los recursos de la empresa, y por otro, la organización de los diferentes ambientes laborales, con el propósito de generar un cambio de conductas que repercutan en un aumento de la productividad.

Esta metodología al implementarse permitirá que la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt sea un lugar agradable para el estudio y la investigación tanto para usuarios, alumnos, docentes, colaboradores y todo aquel que visite los ambientes, se encontrarán limpias las mesas de sala de lectura, los módulos para trabajo con laptops, computadoras mejores ubicadas y ordenadas, si como también en óptimas condiciones de limpieza. Las estanterías de libros estarán más ordenadas y mejor clasificadas, las cuales garantizarán mayor rapidez en la atención de préstamos de libros y referencias. Se tendrán espacios más organizados que permitan mejorar la calidad de servicio.

Según Flores (2017) sostiene que las 5 “S” es un método que tiene cinco etapas que se deben seguir en el lugar de trabajo para mantener de manera continua el orden,

la limpieza y seguridad, mejorando el ambiente de trabajo y calidad de servicio a través de disminuir errores y accidentes de manera consistente. Es por ello importante la involucración del miembro de trabajo y cumplir los pasos. Las 5S han sido difundidas en diversas bibliotecas en distintos países de diversas índoles que lo aplican como: (Gutiérrez, 2014), las bibliotecas universitarias, empresas industriales, empresas de servicios, hospitales, centros educativos o asociaciones ya sean pymes o grandes organizaciones. La metodología 5S ayuda a atender problemas en oficinas, espacios de trabajo e incluso en la vida diaria donde los desechos generan desorden, debido a que se encuentran en lugares incorrectos y entremezclados con desperdicios y otras cosas no necesarias. Bajo estas condiciones la productividad del trabajo disminuye, los procesos se vuelven lentos y la calidad de servicio se verá afectado.

Asimismo, la herramienta 5S ayuda a educar a los trabajadores y fomentar una actitud que apoye los buenos hábitos de los trabajadores. Estos hábitos permitirán a los trabajadores mantener el ambiente de trabajo de manera ordenada con poco esfuerzo. La metodología 5S se identifica con cinco palabras japonesas: (seiri) Seleccionar, (seiton) Ordenar, (seiso) Limpiar, (seiketsu) Estandarizar y (shitsuke) Disciplina (Santos et al., 2014).

Dimensiones de la 5S

Seiri (Seleccionar)

Para Sacristán (2005) se trata de establecer todo, separar lo que sirve de lo que no sirve y especificar esto último. Por otro lado, cultivamos la organización para establecer normas que nos permitan trabajar en los ambientes sin sobresaltos. La meta será mantener el progreso alcanzado y elaborar planes de acción que garanticen la

estabilidad y nos ayuden a mejorar. Por lo que este principio va vinculado a los espacios de trabajo, ya que los empleados deben seleccionar lo que es realmente necesario e identificar los artículos e instrumentos que no funcionan, así como los que tienen dudosa utilidad para eliminarlo de los espacios laborales. Por lo tanto, el objetivo final es que los espacios estén libres de piezas, documentos, muebles, herramientas rotas, desechos, entre otros artículos, que no se requieren para efectuar el trabajo y que solo obstruyen su flujo. Por lo general, hacer tal selección puede ser difícil ya que se puede llegar a pensar que ciertos artículos se pueden necesitar en un futuro. Por lo que en esta etapa el colaborador debe de aprender a liberarse de las cosas de trabajo las cuales no las utilizará más. Para identificar los elementos que se van a desechar se debe de colocar una etiqueta roja lo cual significa que es un artículo que se va a expulsar. Una vez realizado lo anterior se envían a un almacén transitorio donde se dividen en dos: los objetos que pueden ser utilizados para otra actividad y los que definitivamente se van a enviar directamente a la basura (Pulido, 2014).

Seiton (Ordenar)

En esta instancia botamos todo lo que no sirve e instauramos normativas para crear orden a cada cosa. Colocamos los reglamentos a la vista, visibles para todos y en el futuro venidero se pueda poner en práctica de forma constante por los colaboradores (Sacristán, 2005). En esta etapa se habrá de ordenar y organizar un lugar específico para cada cosa y cada cosa en su lugar, de tal forma que minimice el desperdicio de movimiento de empleados y materiales. La idea es que lo que se ha decidido mantener o conservar en la primera S se organice de tal modo que cada cosa tenga su ubicación clara, que esté disponible y accesible para que cualquiera lo pueda usar en

el momento que disponga. Es importante resaltar que en esta etapa es indispensable tener localizado los artículos en el lugar que corresponden en todo momento, la clave de esta etapa es uso y acceso, por lo que se debe de etiquetar tanto los artículos como el lugar asignado, poniendo orden desde las características de los artículos como qué tan utilizados es por el colaborador del área. Dejando los artículos pesados en la parte inferior y los livianos en la parte superior indicando claramente el lugar a utilizar ya sea por medio de símbolos o siluetas (Gutiérrez, 2014). Es importante hacer mención que la máxima es “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”.

Seiso (Limpiar)

(Sibaja, 2002), una vez acomodado el lugar de labor, comenzamos a limpiar todas las instalaciones de trabajo, esto necesita la involucración de todo el personal de oficina y no solamente del personal de limpieza esto implica limpiar e inspeccionar el sitio de trabajo y los equipos para prevenir la suciedad implementando acciones para evitar o disminuir la suciedad y hacer más seguro los ambientes de trabajo, no sólo es ir a quitar polvo y limpiar, también implica determinar las causas por las cuales no se mantiene limpia el área, de tal manera que se pueda solucionar el problema de raíz, evitando que se repita la misma situación (Gutiérrez, 2014). Por otra parte, los beneficios que se tienen no solamente van vinculados al agrado visual sino también al ambiente de trabajo, además ayuda para identificar con facilidad algunas fallas.

Seiketsu (Estandarizar)

Con la estandarización se pretende mantener la limpieza, el orden que se alcanzó con la aplicación de las primeras 3S. en esta etapa se puede aplicar diferentes

metodologías, una de ellas es la localización fotográfica del sitio de trabajo en condiciones óptimas para los colaboradores que laboran en esa oficina y recordarles que siempre tienen que permanecer en condiciones óptimas de forma permanente. También es vital el desarrollo de normas que especifiquen lo que debe hacer cada colaborador con respecto al área de trabajo. De manera adicional diseñar procedimientos, programas de sensibilización, involucrar y convencer la participación de todos para que las primeras 3S sean el hábito, acciones y actitudes diarias (Gutiérrez, 2014). Por lo que vemos esta etapa pretende mantener en un estado de limpieza y organización alcanzado con el uso de las primeras 3S mediante la aplicación continua de esta. En esta fase se puede utilizar diferentes herramientas, una de ellas es la localización de fotografías del sitio de trabajo en condiciones óptimas para que todos los trabajadores puedan verlas y así recordar a los colaboradores y miembros de la organización cuál es el estado en el que debería permanecer, otra es el desarrollo de normas de limpieza las cuales deben ser claras y específicas, también se puede hacer un procedimiento en el cual sea visible para todos y explique de manera clara cuáles son los lineamientos para mantener el área en orden y limpia (Sibaja, 2002).

Shitsuke (Disciplina)

En esta etapa se tiene que implementar proyectos de mejora continua que estén acordes al puesto laboral, las 5S se mejora aplicando algunos conceptos fundamentales en torno a los cuales los empleados y la empresa pueden lograr las condiciones adecuadas para producir con calidad bienes y servicios (Gutiérrez, 2014). Debemos evitar a toda costa que se rompan los procedimientos ya establecidos

en la organización con el fin de que la limpieza sea parte de la cultura de la empresa. Sólo si se implementa la autodisciplina y el cumplimiento de normas y procedimientos adoptados será posible disfrutar de los beneficios que brindan. La disciplina es el canal entre las 5S y la mejora continua, por lo que se debe de llevar a cabo visitas aleatorias, sin previo aviso, así como controles periódicos, sin dejar a un lado el autocontrol de los empleados, respeto a sí mismos y por los demás, así como una mejor calidad de vida laboral. El nombre de esta metodología proviene de los siguientes términos japoneses los cuales se muestran en la Figura 1. Apoyando a lo anterior, la metodología de las 5S es una herramienta amigable, aplicable y con resultados evidentes a bajo costo, genera ventajas a las organizaciones como sano ambiente de trabajo, promueve una buena imagen hacia los clientes, productividad al contar con materiales, mobiliarios y equipos necesarios, ordenados y limpios, además genera en los colaboradores la adopción de la cultura de mejora continua, entre algunos otros (Flores y Martínez, 2018).

Beneficios de las 5S

La aplicación de esta metodología ayuda automatizar movimientos, tener un puesto de trabajo más limpio y ordenado. Ayudará a minimizar el tiempo en búsqueda de documentos y/o otros materiales de oficina, así como ayuda a tener el espacio de trabajo organizado y permite crear hábitos virtuosos con la calidad y mejora continua.

1.11.2. Bases teóricas de la variable dependiente

1.11.2.1. Calidad del servicio

Calidad

En estos tiempos está en boga la importancia de la calidad para las empresas que deseen ser competitivas. Es un concepto universal que Griful (2005) la define que “la calidad es algo cualitativo y subjetivo. Por ejemplo, para alguien, un coche de calidad podría ser algo así como un Rolls, mientras que otros se darían por satisfechos con un Audi 4” (p. 8).

Por otra parte, Gallardo (2005) define que la calidad “es el grado en que los productos o servicios cumplen con las exigencias de la gente que los utiliza” (p. 17).

Asimismo, Publicaciones Vértice (2008) define a la calidad “como el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa, pero son demandadas por el público) de los clientes” (p. 1). Es por eso que la calidad en la actualidad es un auténtico mandato que pocos entienden, pero la mayoría lo padece.

Tabla 2

Qué es Calidad Total

Calidad Total Es	Calidad Total No Es
Una filosofía de dirección	Un programa nuevo
Una concepción rupturista	El camino de siempre
Un enfoque estructurado orientado a la identificación y solución de problemas.	Fuego de artificio
Consiste en acciones directivas	Consistente en slogans
	Responsabilidad de todos
A largo plazo	A corto plazo
Soportado por el control estadístico y otras herramientas	Dirigido por el control estadístico de calidad y otras herramientas
Adaptado para todos	Delegado

Fuente: *Larrea (1991)*.

Según Gutiérrez (2014) define la calidad como un rasgo distintivo de un servicio o producto que incide en su competencia de satisfacer las necesidades insatisfechas. Asimismo, dice que es un beneficio o prestación libre de defecto.

Es por eso que podemos decir que la calidad la define el comprador de acuerdo a la valoración que da sobre el producto o servicio una vez realizado el consumo.

Guilló (2000, p. 18) menciona que la calidad permite que:

Las características del producto o servicio sean específicas conforme a los requisitos que demanda el cliente, y por tanto satisfacer sus necesidades, permitiendo a la empresa, además, enfrentarse rápidamente a los cambios...ya que pasado un periodo de tiempo las características que demanda el cliente serán otras, y habrá que conocerlas para ajustarse a las mismas.

Es por eso que las empresas deben estar aptas para adaptarse a los nuevos cambios de los consumidores.

Cabe mencionar que Miranda (2012) sostiene que la calidad “se trata de una noción estrechamente unida al producto (bien material o servicio). Pero independiente de los procesos que han llevado a cabo” (p. 7). De igual forma se estima la calidad como un instrumento de dirección estratégica que demanda que todos los trabajadores se encuentren enterados; la calidad significa estar orientados a las ventajas antes que a las deficiencias. Asimismo, refiere que es el conjunto de cualidades propias de los bienes o servicios que remedia la escasez y expectativas de los consumidores (Fontalvo y Vergara, 2010).

Por otro parte, según las normas internacionales ISO 9001 (2000), la gestión de calidad se define como: La forma de dirección de una empresa, centrada en la calidad,

basada en la participación de todos sus miembros y que apunta al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente y a proporcionar beneficios para todos los miembros de la organización y para la sociedad.

Por lo cual es de vital importancia la gestión organizacional centrada en la excelencia haciendo partícipes a todos los clientes internos y externos.

Calidad del servicio

Cervantes et al. (2018, p. 142) define la calidad de servicio se asocia con los esfuerzos que cada organización debe realizar en la creación de una cultura, la cual permita producir bienes y prestar servicios considerados de calidad, para optimizar su productividad y beneficios, garantizando a su vez, en la permanencia y la competitividad en el mercado; también como factor relevante, lograr la satisfacción de sus clientes.

Por lo cual se insta a las instituciones a realizar denodados esfuerzos para llegar a sus clientes. La calidad del servicio es imprescindible para que las organizaciones sigan siendo competitivas y en crecimiento. Es necesario garantizar la satisfacción de los consumidores (Saleem & Ahmed, 2017). La calidad del servicio es difícil de medir debido a su naturaleza intangible. Por lo cual es fundamental tener todos los aspectos de la calidad del servicio en consideración que justifique la situación en la que está trabajando la industria.

OECD (2015) sostiene que organizarse para cumplir con los objetivos de servicio y esforzarse por mejorar su calidad, tomando en cuenta diversas necesidades y requerimientos de los clientes. Las personas eficaces planifican, organizan y gestionan su tiempo y actividades para prestar un servicio eficiente y de alta calidad, aplicando enfoques de gestión de programa y proyecto para apoyar la prestación de servicios. En

los niveles más altos, se trata de crear un entorno apropiado para brindar excelencia operativa y crear los modelos de cumplimiento más apropiados y rentables para los servicios públicos (p. 215).

Las organizaciones deben organizarse desde los niveles más bajos hasta los niveles más altos, trabajar conjuntamente para brindar servicios de calidad haciendo de ello una ventaja competitiva y que lleve a la excelencia del servicio de calidad.

Revisando las definiciones anteriores podemos decir que la calidad de servicio puede ser idóneo desde el criterio de los clientes a partir del juzgamiento que le dan basándose en lo experimentado con el producto o servicio, la construcción de la calidad del servicio se basa en la calidad percibida; también es visto como una forma de actitud en relación con los consumidores, pero no es lo mismo que la satisfacción ya que es el resultado de una comparación de las expectativas con la percepción del desempeño, la percepción del consumidor de los resultados de calidad de servicio a partir de la comparación de las expectativas antes de recibir el servicio y la experiencia real del servicio.

En las instituciones de educación superior, la calidad de servicio percibida puede ser el producto de la evaluación de una serie de encuentros de servicio para un estudiante y estos podrían variar de encuentros con el personal administrativo, a los encuentros con profesores, bibliotecario y el personal de seguridad. Si una institución ofrece servicios a un nivel que supera las expectativas del cliente, los servicios serán evaluados como de alta calidad, pero si los servicios no cumplen con las expectativas del cliente, los servicios serán juzgados como de mala calidad (Onditi y Wechuli, 2017).

El concepto de calidad del servicio ha sido definido por varios autores y desde distintos puntos de vista, la Real Academia Española define: un conjunto de propiedades

inherentes a algo, que permiten juzgar su valor; de lo anterior se puede resaltar dos elementos: las propiedades y el juicio de valor que se puede dar a partir de dichas propiedades (Duque & Gómez, 2014). Por otra parte, se menciona algunas definiciones.

Dimensiones de la calidad de servicio

Múltiples investigaciones refieren que los usuarios y/o clientes no ven la calidad servicio con una sola noción, sino de diferentes dimensiones; es decir, las valoraciones de los clientes de la calidad de servicio se basan en la percepción de múltiples factores.

Por ello es importante que tu empresa cuente con un servicio de recepción profesional que te ayude a mostrar la mejor versión de tu negocio desde el primer momento.

Impresiones de Servicio:

Siete segundos no son nada, pero está demostrado que en ese tiempo el cerebro analiza el entorno y saca conclusiones. En este cortísimo intervalo somos capaces de emitir juicios sobre la credibilidad de una persona, su nivel económico y cultural e incluso su ideología política. Y lo hacemos, además, de forma automática.

LAS CLAVES DE UN SERVICIO DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EXCELENTE:

1. Lo primero: el saludo

Un buen saludo nunca debe faltar cuando alguien entra por la puerta de un negocio. “Hola, ¿qué tal?”, así de sencillo; aunque este puede variar según la naturaleza de tu empresa (más o menos formal).

También es importante que la persona que atiende a tu cliente se presente, para allanar el camino hacia la confianza, y le pregunte en qué puede ayudarle. Durante estas interacciones, mantener el contacto visual y mostrar un gesto relajado es fundamental.

Cuando nos presentamos a alguien no solo es importante lo que decimos, sino también lo que transmitimos con nuestro lenguaje no verbal. El cuerpo debe estar relajado, aunque manteniendo la postura, y se ha de evitar cruzar los brazos, ya que denotan una actitud de bloqueo.

2. La sonrisa siempre a la vista

El equipo de recepción debe mostrar siempre una sonrisa. Es un gesto universal, amistoso, empático, agradable... Supera todas las barreras del lenguaje por lo que cualquier persona lo entiende y lo valora.

3. Sin esperas

La atención que recibe el cliente debe de ser eficiente, a nadie le gusta esperar. Si la persona de recepción está haciendo otra cosa debe dejarlo para atender al cliente; y si está atendiendo a otra persona, debe darle a entender que en cuanto pueda estará disponible para él.

4. Trato cordial y sincero

Cuando una persona muestra un interés sincero, se nota. Los profesionales que están al frente de recepción deben tener una vocación natural por la atención al cliente y por ayudar a las personas. Ese carisma innato es la clave para poder ofrecer un trato cordial y honesto.

Este tipo de personas tienen la capacidad de crear un ambiente relajado y amigable. Su voz, su expresión facial y su lenguaje corporal parecen estar configurados para ello. Tienen, por tanto, el perfil adecuado de atención al cliente.

5. Servicio y atención

Será de valorar, por parte de tus clientes, que le ofrezcan un café o un té mientras espera a ser atendido. Al igual que ofrecerles que tomen asiento y, si lo desean, que lean una revista o que se conecten a la wifi de invitados. Estos gestos de atención marcan la diferencia.

a.3.2 Lugar de aprendizaje:

Se refiere al conjunto de elementos y de participantes o actores que conforman el proceso de enseñanza y aprendizaje. ... El ambiente está claramente definido con propósitos y objetivos que permiten desarrollar actividades para asimilar el nuevo conocimiento.

Piaget (2018), el aprendizaje es un proceso que sólo tiene sentido ante situaciones de cambio. Por eso, aprender es en parte saber adaptarse a esas novedades.

a.3.3 Recursos de Información:

La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.

Moscoso (1998). Los recursos de información son conjuntos de soportes con el contenido sobre un tema particular o varias de ellos, presentados o no, a través de medios electrónicos.

Actualmente situados en un contexto virtual los servicios bibliotecarios de la biblioteca proporcionar información y servicios virtuales que se adapten a las necesidades investigativas, formativas, informativas y de ocio de los diferentes tipos de usuarios.

Los principales objetivos a lograr de la Biblioteca de la UPHFR son:

Objetivo 1: Promover y desarrollar el Repositorio Institucional.

Objetivo 2: Desarrollar y potenciar las herramientas que dan acceso a los recursos de la Biblioteca Universitaria.

Objetivo 3: Mejorar e incrementar las herramientas de comunicación de la Biblioteca con la comunidad universitaria y sociedad en general.

Objetivo 4: Adecuar la colección, los espacios físicos y virtuales y el equipamiento de la Biblioteca Universitaria al entorno educativo.

Objetivo 5: Diseñar las acciones formativas necesarias que permitan gestionar de manera eficaz la información científica.

Objetivo 6: Promocionar y difundir los recursos y servicios de la Biblioteca a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, potenciando la colaboración y el trabajo transversal con otras unidades y servicios universitarios.

Objetivo 7: Mejorar y potenciar las herramientas de comunicación digital y trabajo del personal de la Biblioteca.

Objetivo 8: Evaluar los servicios, herramientas y actividades realizadas por la Biblioteca Universitaria.

1.11.3. Definición de términos básicos

Estandarización

Consiste en formalizar reglas del orden y limpieza, estandarizando todos los aspectos en normas de trabajo internas de obligado cumplimiento (Silva, 2015, p. 339).

Limpieza

Consiste en participar diariamente en la limpieza para organizar todas las áreas y corregir aspectos fuera de control (Reyes, 2018).

Orden

Mantener cada cosa en su lugar, al momento de usar y dejar de usar considerar el hábito que permite mantener el orden de cada elemento de oficina (Reyes, 2018).

Selección

Consiste en retirar de nuestro lugar de trabajo todos los artículos que son necesarios (Socconini, 2020, p. 132).

Mejora continua

La mejora continua es una mejora que dura, obra, se hace o extiende durante el tiempo (Purón, 2015, p. 116).

Calidad

Crosby (2001) citado por Gryna et al. (2007) en el que señaló que la clave de calidad es hacerlo bien a la primera vez, es decir ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, cuyo estándar de desempeño sea cero defectos. Paralelamente manifestó

que a través del recurso humano se logran los objetivos y la productividad de la organización.

Calidad de servicio

La calidad del servicio es la prestación de servicios, mientras que la satisfacción es la experiencia de los clientes con servicios. La evaluación de los clientes del producto/servicio depende de su demanda y la disponibilidad de alternativas servicios en el mercado e información disponible para el cliente. El cliente luego hace una comparación en base a estos factores (Malik, 2012).

Modelo de calidad del servicio

Se considera como modelo a un prototipo que sirve como guía para el diseño, manipulación y ejecución de un servicio o producto, los mismos que son utilizados por los directivos de empresas para establecer esquemas de trabajo que se deben cumplir a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través de un modelo se puede identificar una serie de características para mejorar la atención del cliente y optimización de procesos (Intriago & Mendoza, 2017).

Tangibilidad

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Pamies, 2004).

Estrategia de servicios

La estrategia de servicios provee una guía en el cómo diseñar, desarrollar e implementar la gestión de servicios, no solo como una capacidad organizacional, sino como un activo estratégico (Puello, 2012).

Confiabilidad

Habilidad para prestar el servicio de forma veraz y cuidadosa.

Capacidad de respuesta

Voluntad de los trabajadores hacia los usuarios para prestar servicios rápidos (Pamies, 2004).

Seguridad

Atención prestada por el colaborador con credibilidad y confianza al cliente.

Empatía

La empatía es una capacidad fundamental para desenvolvernó de forma adecuada en sociedad. Nos permite entender mejor a los otros y nos ayuda a alcanzar tanto el éxito personal en las relaciones con la familia y los amigos, como el profesional, favoreciendo que seamos más sensibles a las necesidades y deseos de aquellos con los que trabajamos.

Las personas más empáticas son con mayor probabilidad más felices (Moya, 2014).

1.12. Unidad de investigación

1.12.1. Marco histórico

De acuerdo al PEI (2016, p. 31) la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, se crea mediante Resolución N° 571-2009-CONAFU del 29 de noviembre del 2009, donde se otorga la aprobación de funcionamiento provisional con las Carreras Profesionales de Enfermería, Obstetricia y Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica,

Para lograr obtener la Resolución de Funcionamiento de la Universidad, se tuvo que construir una infraestructura adecuada, concretizándose en la construcción de un edificio de ocho pisos, con una extensión de más de 600 metros cuadrados por piso, que garantizan el normal desarrollo académico y administrativo de la universidad.

La Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, está ubicado en la Avenida Giráldez N° 542 Huancayo. El proceso de construcción de la universidad ha demandado de más de 5 años, en la que se contó con el apoyo y colaboración de un equipo de trabajo conformado por profesionales calificados que hicieron que este gran sueño, hoy sea una realidad. Se implementó aulas, laboratorios, biblioteca, oficinas y otros ambientes para que cumplieran las exigencias conforme al PDI, Reglamentos y Normas vigentes.

En abril del 2009, se realizó el primer concurso docente, lo cual tuvo mucha expectativa profesional, en dicho concurso docente participaron los miembros del CONAFU, en la que se seleccionó rigurosamente a los docentes más calificados.

El 12 de diciembre del 2009, se realizó la visita oficial de inspección del CONAFU de la infraestructura de la universidad para la Implementación inicial para el primer año de funcionamiento; siendo aprobado por los miembros representantes. Es allí que se otorga la resolución provisional de funcionamiento de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

En la actualidad se cuenta con 05 carreras; incrementándose en el año 2012 las carreras de Estomatología y la Carrera de Administración y Negocios Internacionales. La UPHFR desde su creación y funcionamiento, ha tenido logros importantes en su desarrollo académico y administrativo, sin embargo, no escapa de la problemática de escasez de presupuesto para la atención eficiente en las diferentes necesidades para cubrir el normal desarrollo de actividades.

Por otro lado, documentos de gestión tales como la Estructura Orgánica de la UPHFR, Manuales de Organización y Funciones, así como Manuales de Procedimientos

Administrativos y ROF de las diferentes direcciones y áreas están en proceso de revisión y/o actualización, algunos de los cuales se van formalizando gradualmente mediante su aprobación, a fin de estar acorde a los requerimientos de una gestión moderna. Cabe señalar que se está trabajando objetivamente para alcanzar el licenciamiento y posteriormente obtener la institucionalización y autonomía dentro de la ley.

1.12.2. Marco legal

Según el PEI (2016, pp. 5-6) la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt – UPHFR, se rige por las siguientes disposiciones:

- Constitución Política del Perú.
- Ley General de Educación
- Ley Universitaria N° 30220
- Decreto Supremo N°016-2015- MINEDU que aprueba la “Política de aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria”
- Resolución N° 571-2009-CONAFU del 29 de noviembre del 2009, donde se otorga la aprobación de funcionamiento provisional con las Carreras Profesionales de Enfermería, Obstetricia y Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica.
- Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDU/CD Aprueban el “Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano”.
- Resolución del Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD Aprueban el “Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con autorización provisional o definitiva” y el “Reglamento del

procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con ley de creación o nuevas”.

- Estatuto de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.
- Decreto Supremo. N° 054-2011-PCM, que aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, denominado “PLAN BICENTENARIO: EL PERÚ HACÍA EL 2021”.
- Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico y las Disposiciones Complementarias Segunda, Tercera, Cuarta, Quinta, Sexta, Séptima de la Ley N° 28522.
- Ley N°28740 – Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).
- Decreto Supremo N° 018-2007, que establece la normativa correspondiente a la instalación del Directorio del Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU).
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 26-2014-CEPLAN/PCD Directiva N° 001-2014-CEPLAN. Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico -Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.

1.12.3. Marco organizacional

Del mismo modo según el PEI (2016, p. 32) la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt – UPHFR tiene la siguiente estructura organizacional:

a. Órganos de Gobierno

- Junta General de Accionistas.
- Consejo Universitario.
- Rector.
- Vice Rector Académico.
- Instituto de Investigación.
- Dirección General de Administración.
- Consejo de Facultad.

b. Oficinas de Control, Apoyo y Asesorías

- Control: Oficina de Control Interno y Auditoría.
- Defensoría Universitaria.
- Apoyo: Secretaría General, Imagen Institucional y Relaciones públicas, Oficina de Gestión del Talento Humano, Oficina de Administración Logística y Recursos Educativos.
- Asesoría: Asesoría Legal, Oficina General de Planificación, Economía y Finanzas, Oficina de Producción de Bienes y Servicios e Incubadora de Empresas.

c. Órganos de Línea

- Facultades.
- Oficina General de Admisión.
- Oficina de Asuntos y Registros Académicos.
- Oficina de Responsabilidad Social y Extensión Universitaria.

d. Órganos de Apoyo del Rectorado

- Secretaria General.
- Oficina de Grados y Títulos.
- Oficina de Trámite Documentario y Archivo Central General.
- Oficina de Asesoría Legal.
- Oficina General de Planificación.
- Oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas.

e. Órganos de Apoyo del Vicerrectorado Académico

- Oficina General de Admisión.
- Oficina de Asuntos y Registros Académicos.
- Oficina de Responsabilidad Social y Extensión Universitaria.
- Facultad de Ciencias de la Salud.
 - EP. Enfermería.
 - EP. Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica.
 - EP. Estomatología.
 - EP. Obstetricia.
- Facultad de Ciencias Empresariales.
 - EP. Administración y Negocios Internacionales.

f. Órganos de Apoyo Dirección General de Administración

- Oficina de Producción de Bienes y Servicios e Incubadora de Empresas.
- Oficina de Gestión de Talento Humano.
- Oficina de Economía y Finanzas.

- Oficina de Administración, Logística y Recursos Educativos.
- Oficina de Bienestar Universitario.

1.12.4. Productos o servicios que ofrece la empresa

Finalmente, según el PEI (2016, pp. 33-34) la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt – UPHFR en la actualidad cuenta con 2 facultades y 5 escuelas profesionales las cuales son las siguientes:

- **Facultad de Ciencias de la Salud**
 - E.P. de Enfermería.
 - E.P. de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica.
 - E.P. de Estomatología.
 - E.P. de Obstetricia.
- **Facultad de Ciencias Empresariales**
 - E.P. de Administración y Negocios Internacionales.

II. MÉTODO

2.1. Diseño metodológico

2.1.1. Método general

Método científico

Bunge (1979) mencionó que el método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación. Este método, nos permitió en primera instancia observar la relación entre metodología de la 5S y calidad de servicio, para luego formularnos la interrogante del como la metodología de las 5S se relacionaba con la calidad de servicio, frente a ello se formuló hipótesis relacionadas a la metodología de las 5S, seguidamente se obtuvo el grado de correlación de ambas variables, obteniendo conclusiones y recomendaciones para la mejora de calidad de servicios en la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019.

2.1.2. Métodos específicos

Como métodos operativos dentro del presente modelo de investigación se utiliza a los siguientes métodos:

- Estadístico: Nos ayuda Acopio de datos y/o operativizar los procedimientos.
- Experimental: Donde el investigador tiene un papel activo a fin de comprobar los efectos de una intervención específica.
- Heurístico: Donde nos ayudara a resolver problemas complejos.
- Comparativo: Nos va ayudar a realizar comparación lo más exhaustiva posible.
- Descriptivo: Nos ayudara a analizar y sintetizar los similitudes y semejanzas.

Según Eyssautier (1998) y Alarcon (2015), los cuales se operativiza dentro de los procedimientos de la investigación en las etapas de acopio de los datos, aplicación de estímulo, observación de resultados en la realidad, comparación-contraste de eventos, análisis y descripción de los resultados.

2.2. Tipo de investigación (Aplicada)

Según Hernández et al. (2017) menciona que la investigación aplicada son experiencias de investigación con propósitos de resolver o mejorar una situación específica o particular, para comprobar un método o modelo mediante la aplicación innovadora y creativa de una propuesta de intervención, en este caso de índole orientadora, en un grupo, persona, institución o empresa que lo requiera.

2.3. Nivel y alcance de la investigación (Explicativa)

Según Hernández et al. (2017) refiere que los saberes aclaratorios son más que la representación de conceptos o fenómenos o el establecimiento de relaciones entre variables. Como su nombre lo muestra, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se revela, o por qué se corresponden dos o más variables. La investigación alcanzó el nivel, causal con hipótesis. Estuvo dirigido a responder por qué la metodología de las 5S mejora la calidad de atención en la biblioteca de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo -2019.

Las bibliotecas del pasado fueron definidas por sus servicios transaccionales, préstamos y devolución de libros. Hoy la dinámica de las bibliotecas ha cambiado añadiendo un lado relacional a la viabilidad técnica, plantear la arquitectura del sistema y el entorno tecnológico.

En el trabajo de investigación, logramos visualizar la implementación y organización de la biblioteca de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo -2019, según la metodología 5S a fin de mejorar la calidad del servicio. Esta implementación en la actualidad nos permite contar con una biblioteca moderna y adecuada para brindar un servicio de calidad a los usuarios en general. Basados en la metodología 5S, se han realizado los siguientes cambios como la selección de documentos, libros, revistas, tesis, trabajos de investigación; el orden requiere una constante mejora, "un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar"; para la limpieza se instalaron un sistema informativo web a través de la biblioteca virtual, limpiar con antivirus constantemente; la disciplina aún los usuarios y trabajadores no se adecuan ni asimilan como herramienta de mejora continua, siendo estos funcionales, ordenados, agradables y seguros.

Asimismo, se implementaron: programas de cursos y talleres de actualización continua para estudiantes, docentes y toda la comunidad universitaria; Biblioteca en línea; catalogación y clasificación de material bibliográfico; mejoramiento del portal de la biblioteca siendo más acogedor y de fácil uso; suscripción con más colecciones de la base de datos EBSCO; organización de la biblioteca para el campus central; servicio de referencia en línea; y el repositorio de tesis.

2.4. Enfoque de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se ha utilizado el enfoque cuantitativo ya que para Hernández et al. (2014) señala que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

2.5. Diseño de la investigación (Experimental)

Diseño general (Experimental)

Según Ñaupas et al. (2014) menciona que “los diseños Pre - experimentales son aquellos que no reúnen los requisitos de los experimentos puros, y por tanto no tienen validez interna, pero realizan un control mínimo” (p. 337). Por lo tanto, decimos que nuestra investigación fue de diseño experimental, de clase pre - experimental con Prueba de Pre y Post Prueba.

Pre Prueba y Post Prueba, este método manipula deliberadamente la variable independiente (metodología de las 5S), para ver su efecto en la variable dependiente (Calidad del servicio).

1. Grupo de Pre Prueba: Estudiantes de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, antes de la aplicación de la metodología de las 5S.

2. Grupo de Post Prueba: Estudiantes de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt después de la aplicación de la metodología de las 5S.

Estímulo (X): Aplicación de la metodología de las 5S.

Observación (O): Se observará las actitudes que adopten con el grupo de Pre Prueba y Post Prueba.

Teniendo presente los términos anteriores, se diseña la prueba antes y después:

GE: O₁ ----- X ----- O₂

Donde:

O₁: Medición previa (antes de la implantación de la metodología de la 5S) de la variable dependiente (Calidad del servicio)

O₂: Medición posterior (después de la implantación de la metodología de las 5S) de la variable dependiente (Calidad del servicio)

X: variable independiente (Metodología de las 5S)

El modelo de variables es el siguiente:

$$y = f(x)$$

Donde:

y = Calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

2.6. Universo, población y muestra

2.6.1. Universo

Estudiantes en el año 2019 en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

2.6.2. Población

Valderrama (2013), el universo es un conjunto finito infinito de elementos, seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles a ser observados. Se puede hablar de familias empresas, instituciones, votantes, etc.

La población está compuesta 3699 personas entre estudiantes de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

2.6.3. Muestra

Para aplicar una encuesta a los clientes se realizará a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{3699 * 1.96_{\alpha}^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (3699 - 1) + 1.96_{\alpha}^2 * 0.05 * 0.95}$$

N = 3699 total de población

Z = 1.96% con un nivel de confianza del 95%

p = 0.05 proporción esperada en la investigación 5%

q = 1 - p = 1 - 0.05 = 0.95

d = precisión 5%.

$$n = 3699 * x 1.96^2 * 0.05 * 0.95 / 0.052 * (3699 - 1) + 1.962 * 0.05 * 0.95$$

$$= 349 \text{ personas}$$

2.7. Técnicas de recolección de datos

2.7.1. Encuestas

El propósito de esta técnica fue para recoger la percepción de los estudiantes de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. El cuestionario incluyó preguntas relacionadas a la metodología 5S y la calidad del servicio. Antes de la reproducción del cuestionario se procedió a la confiabilidad estadística.

2.8. Instrumentos de recolección de datos

2.8.1. Diseño del instrumento (Cuestionario digital)

Se diseñó el instrumento teniendo en cuenta dos variables: la metodología 5S y la calidad del servicio, para tal efecto se formuló 14 preguntas relacionadas a la metodología 5S y 19 preguntas relacionadas a la calidad del servicio.

2.8.2. Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento “Metodología 5S en biblioteca”

La confiabilidad del instrumento se realizó utilizando el índice Alpha de Cronbach, utilizando el software estadístico SPSS:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,977	,977	14

Fuente: *Elaboración propia.*

Se considera que un alfa igual a 0.977 o mayor representa un conjunto confiable de variables, como se observa en la tabla superior el coeficiente α Cronbach=0,977 el cual, por ser alto, nos da la confianza que el instrumento arroja resultados confiables.

Por otro lado, se analizó la posibilidad de mejorar el Alpha de Cronbach a partir del análisis ítem total:

Tabla 4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	40,8142	212,727	,743	,580	,977
Pregunta2	40,8496	208,674	,831	,714	,976
Pregunta3	40,8044	206,985	,848	,750	,976
Pregunta4	40,7812	208,959	,835	,720	,976
Pregunta5	40,8203	207,301	,861	,761	,975
Pregunta6	40,7359	206,114	,883	,798	,975
Pregunta7	40,6870	206,636	,860	,756	,975
Pregunta8	40,7042	206,730	,878	,787	,975
Pregunta9	40,8117	208,687	,834	,722	,976
Pregunta10	40,7152	206,045	,889	,823	,975
Pregunta11	40,7689	206,051	,887	,823	,975
Pregunta12	40,7298	207,637	,869	,783	,975
Pregunta13	40,6589	206,705	,888	,828	,975
Pregunta14	40,6565	207,318	,889	,822	,975

Fuente: *Elaboración propia.*

Como se observa en la tabla anterior, el coeficiente Alpha de Cronbach no se elevaría significativamente al extraer algún ítem del instrumento.

Confiabilidad del instrumento “Calidad del servicio en biblioteca”

La confiabilidad del instrumento se realizó utilizando el índice Alpha de Cronbach, utilizando el software estadístico SPSS, se obtuvo:

Tabla 5*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,987	,987	19

Fuente: *Elaboración propia.*

Como se observa en la tabla superior el coeficiente α Cronbach=0,987 el cual, nos da la confianza que el instrumento arroja resultados confiables:

Tabla 6*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	57,8655	403,967	,888	,837	,987
Pregunta2	57,8203	403,320	,882	,836	,987
Pregunta3	57,9560	405,707	,858	,799	,987
Pregunta4	57,8778	404,609	,884	,844	,987
Pregunta5	57,8729	404,047	,899	,858	,986
Pregunta6	57,7579	404,757	,883	,829	,987
Pregunta7	57,7885	403,827	,900	,864	,986
Pregunta8	57,8154	403,064	,917	,872	,986
Pregunta9	57,8411	403,830	,912	,857	,986
Pregunta10	57,8533	404,414	,908	,856	,986
Pregunta11	57,8814	404,560	,891	,816	,987
Pregunta12	57,9499	406,084	,894	,823	,987
Pregunta13	57,9083	405,026	,909	,862	,986
Pregunta14	57,9046	405,048	,913	,864	,986
Pregunta15	57,9401	405,900	,882	,817	,987
Pregunta16	57,9132	405,078	,905	,867	,986
Pregunta17	57,8545	407,091	,884	,833	,987
Pregunta18	57,8570	406,730	,888	,832	,987
Pregunta19	57,7286	409,613	,817	,725	,987

Fuente: *Elaboración propia.*

En consecuencia, el instrumento queda con los ítems iniciales.

2.9. Procedimiento de recolección de datos

Para el análisis estadístico en la investigación, tuvo el soporte del software estadístico SPSS versión 25 y de Microsoft Excel. La base de datos se realizó en SPSS, a partir de la información recopilada a través de los instrumentos de recolección de datos.

2.10. Estrategia utilizada para la prueba de hipótesis

Según Hernández et al. (2014) afirma que, con frecuencia, el propósito de la investigación va más allá de describir las distribuciones de las variables: se pretende probar 85 hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población o universo. Los datos casi siempre se recolectan de una muestra y sus resultados estadísticos se denominan estadígrafos; la media o la desviación estándar de la distribución de una muestra son estadígrafos. A las estadísticas de la población se les conoce como parámetros. Éstos no son calculados, porque no se recolectan datos de toda la población, pero pueden ser inferidos de los estadígrafos, de ahí el nombre de estadística inferencial y su aplicación (p. 305).

Esto es lo que se realizará en la investigación. Los pasos serían:

- Expresar la hipótesis nula.
- Expresar la hipótesis alternativa.
- Especificar el nivel de significancia.
- Determinar el tamaño de la muestra.
- Establecer los valores críticos que establecen las regiones de rechazo de las de no rechazo.
- Determinar la prueba estadística.

- Coleccionar los datos y calcular el valor de la muestra de la prueba estadística apropiada.
- Determinar si la prueba estadística ha sido en la zona de rechazo a una de no rechazo.
- Determinar la decisión estadística.
- Expresar la decisión estadística en términos del problema.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de datos

El procesamiento de datos se sistematizó en una matriz tripartita de datos, en otras palabras, los resultados del trabajo de campo a fin de facilitar su comprensión, análisis y posterior interpretación. Las siguientes tablas muestran la información que nos ha servido para poder interpretar, el antes y después de la implementación de las 5S.

3.2. Organización, análisis e interpretación de resultados

Tabla 7

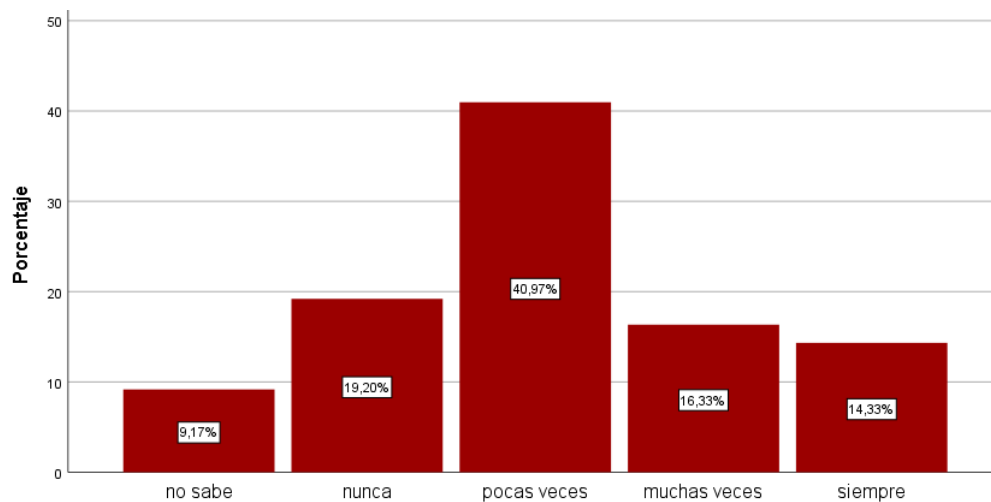
Se optimiza el portal web de la biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	32	9,2	9,2	9,2
	nunca	67	19,2	19,2	28,4
	pocas veces	143	41,0	41,0	69,3
	muchas veces	57	16,3	16,3	85,7
	siempre	50	14,3	14,3	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 2

Se optimiza el portal web de biblioteca



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 2 se puede apreciar que 40,97% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces se optimizan el portal web de la biblioteca, asimismo.

Tabla 8

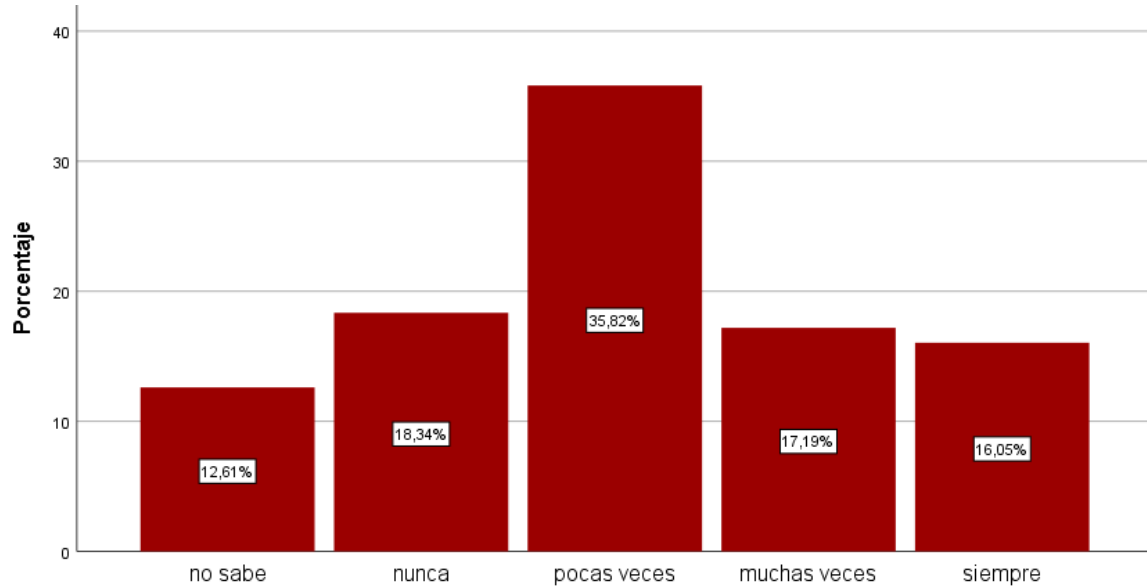
El bibliotecario virtual brinda orientación sobre los recursos disponibles en el portal web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	44	12,6	12,6	12,6
	nunca	64	18,3	18,3	30,9
	pocas veces	125	35,8	35,8	66,8
	muchas veces	60	17,2	17,2	84,0
	siempre	56	16,0	16,0	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 3

El bibliotecario virtual brinda orientación sobre los recursos disponible en el portal web



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 3 se puede apreciar que 35,82% de estudiantes encuestados, manifestaron que pocas veces el personal de biblioteca no brinda una orientación sobre los recursos disponibles en el portal web.

Tabla 9

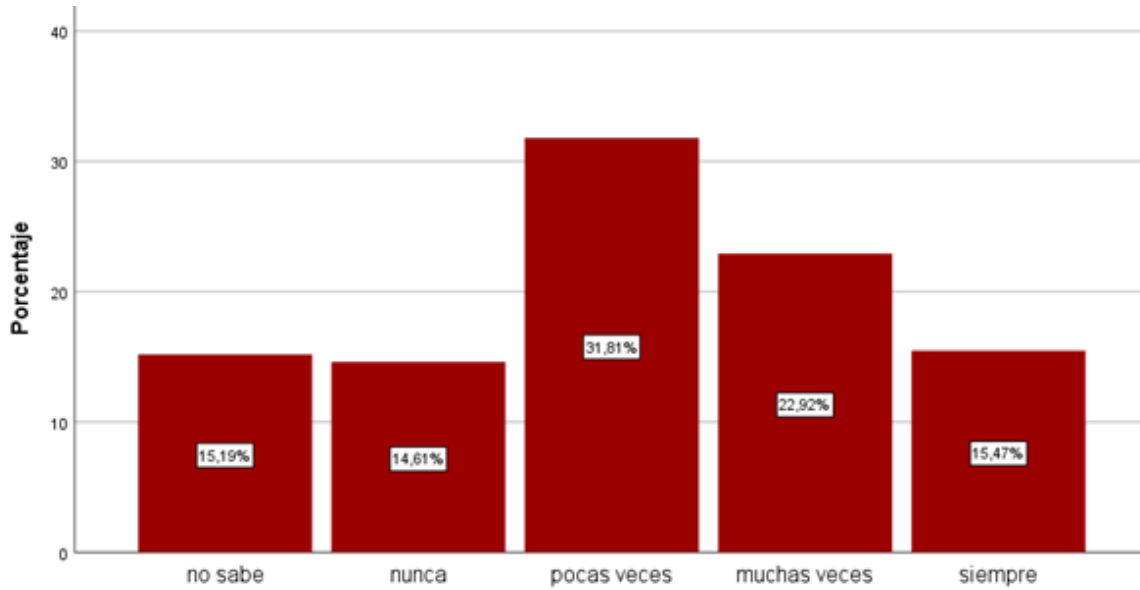
Los recursos disponibles en el portal de biblioteca están estructurados correctamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	53	15,2	15,2	15,2
	Nunca	51	14,6	14,6	29,8
	Pocas veces	111	31,8	31,8	61,6
	Muchas veces	80	22,9	22,9	84,5
	Siempre	54	15,5	15,5	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 4

Los recursos disponibles en el portal de biblioteca están estructurados correctamente



Fuente: *Elaboración propia*

En la figura 4 se puede apreciar que 31,81% de estudiantes encuestados, manifestaron que pocas veces los recursos disponibles en el portal de la biblioteca están estructurados correctamente.

Tabla 10

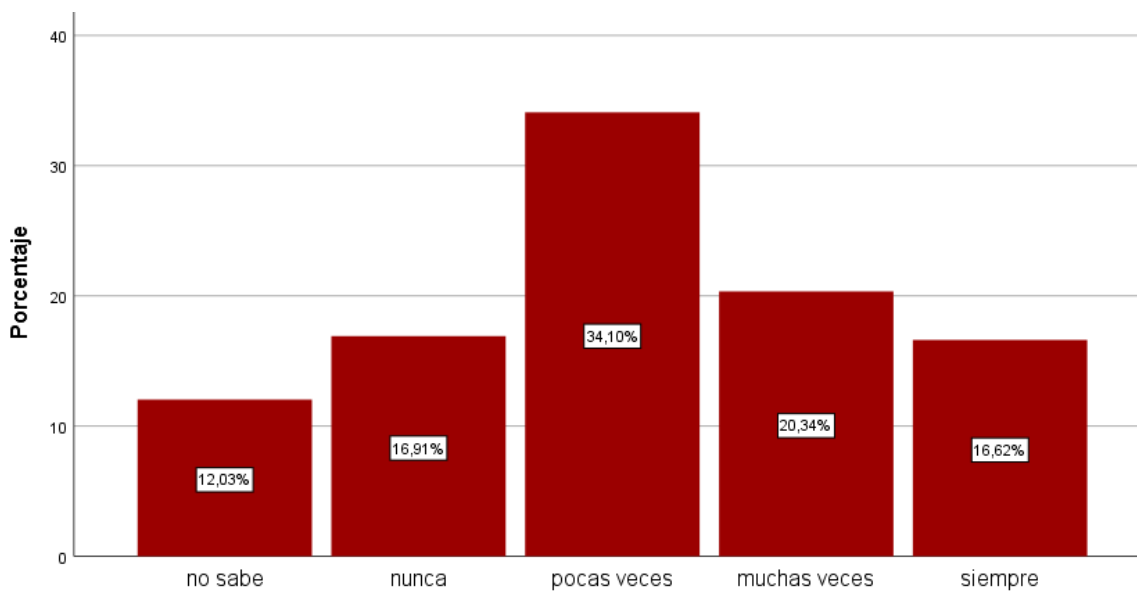
El bibliotecario en línea está organizado para atender dudas y consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	42	12,0	12,0	12,0
	Nunca	59	16,9	16,9	28,9
	Pocas veces	119	34,1	34,1	63,0
	Muchas veces	71	20,3	20,3	83,4
	Siempre	58	16,6	16,6	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 5

El bibliotecario en línea está organizado para atender dudas y consultas.



Fuente: *Elaboración propia*

En la figura 5 se puede apreciar que 34,10% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces el bibliotecario en línea está organizado para atender dudas y consultas

Tabla 11

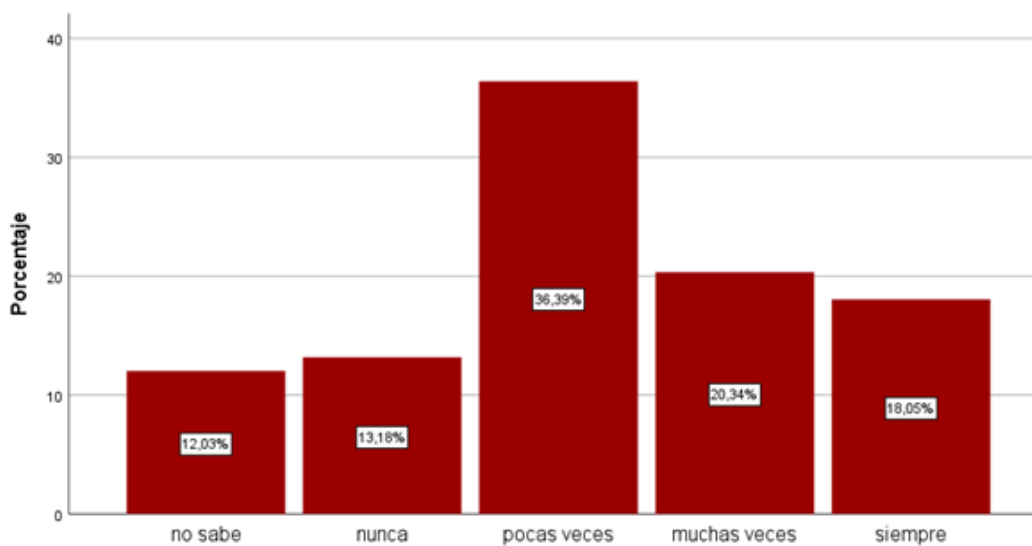
El portal de la biblioteca está correctamente organizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	42	12,0	12,0	12,0
	Nunca	46	13,2	13,2	25,2
	Pocas veces	127	36,4	36,4	61,6
	Muchas veces	71	20,3	20,3	81,9
	Siempre	63	18,1	18,1	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 6

El portal web de biblioteca está correctamente organizado



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 6 se puede apreciar que 36,39% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces el portal web de biblioteca está correctamente organizado

Tabla 12

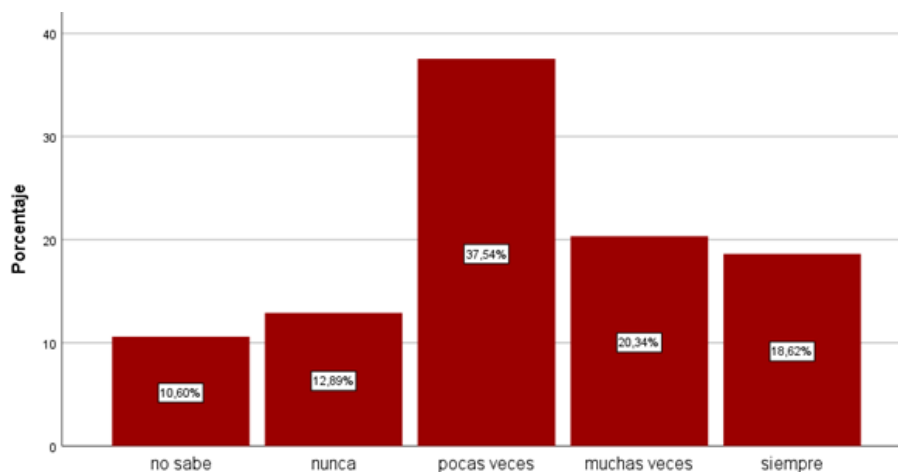
Cuando usted visita el portal de biblioteca encuentra un espacio agradable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	37	10,6	10,6	10,6
	Nunca	45	12,9	12,9	23,5
	Pocas veces	131	37,5	37,5	61,0
	Muchas veces	71	20,3	20,3	81,4
	Siempre	65	18,6	18,6	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 7

Cuando usted visita el portal de biblioteca encuentra un espacio agradable



Fuente: *Elaboración propia*

En la figura 7 se puede apreciar que 37,54% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces cuando visitan el portal de biblioteca se encuentra un espacio agradable

Tabla 13

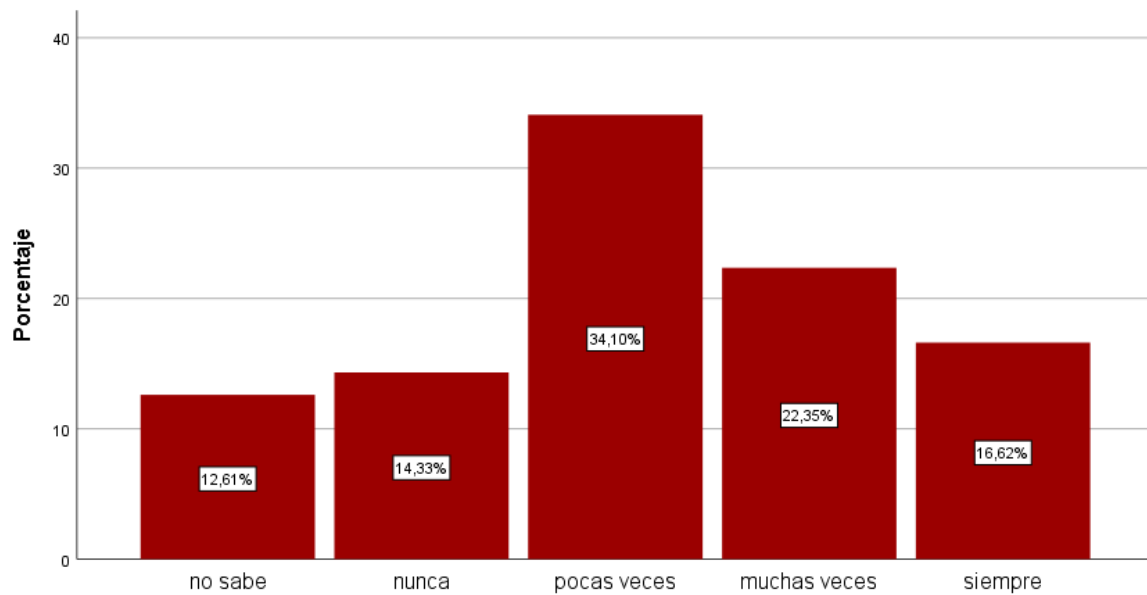
El bibliotecario en línea tiene el hábito de las buenas prácticas de atención al usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	44	12,6	12,6	12,6
	Nunca	50	14,3	14,3	26,9
	Pocas veces	119	34,1	34,1	61,0
	Muchas veces	78	22,3	22,3	83,4
	Siempre	58	16,6	16,6	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 8

El bibliotecario en línea tiene el hábito de las buenas prácticas de atención al usuario



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 8 se puede apreciar que 34,10% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces el bibliotecario en línea tiene el hábito de las buenas prácticas de atención al usuario.

Tabla 14

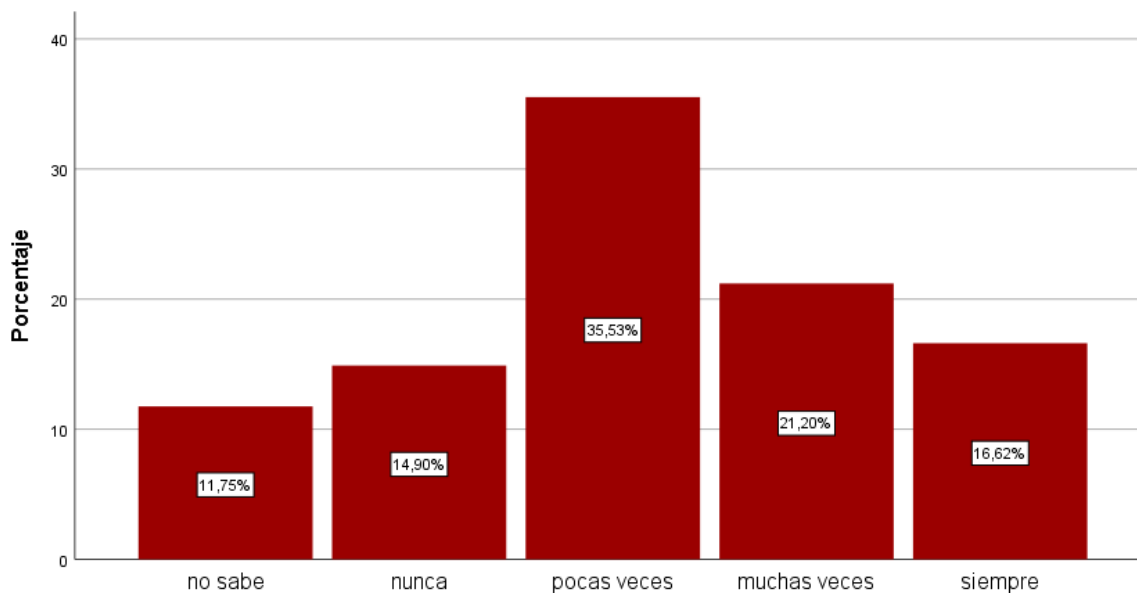
Los tiempos de atención virtual al usuario es el adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	41	11,7	11,7	11,7
	nunca	52	14,9	14,9	26,6
	pocas veces	124	35,5	35,5	62,2
	muchas veces	74	21,2	21,2	83,4
	siempre	58	16,6	16,6	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 9

El bibliotecario en línea tiene el hábito de las buenas prácticas de atención al usuario.



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 9 se puede apreciar que 35,53% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces el bibliotecario en línea tiene el hábito de las buenas prácticas de atención al usuario y un 21,20 mencionan que muchas veces.

Tabla 15

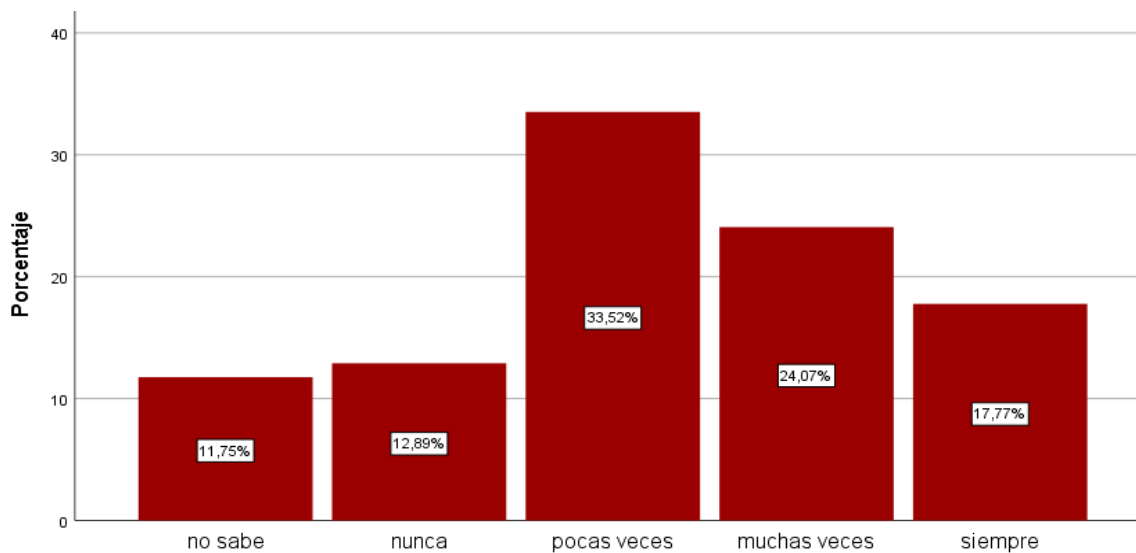
Observa una cultura y disciplina para la gestión de los servicios bibliotecarios virtuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	41	11,7	11,7	11,7
	Nunca	45	12,9	12,9	24,6
	Pocas veces	117	33,5	33,5	58,2
	Muchas veces	84	24,1	24,1	82,2
	Siempre	62	17,8	17,8	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 10

Observa una cultura y disciplina para la gestión de los servicios bibliotecarios virtuales.



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 10 se puede apreciar que 33,52% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces observa una cultura y disciplina para la gestión de los servicios bibliotecarios virtuales

Tabla 16

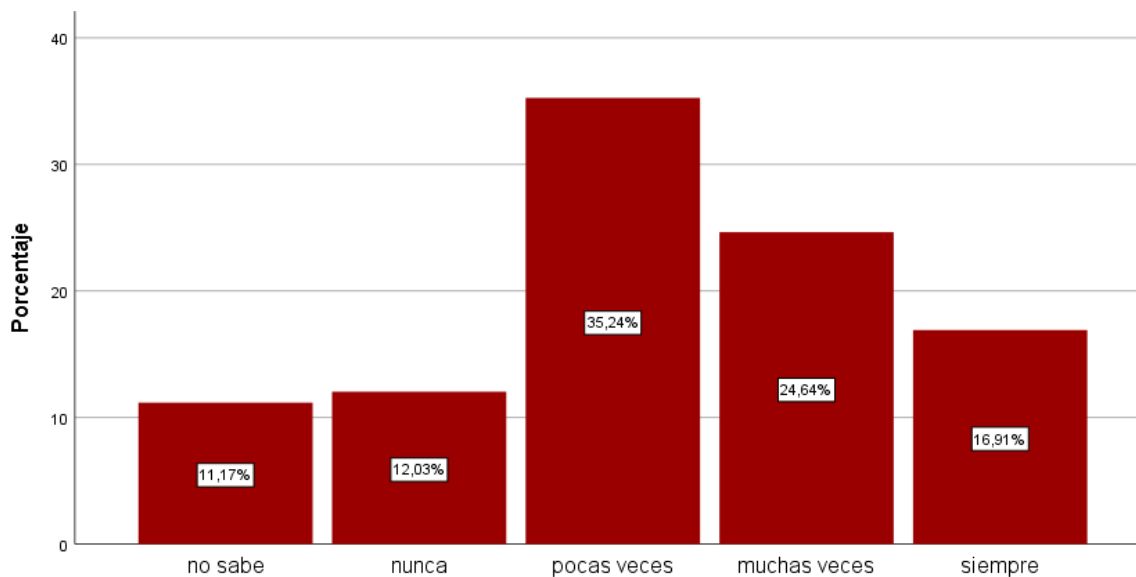
Considera que se práctica y fomenta la calidad en servicios brindados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	39	11,2	11,2	11,2
	Nunca	42	12,0	12,0	23,2
	Pocas veces	123	35,2	35,2	58,5
	Muchas veces	86	24,6	24,6	83,1
	Siempre	59	16,9	16,9	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 11

Considera que se práctica y fomenta la calidad en servicios brindados



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 11 se puede apreciar que 35,24% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces considera que se práctica y fomenta la calidad en servicios brindados

Tabla 17

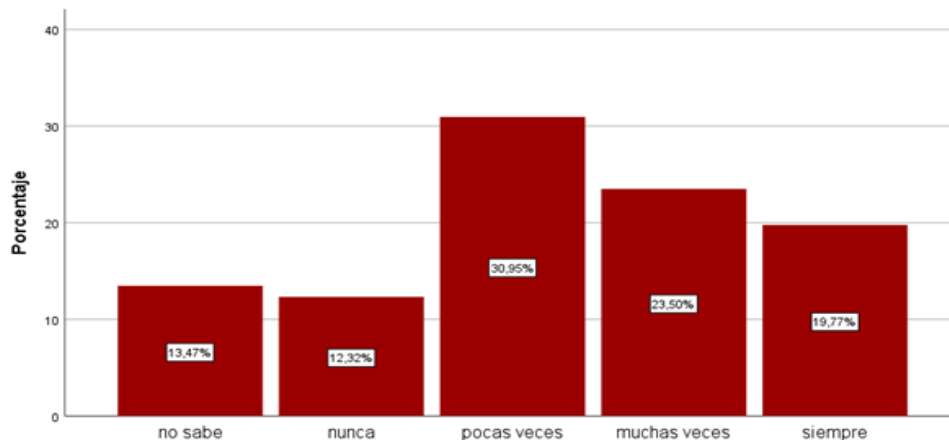
El bibliotecario en línea inspira confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	47	13,5	13,5	13,5
	Nunca	43	12,3	12,3	25,8
	Pocas veces	108	30,9	30,9	56,7
	Muchas veces	82	23,5	23,5	80,2
	Siempre	69	19,8	19,8	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 12

El bibliotecario en línea inspira confianza



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 12 se puede apreciar que 30,95% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces el bibliotecario en línea inspira confianza

Tabla 18

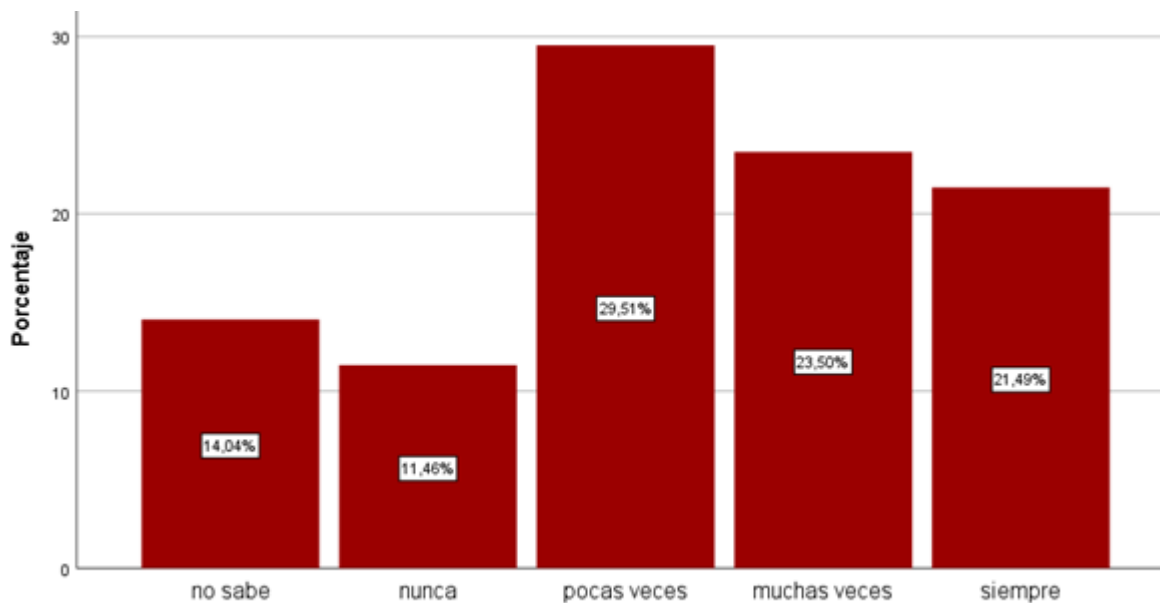
El bibliotecario en línea muestra amabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	49	14,0	14,0	14,0
	Nunca	40	11,5	11,5	25,5
	Pocas veces	103	29,5	29,5	55,0
	Muchas veces	82	23,5	23,5	78,5
	Siempre	75	21,5	21,5	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 13

El bibliotecario en línea muestra amabilidad



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 13 se puede apreciar que 29,51% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces el bibliotecario en línea muestra amabilidad.

Tabla 19

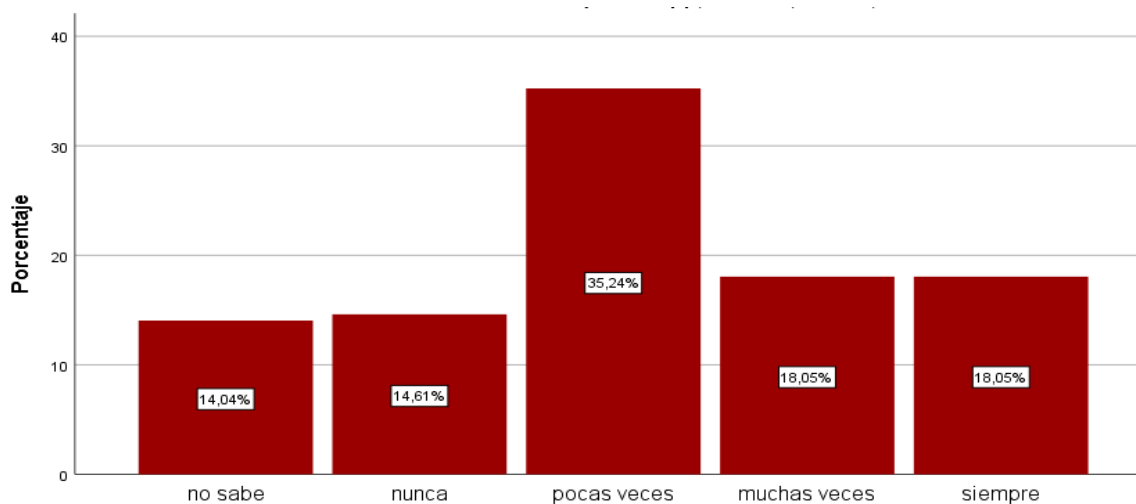
El bibliotecario en línea muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios a través de los distintos canales de atención (WhatsApp, llamada, correo, etc.)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	49	14,0	14,0	14,0
	Nunca	51	14,6	14,6	28,7
	Pocas veces	123	35,2	35,2	63,9
	Muchas veces	63	18,1	18,1	81,9
	Siempre	63	18,1	18,1	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 14

El bibliotecario en línea muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios a través de los distintos canales de atención (WhatsApp, llamada, correo, etc.).



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 14 se puede apreciar que 35,24% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces el bibliotecario en línea muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios a través de los distintos canales de atención (WhatsApp, llamada, correo, etc.)

Tabla 20

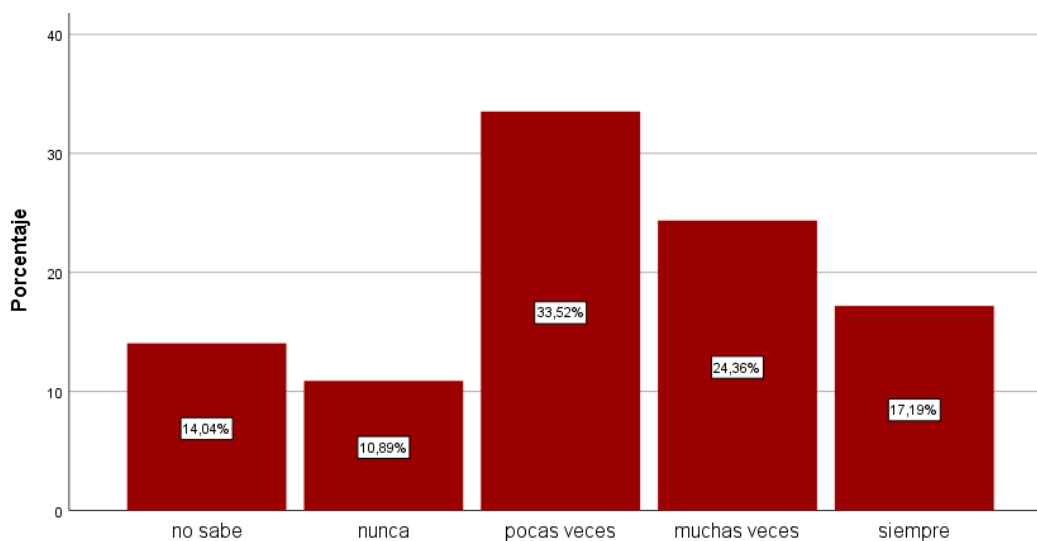
El bibliotecario posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	49	14,0	14,0	14,0
	Nunca	38	10,9	10,9	24,9
	Pocas veces	117	33,5	33,5	58,5
	Muchas veces	85	24,4	24,4	82,8
	Siempre	60	17,2	17,2	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 15

El bibliotecario posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas.



Fuente: *Elaboración propia*

En la figura 15 se puede apreciar que 33,52% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces el bibliotecario posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas

Tabla 21

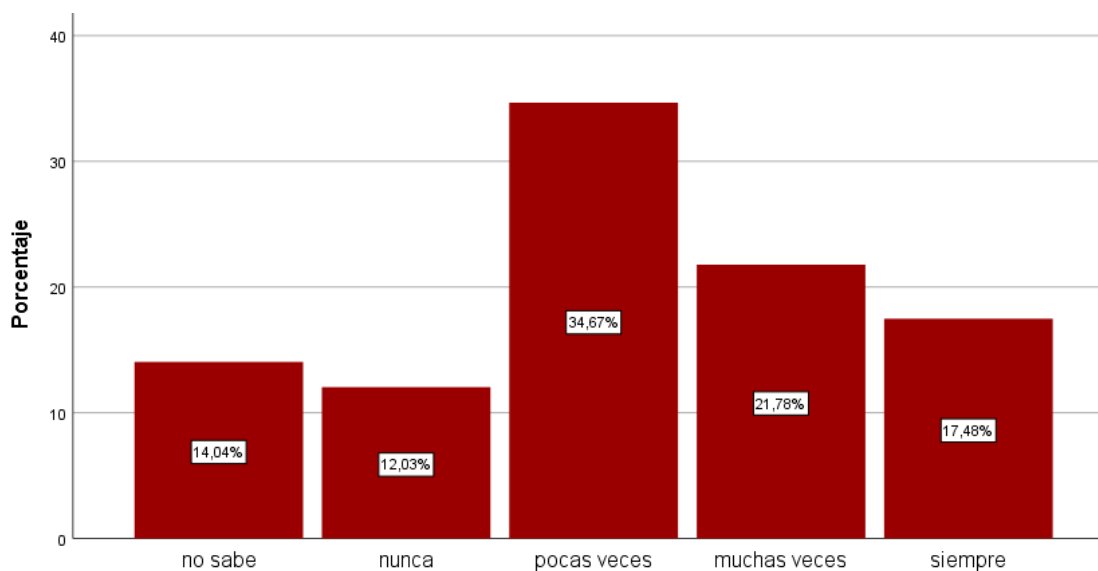
El bibliotecario muestra atención y prontitud para responder a las preguntas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	49	14,0	14,0	14,0
	Nunca	42	12,0	12,0	26,1
	Pocas veces	121	34,7	34,7	60,7
	Muchas veces	76	21,8	21,8	82,5
	Siempre	61	17,5	17,5	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 16

El bibliotecario muestra atención y prontitud para responder a las preguntas



Fuente: *Elaboración propia*

En la figura 16 se puede apreciar que 34,67% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces el bibliotecario muestra atención y prontitud para responder a las preguntas.

Tabla 22

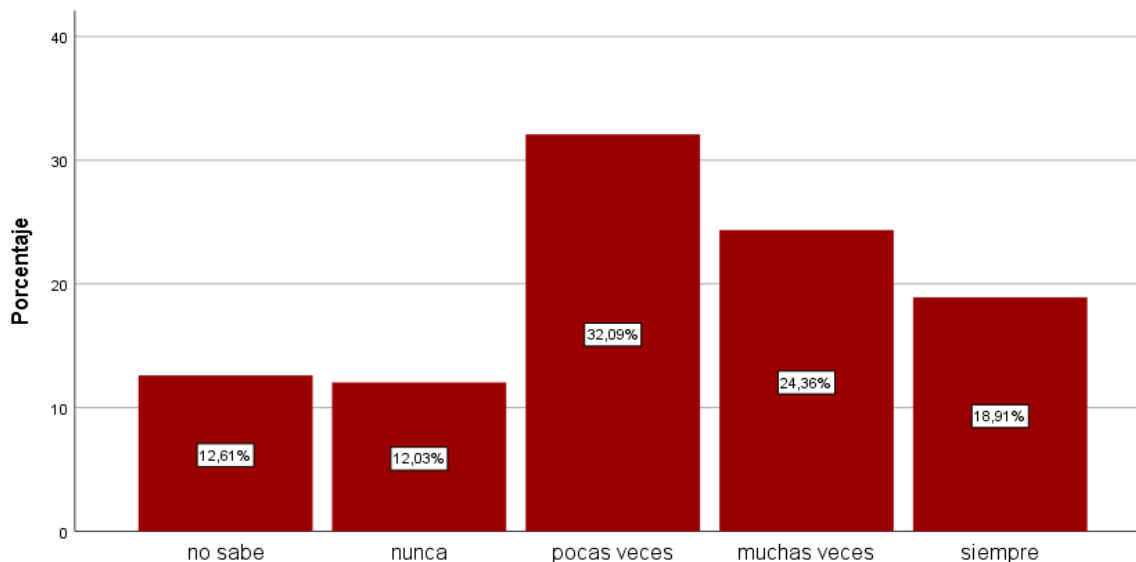
Los recursos y herramientas en la web de biblioteca fomentan el estudio, aprendizaje y la investigación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	44	12,6	12,6	12,6
	nunca	42	12,0	12,0	24,6
	pocas veces	112	32,1	32,1	56,7
	muchas veces	85	24,4	24,4	81,1
	siempre	66	18,9	18,9	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 17

Los recursos y herramientas en la web de biblioteca fomentan el estudio, aprendizaje y la investigación



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 17 se puede apreciar que un 32,09% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces los recursos y herramientas en la web de la biblioteca fomentan al estudio, aprendizaje y a la investigación.

Tabla 23

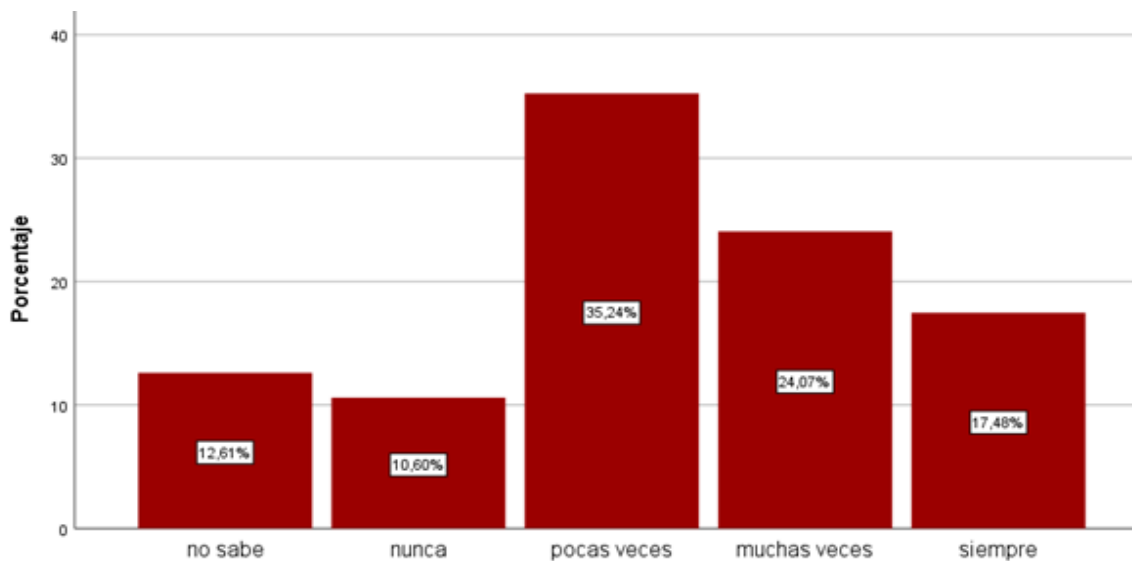
Los recursos de biblioteca son los adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	44	12,6	12,6	12,6
	Nunca	37	10,6	10,6	23,2
	Pocas veces	123	35,2	35,2	58,5
	Muchas veces	84	24,1	24,1	82,5
	Siempre	61	17,5	17,5	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 18

Los recursos de biblioteca son los adecuados.



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 18 se puede apreciar que un 35,24% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces los recursos de biblioteca son los adecuados.

Tabla 24

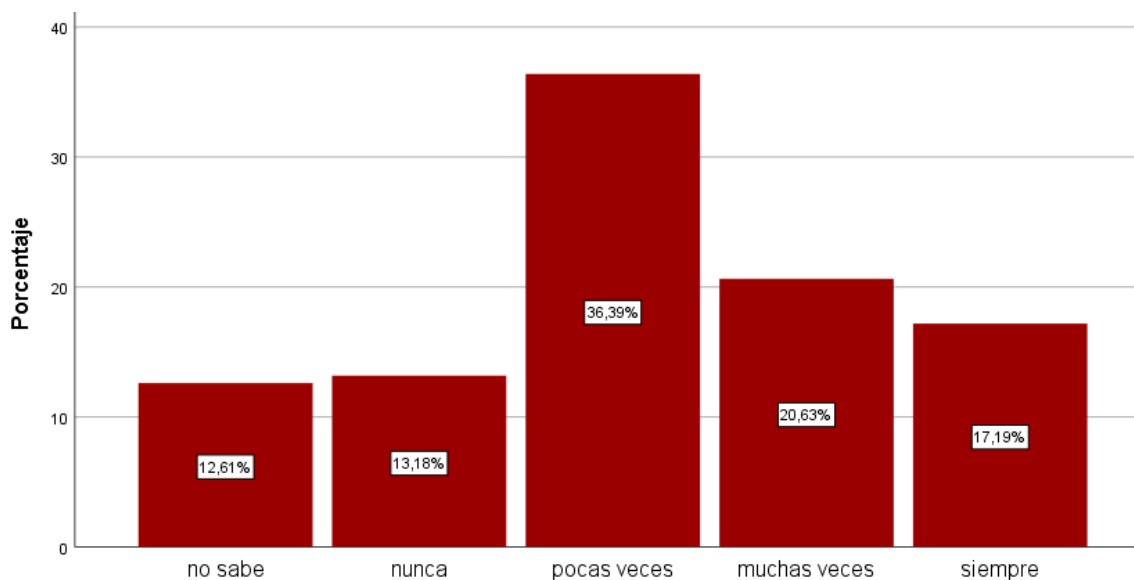
El espacio virtual de biblioteca es acogedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	44	12,6	12,6	12,6
	nunca	46	13,2	13,2	25,8
	pocas veces	127	36,4	36,4	62,2
	muchas veces	72	20,6	20,6	82,8
	siempre	60	17,2	17,2	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 19

El espacio virtual de biblioteca es acogedor



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 19 se puede apreciar que un 36,39% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces los espacios son acogedores para el estudio.

Tabla 25

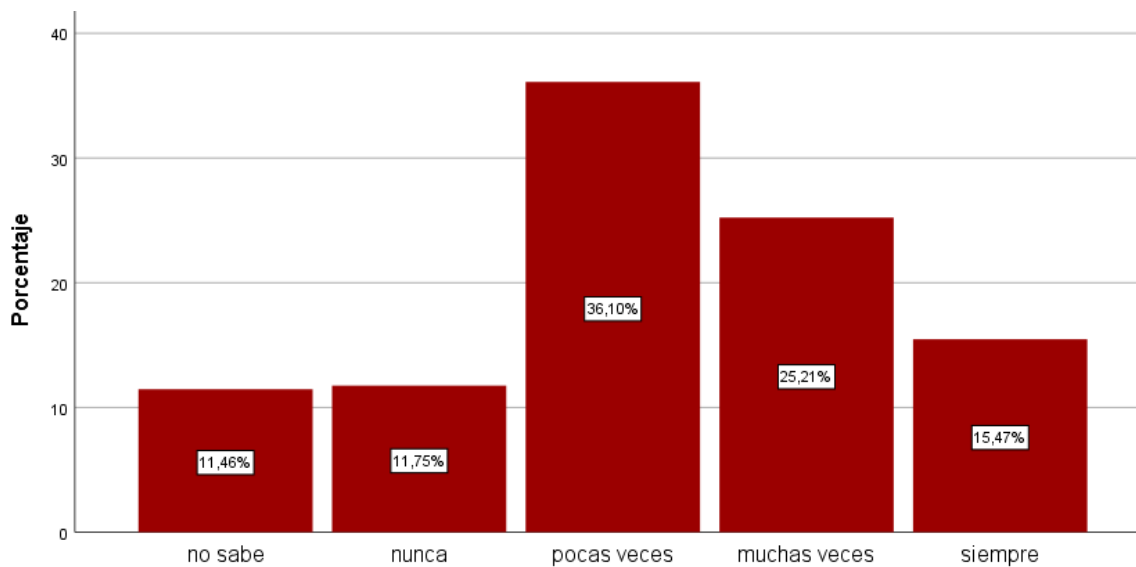
Los equipos tecnológicos son útiles y actualizados y permiten un acceso fácil a la información que usted necesita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	40	11,5	11,5	11,5
	nunca	41	11,7	11,7	23,2
	pocas veces	126	36,1	36,1	59,3
	muchas veces	88	25,2	25,2	84,5
	siempre	54	15,5	15,5	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 20

Los equipos tecnológicos son útiles y actualizados y permiten un acceso fácil a la información que usted necesita.



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 20 se puede apreciar que un 36,10% de estudiantes encuestados, manifestaron que en pocas veces los equipos tecnológicos son útiles y actualizados y un 25,21 % menciona que muchas veces los equipos son útiles.

Tabla 26

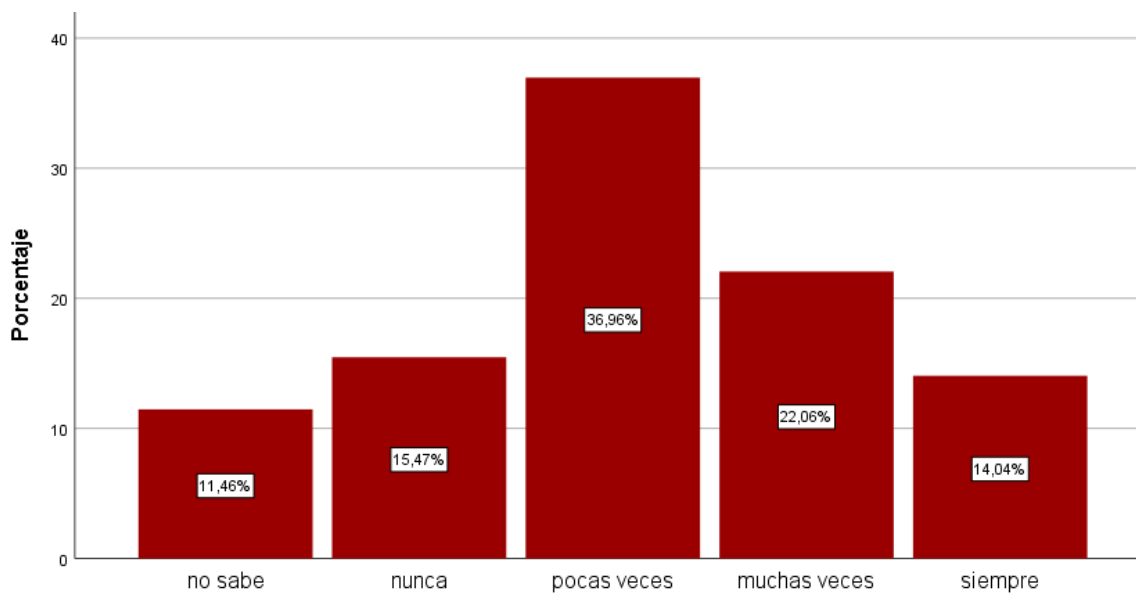
Puede acceder a recursos electrónicos de forma remota

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	40	11,5	11,5	11,5
	nunca	54	15,5	15,5	26,9
	pocas veces	129	37,0	37,0	63,9
	muchas veces	77	22,1	22,1	86,0
	siempre	49	14,0	14,0	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 21

Puede acceder a recursos electrónicos de forma remota



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 21 se puede apreciar que un 36,96% de estudiantes encuestados, manifestaron que pocas veces se puede acceder a los recursos electrónicos en forma remota.

Tabla 27

Detalle del cronograma de Actividades

ETAPA / ACTIVIDAD	PERIODO 2020					
	EN ERO	FEB RERO	ME RZO	A BRIL	M AYO	J UNIO
ETAPA 1: GESTIÓN						
Reunión con los directivos de la Universidad						
Reunión con los directores de las Escuelas Profesionales						
Cronograma de la implementación						
Planificación de Actividades						
ETAPA 2: PRELIMINAR						
Sensibilización al personal en 5S						
Lograr el compromiso de los responsables de la Biblioteca de la Universidad						
Taller “Implementación de las 5S”						
ETAPA 3: EJECUCIÓN						
Fase I: Seiri (Clasificar)						

Fase II: Seiton (Organizar)						
Fase III: Seiso (Limpiar)						
Fase IV: Seiketsu (Estandarizar)						
Fase V: Shitsuke (Autodisciplina)						
ETAPA 4: SEGUIMIENTO Y MEJORA						
Verifica ción y seguimiento de las Fases I, II, III, IV y V						
Evaluac ión Fase I						
Evaluac ión Fase II						
Evaluac ión Fase III						
Evaluac ión Fase IV						
Evaluac ión Fase V						
Culmin ación de Actividades programadas						

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla 28

Plan de Mejora

PLANIFICACIÓN DE ACCIONES 5S						
Problemas Planteados	Acciones Propuestas	Acción Correctora Elegida	Acciones realizadas	Responsable	Inicio de la acción	Fin de la acción
Documentación desordenada en gran parte de la biblioteca y pagina no estructurada adecuadamente	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación con inmobiliario adecuado - Capacitación al personal - Realizar la catalogación y clasificación de material bibliográfico - Mejorar el portal de biblioteca haciendo más amigable y de fácil uso 	Seiri Clasificar	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de mobiliario (estantes, escritorios) - Contratación de la capacitación sobre el proceso de la implementación de las 5S - Se realizó la catalogación y clasificación de material bibliográfico - Se mejoró el portal de biblioteca haciendo más amigable y de fácil uso 	Administración de la Universidad	04 de enero	30 de junio
No se contaban con áreas determinadas para almacenar los libros, tesis,	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el área de almacenamiento, que cuenten 	Seiton Organizar	<ul style="list-style-type: none"> - Se eligió los ambientes más óptimos para la 	Administración de la Universidad	04 de enero	30 de junio

artículos científicos, entre otros.	con las condiciones necesarias.		ubicación de los stands			
Imperaba la suciedad en los diversos ambientes de la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - Contratación de personal adecuado - Adquisición de materiales necesarios 	Seiso Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizó la contratación de un personal de Limpieza, - adquisición de materiales de limpieza 	Administración de la Universidad	04 de enero	30 de junio
<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de trámites engorrosos y muy burocráticos - Plataforma virtual poco no interactiva - Desconocimiento del manejo de la biblioteca virtual y sus herramientas 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar y crear los procesos de los distintos trámites que se realizan en la biblioteca. - Implementar el servicio de Bibliotecario en Línea - Implementar y programar cursos y talleres de actualización continua para estudiantes, docente y 	Seiketsu Normalizar o estandarizar	<ul style="list-style-type: none"> - Se mejoró y se crearon procesos para los trámites respectivos de la biblioteca. - Se realizó la capacitación a los colaboradores del área en cuanto los procesos que se deben realizar para los distintos trámites. - Se implementó el servicio de 	Administración de la Universidad	04 de enero	30 de junio

	toda la comunidad universitaria durante todo el año		Bibliotecario en Línea - Se implementó y programo cursos y talleres de actualización continua para estudiantes, docente y toda la comunidad universitaria durante todo el año			
No había un serio control con el personal en sus ingresos Así mismo con los materiales intelectuales que se encontraban en la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilización al personal - Adquisición de un reloj para marcado biométrico - Implementación de un registro de materiales intelectuales 	Shi Disciplina	<ul style="list-style-type: none"> -Se optó por adquirir un reloj biométrico para el respectivo marcado del horario de ingreso de los trabajadores - Se optó por realizar una base de datos sobre los materiales intelectuales que tiene la universidad 	Administración de la Universidad	0 4 de enero	3 0 de junio

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla 29

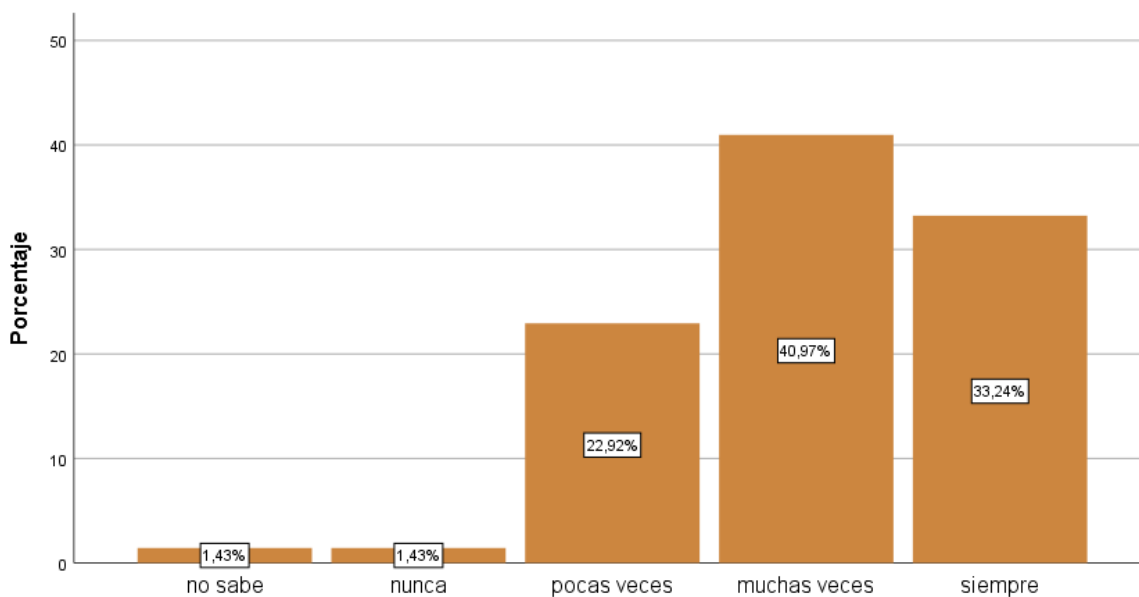
Se optimiza el portal web de biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	5	1,4	1,4	1,4
	nunca	5	1,4	1,4	2,9
	pocas veces	80	22,9	22,9	25,8
	muchas veces	143	41,0	41,0	66,8
	siempre	116	33,2	33,2	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 22

Se optimiza el portal web de biblioteca.



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 22 se puede apreciar que el 33,24% opina que siempre se está optimizando el portal web de la biblioteca, el 40,97% menciona que muchas veces es

optimizado dicho portal, el 22,92% dice que pocas veces se optimiza el portal web y el 1,43% opina que nunca se optimiza y el 1,43% restante no sabe.

Tabla 30

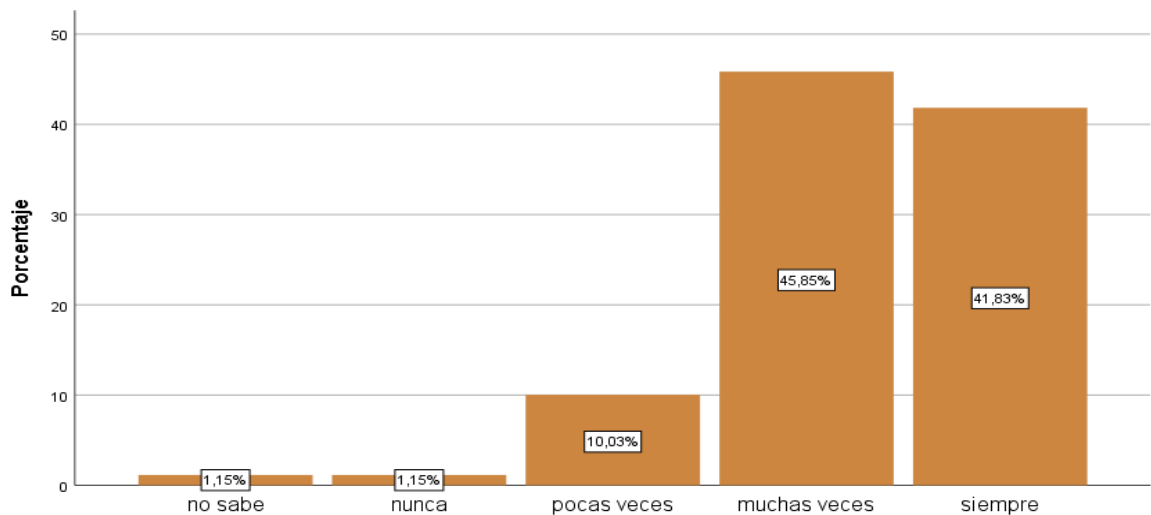
El bibliotecario virtual brinda orientación sobre los recursos disponible en el portal web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	4	1,1	1,1	1,1
	nunca	4	1,1	1,1	2,3
	pocas veces	35	10,0	10,0	12,3
	muchas veces	160	45,8	45,8	58,2
	siempre	146	41,8	41,8	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 23

El bibliotecario virtual brinda orientación sobre los recursos disponible en el portal web



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 23 se puede apreciar que 41,83% de estudiantes encuestados, manifestaron que siempre el personal de la biblioteca brinda una orientación adecuada sobre los recursos disponibles en el portal web, así mismo el 45,85% menciona que muchas veces el personal de la biblioteca los orienta acerca del portal web, por el contrario el 10,03% dice que pocas veces es orientado por el personal bibliotecario, de la misma forma el 1,15% menciona que nunca fue orientado por dicho personal y el 1,15% restante no sabe sobre lo mencionado.

Tabla 31

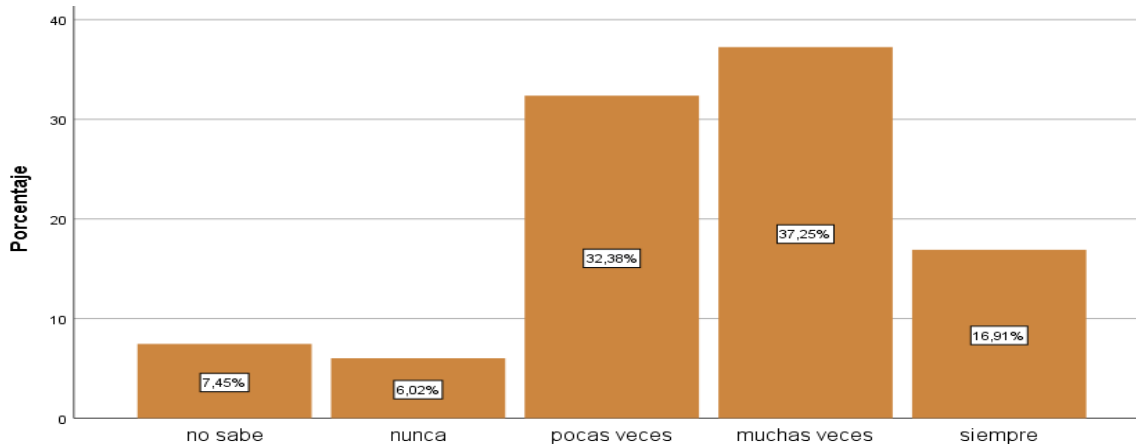
Los tiempos de atención virtual al usuario es el adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	26	7,4	7,4	7,4
	nunca	21	6,0	6,0	13,5
	pocas veces	113	32,4	32,4	45,8
	muchas veces	130	37,2	37,2	83,1
	siempre	59	16,9	16,9	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 24

Los tiempos de atención virtual al usuario es el adecuado



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 24 se puede apreciar que 16,91% de estudiantes encuestados, manifestaron que en siempre el tiempo de atención es el adecuado, así mismo el 37,25% menciona que muchas veces el tiempo de atención es adecuado, por el contrario, el 32,38% dice que pocas veces el tiempo de atención es el adecuado, de igual manera el 6,02% opina que nunca ha sido adecuado el tiempo de atención y el 7,45% restante no sabe.

Tabla 32

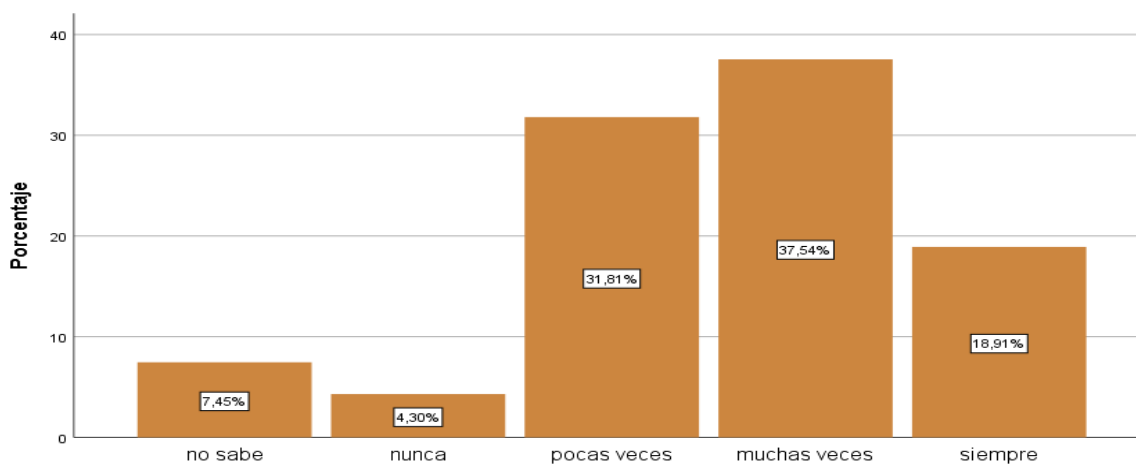
Los recursos y herramientas en la web de biblioteca fomentan el estudio, aprendizaje y la investigación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	26	7,4	7,4	7,4
	nunca	15	4,3	4,3	11,7
	pocas veces	111	31,8	31,8	43,6
	muchas veces	131	37,5	37,5	81,1
	siempre	66	18,9	18,9	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 25

Los recursos y herramientas en la web de biblioteca fomentan el estudio, aprendizaje y la investigación



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 24 se puede apreciar que un 19,91% de estudiantes encuestados, manifestaron que siempre los recursos y herramientas en la web los fomentan la investigación, me igual forma el 37,54% comenta que muchas veces los recursos y herramientas los han llevado a la investigación por el contrario 31,81% dice que en pocas veces los recursos y herramientas en la web los fomentan la investigación, el 4,30 % dice que nunca el portal lo fomento a lo mencionado y el 7,45% no sabe.

Tabla 33

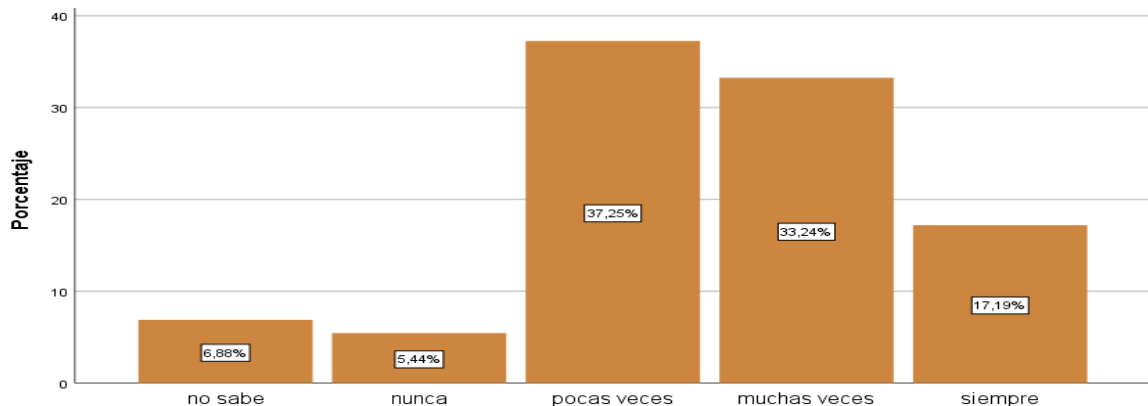
El espacio virtual de biblioteca es acogedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	24	6,9	6,9	6,9
	nunca	19	5,4	5,4	12,3
	pocas veces	130	37,2	37,2	49,6
	muchas veces	116	33,2	33,2	82,8
	siempre	60	17,2	17,2	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 26

El espacio virtual de biblioteca es acogedor



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 26 se puede apreciar que un 17,19% de estudiantes encuestados, manifestaron que siempre los espacios son acogedores para el estudio, el 33,24% dijo que muchas veces el espacio era acogedor, por el contrario, el 37,25% menciono que en pocas veces los espacios son acogedores para el estudio, el 5,44% opino que nunca el espacio es acogedor y el 6,88% no sabe.

Tabla 34

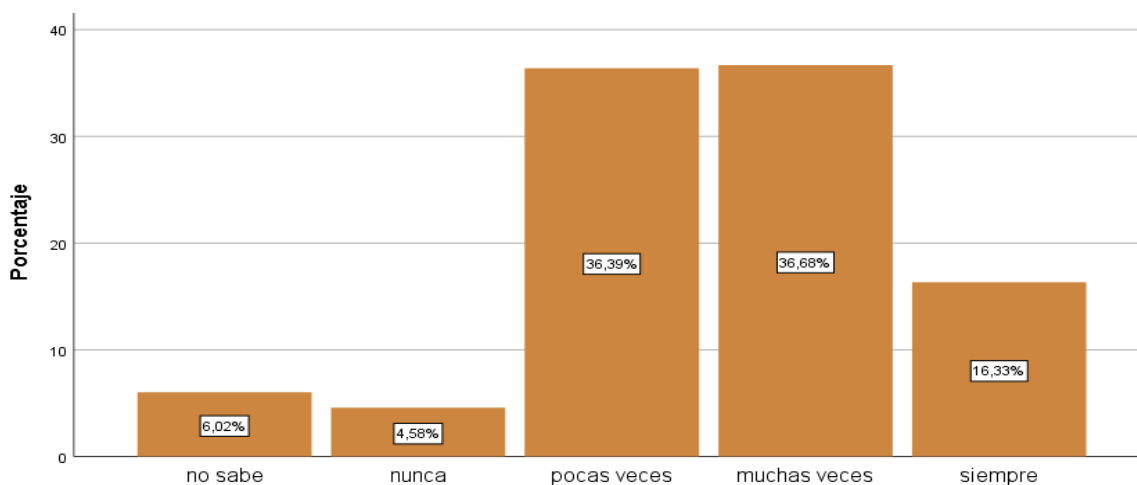
Los equipos tecnológicos son útiles y actualizados y permiten un acceso fácil a la información que usted necesita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	21	6,0	6,0	6,0
	nunca	16	4,6	4,6	10,6
	pocas veces	127	36,4	36,4	47,0
	muchas veces	128	36,7	36,7	83,7
	siempre	57	16,3	16,3	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 27

Los equipos tecnológicos son útiles y actualizados y permiten un acceso fácil a la información que usted necesita.



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 27 se puede apreciar que un 16.33% de estudiantes encuestados, manifestaron que siempre los equipos tecnológicos son útiles y actualizados, el 36,68% dijo que muchas veces los equipos son útiles, por la contraparte el 36,39% menciona que en pocas veces los equipos tecnológicos son útiles y actualizados, 4,58% menciona que nunca los equipos son útiles.

Tabla 35

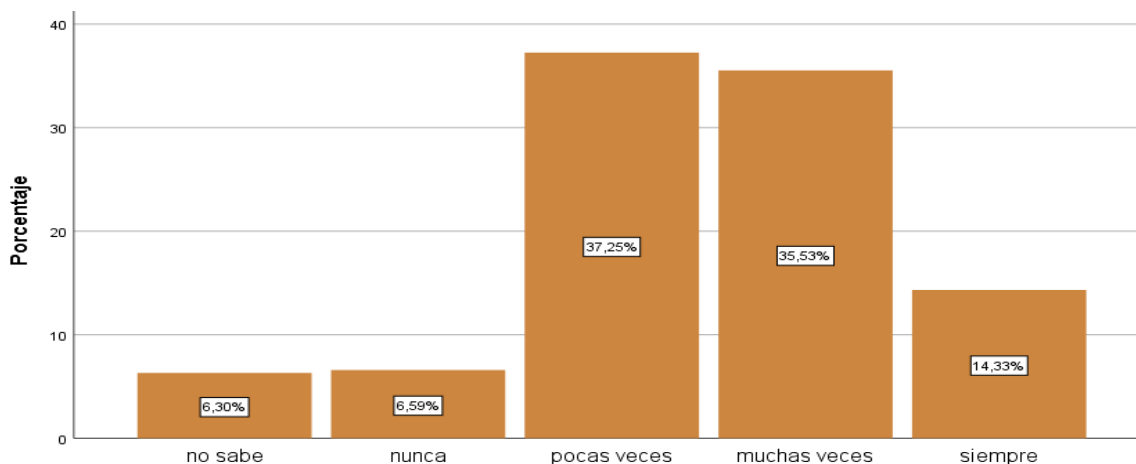
Puede acceder a recursos electrónicos de forma remota

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe	22	6,3	6,3	6,3
	nunca	23	6,6	6,6	12,9
	pocas veces	130	37,2	37,2	50,1
	muchas veces	124	35,5	35,5	85,7
	siempre	50	14,3	14,3	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 28

Puede acceder a recursos electrónicos de forma remota



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 28 se puede apreciar que un 14.33% de estudiantes encuestados, manifestaron que siempre se puede acceder a los recursos electrónicos en forma remota, así mismo el 35,53% menciono que muchas veces pudieron acceder de manera remota, por el contrario, el 37,25% dijo que pocas veces se puede acceder de manera remota a los recursos electrónicos, el 6,59% opino que nunca se pudo acceder, y el 6,30% no sabe.

Tabla 36

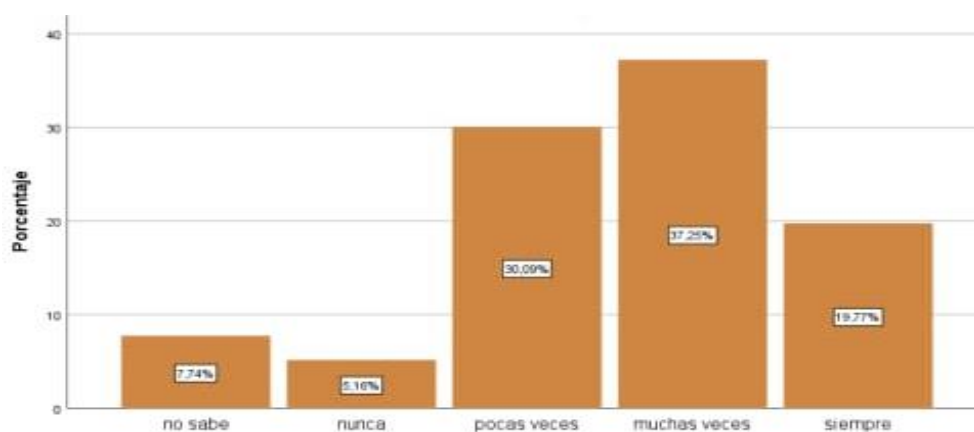
El bibliotecario en línea inspira confianza

El bibliotecario en línea inspira confianza					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe	27	7,7	7,7	7,7
	Nunca	18	5,2	5,2	12,9
	Pocas veces	105	30,1	30,1	43,0
	Muchas veces	130	37,2	37,2	80,2
	Siempre	69	19,8	19,8	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 29

El bibliotecario en línea inspira confianza



Fuente: *Elaboración propia.*

En la figura 29 se puede apreciar que un 19.08% de estudiantes encuestados, manifestaron que siempre se puede acceder a los recursos electrónicos en forma remota, así mismo el 37,02% menciona que muchas veces pudieron acceder de manera remota, por el contrario, el 30,1% dijo que pocas veces se puede acceder de manera remota a los recursos electrónicos, el 7,7% opino que nunca se pudo acceder, y el 5,2% no sabe.

3.3. Contratación de la hipótesis general

Prueba de normalidad

Se analizaron los datos antes y después de la variable dependiente calidad de servicio, mediante el uso del estadígrafo SPSSV25, con el objetivo de saber si los datos son paramétricos o no paramétricos, así se conocerá si es efectivo el rechazo de la hipótesis nula. Nuestra muestra es mayor a 30, por ello se utilizó el estadígrafo de Kolmogorov Smirnov.

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico.

Si $p\text{-valor} > 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

Tabla 37

Prueba de normalidad variable dependiente calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	g	S	Estadístico	g	S
Calidad_servicio_antes	,108	3	,	,954	3	,
		49	000		49	000
Calidad_servicio_despues	,149	3	,	,921	3	,
		49	000		49	000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Reporte SPSS 25*

Interpretación:

En la tabla, se puede demostrar que el valor de la significancia de calidad de servicio antes y después, poseen un valor de 0.00 y 0.00 valores menores a 0.05, por ello de acuerdo

con la regla de decisión, este resultado nos demuestra que la variable es de comportamiento no paramétrico, con tipo de muestra relacionada, en consecuencia, la prueba recomendada es la Wilcoxon de dos muestras apareadas, de acuerdo a Flores y Miranda (2017).

Ho: La metodología 5S no mejora la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019

Ha: La metodología 5S mejoró sustancialmente la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019

Tabla 38

Descriptivos de la hipótesis general

		E	D
		estadístico	esv. Error
Calidad	Media	3,	,0
_servicio_antes		2046	5979
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,0870
		Límite superior	3,3222
	Media recortada al 5%	3,	2277
	Mediana	3,	1100
	Desv. Desviación	1,	11703
	Mínimo	1,	00
	Máximo	5,	00

	Rango	4,	
		00	
	Asimetría	-	,1
		,314	31
	Curtosis	-	,2
		,617	60
Calidad	Media	3,	,0
_servicio_despue		5448	5341
s	95% de	Límite	3,
	intervalo de confianza	inferior	4397
	para la media	Límite	3,
		superior	6498
	Media recortada al 5%	3,	
		6053	
	Mediana	3,	
		8300	
	Desv. Desviación	,9	
		9777	
	Mínimo	1,	
		00	
	Máximo	5,	
		00	
	Rango	4,	
		00	
	Asimetría	-	,1
		,778	31
	Curtosis	,4	,2
		54	60

Fuente: *Reporte SPSS V25*

Análisis del p-valor

Para reforzar la veracidad de nuestro análisis se procedió con el análisis p-valor que también es conocido como significancia.

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 39

Resumen de la prueba de hipótesis general

Resumen de prueba de hipótesis				
	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre rangos con Calidad_servicio_antes y Calidad_servicio_despues es igual a 0.	Prueba de signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05

Fuente: Reporte SPSS V25

En la tabla, se puede observar que la significancia de la prueba Wilcoxon para muestras relacionadas es 0,000; por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La metodología 5S mejoró sustancialmente la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Prueba de normalidad

Se analizaron los datos antes y después de la variable dependiente calidad de servicio, mediante el uso del estadígrafo SPSSV25, con el objetivo de saber si los datos son paramétricos o no paramétricos, así se conocerá si es efectivo el rechazo de la hipótesis nula. Nuestra muestra es mayor a 30, por ello se utilizó el estadígrafo de Kolmogorov Smirnov.

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico.

Si ρ -valor > 0.05 , los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

Tabla 40

Prueba de normalidad sub variable impresión de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estad	g	S	Estad	g	S
	ístico	l	ig.	ístico	l	ig.
Impresion_servicio _antes	,121	3	, 49	,944	3	, 49
			000			000
Impresion_servicio _despues	,149	3	, 49	,921	3	, 49
			000			000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Reporte SPSS V 25

Interpretación:

En la tabla, se puede demostrar que el valor de la significancia de impresión de servicio antes y después, poseen un valor de 0.00 y 0.00 valores menores a 0.05, por ello de acuerdo con la regla de decisión, este resultado nos demuestra que la variable es de comportamiento no paramétrico, con tipo de muestra relacionada, en consecuencia, la prueba recomendada es la Wilcoxon de dos muestras apareadas, de acuerdo a Flores y Miranda (2017).

Ho: La metodología 5S no mejora las impresiones acerca del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

Ha: La metodología 5S mejoró las impresiones acerca del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

Tabla 41

Descriptivos de la hipótesis específica 1.

		Est	D
		adístico	esv. Error
Impresion	Media	3,2	,0
_servicio_antes		152	6302
	95% de Límite inferior	3,0	
	intervalo de confianza para la media	912	
	Límite superior	3,3	
		391	
	Media recortada al 5%	3,2	
		391	
	Mediana	3,1	
		700	
	Desv. Desviación	1,1	
		7739	
	Mínimo	1,0	
		0	
	Máximo	5,0	
		0	
	Rango	4,0	
		0	
	Asimetría	-	,1
		,311	31
	Curtosis	-	,2
		,724	60
Impresion	Media	3,5	,0
_servicio_despues		448	5341

95% de	Límite	3,4	
intervalo de confianza inferior		397	
para la media	Límite	3,6	
	superior	498	
Media recortada al 5%		3,6	
		053	
Mediana		3,8	
		300	
Desv. Desviación		,99	
		777	
Mínimo		1,0	
		0	
Máximo		5,0	
		0	
Rango		4,0	
		0	
Asimetría		-	,1
		,778	31
Curtosis		,45	,2
		4	60

Fuente: Reporte SPSS 25

Análisis del p-valor

Para reforzar la veracidad de nuestro análisis se procedió con el análisis p-valor que también es conocido como significancia.

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 42

Descriptivos de la hipótesis específica 1.

Resumen de prueba de hipótesis				
	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre rangos con Impresion_servicio_antes y Impresion_servicio_despues es igual a 0.	Prueba de signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05

Fuente: *Reporte SPSS V25*

En la tabla, se puede observar que la significancia de la prueba Wilcoxon para muestras relacionadas es 0,000; por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La metodología 5S mejoró las impresiones acerca del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Prueba de normalidad

Se analizaron los datos antes y después de la variable dependiente calidad de servicio, mediante el uso del estadígrafo SPSSV25, con el objetivo de saber si los datos son paramétricos o no paramétricos, así se conocerá si es efectivo el rechazo de la hipótesis nula. Nuestra muestra es mayor a 30, por ello se utilizó el estadígrafo de Kolmogorov Smirnov.

Regla de decisión:

Si ρ -valor ≤ 0.05 , los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico.

Si ρ -valor > 0.05 , los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

Tabla 43

Prueba de normalidad sub variable lugar de aprendizaje

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	g	Sig.	Estadístico	g	Sig.
Lugar_aprendizaje _antes	,132	3	,49	,941	3	,000
Lugar_aprendizaje _despues	,152	3	,49	,919	3	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Reporte SPSS 25*

Interpretación:

En la tabla, se puede demostrar que el valor de la significancia de lugar de aprendizaje antes y después, poseen un valor de 0.00 y 0.00 valores menores a 0.05, por ello de acuerdo con la regla de decisión, este resultado nos demuestra que la variable es de comportamiento no paramétrico, con tipo de muestra relacionada, en consecuencia, la prueba recomendada es la Wilcoxon de dos muestras apareadas, de acuerdo a Flores y Miranda (2017).

Ho: La metodología 5S no mejora la Biblioteca Central como lugar de aprendizaje de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

Ha: La metodología 5S mejoró la Biblioteca Central como lugar de aprendizaje de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

Tabla 44

Descriptivos de la hipótesis específica 2.

		E	D
		stadístico	esv. Error
Lugar_ap	Media	3,	,0
rendizaje_antes		2235	6277
	95% de Límite inferior	3,	
	intervalo de confianza para la media	1000	
	Límite superior	3,	
		3469	
	Media recortada al 5%	3,	
		2483	
	Mediana	3,	
		0000	
	Desv. Desviación	1,	
		17259	
	Mínimo	1,	
		00	
	Máximo	5,	
		00	
	Rango	4,	
		00	
	Asimetría	-	,1
		,275	31
	Curtosis	-	,2
		,665	60
Lugar_ap	Media	3,	,0
rendizaje_despues		5444	5320
	95% de Límite inferior	3,	
	intervalo de confianza para la media	4398	
	Límite superior	3,	
		6491	
	Media recortada al 5%	3,	
		6046	
	Mediana	3,	
		8000	

Desv. Desviación	,9	
	9389	
Mínimo	1,	
	00	
Máximo	5,	
	00	
Rango	4,	
	00	
Asimetría	-	,1
	,677	31
Curtosis	,3	,2
	84	60

Fuente: *Reporte SPSS 25*

Análisis del p-valor

Para reforzar la veracidad de nuestro análisis se procedió con el análisis p-valor que también es conocido como significancia.

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 45

Resumen de la prueba de hipótesis específica 2

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre rangos con Lugar_aprendizaje_antes y Lugar_aprendizaje_despues es igual a 0.	Prueba de signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05

Fuente: Reporte SPSS V25

En la tabla, se puede observar que la significancia de la prueba Wilcoxon para muestras relacionadas es 0,000; por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La metodología 5S mejoró la Biblioteca Central como lugar de aprendizaje de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Prueba de normalidad

Se analizaron los datos antes y después de la variable dependiente calidad de servicio, mediante el uso del estadígrafo SPSSV25, con el objetivo de saber si los datos son paramétricos o no paramétricos, así se conocerá si es efectivo el rechazo de la hipótesis nula. Nuestra muestra es mayor a 30, por ello se utilizó el estadígrafo de Kolmogorov Smirnov.

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico.

Si $p\text{-valor} > 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

Tabla 46

Prueba de normalidad sub variable recursos de información

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Esta dístico	g l	S ig.	Esta dístico	g l	S ig.
Recursos_informacio n_antes	,138	3	, 000	,951	3	, 000
Recursos_informacio n_despues	,150	3	, 000	,929	3	, 000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Reporte SPSS 25*

Interpretación:

En la tabla, se puede demostrar que el valor de la significancia de recursos de información antes y después, poseen un valor de 0.00 y 0.00 valores menores a 0.05, por ello de acuerdo con la regla de decisión, este resultado nos demuestra que la variable es de comportamiento no paramétrico, con tipo de muestra relacionada, en consecuencia, la prueba recomendada es la Wilcoxon de dos muestras apareadas, de acuerdo a Flores y Miranda (2017).

Ho: La metodología 5S no mejora los recursos de información de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

Ha: La metodología 5S mejoró los recursos de información de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

Tabla 47

Descriptivos de la hipótesis específica 3.

		E	D	
		estadístico	esv. Error	
Recursos_inf ormacion_antes	Media	3, 1858	,0 5930	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior 0692		
		Límite superior 3025		
	Media recortada al 5%	3, 2065		
	Mediana	3, 1300		
	Desv. Desviación	1, 10775		
	Mínimo	1, 00		
	Máximo	5, 00		
	Rango	4, 00		
	Asimetría	- ,306	,1 31	
	Curtosis	- ,574	,2 60	
	Recursos_inf ormacion_despues	Media	3, 4952	,0 5111
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior 3947		
		Límite superior 5957		
Media recortada al 5%	3, 5491			
Mediana	3, 6300			

Desv. Desviación	,9	
	5477	
Mínimo	1,	
	00	
Máximo	5,	
	00	
Rango	4,	
	00	
Asimetría	-	,1
	,705	31
Curtosis	,4	,2
	65	60

Fuente: Reporte SPSS 25

Análisis del p-valor

Para reforzar la veracidad de nuestro análisis se procedió con el análisis p-valor que también es conocido como significancia.

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 48

Resumen de la prueba de hipótesis específica 3

Resumen de prueba de hipótesis				
	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre Recursos_informacion_antes y Recursos_informacion_despues es igual a 0.	Prueba de signo de Wilcoxon para muestras relacionadas	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05

Fuente: Reporte SPSS V25

En la tabla, se puede observar que la significancia de la prueba Wilcoxon para muestras relacionadas es 0,000; por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La metodología 5S mejoró los recursos de información de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.

DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos obtenidos en la presente investigación presentan los resultados desde la perspectiva de cada una de nuestras hipótesis formuladas en relación a la variable independiente en primera instancia se destaca en términos generales que la implementación de las 5S mejora significativamente la Calidad de Servicio de la Biblioteca de la Universidad, la cual tomamos como punto de discusión validado científicamente en la presente, estos resultados pueden ser contrastados y reafirmados con la investigación internacional como la realizada por: Banchón (2018) en su investigación titulada “Diseño e implementación de la metodología 5S en la Importadora Ginatta” para optar el título profesional de Ingeniero en Sistemas de Calidad y Emprendimiento en la Universidad de Guayaquil, que tuvo como objetivo diseñar la implementación de la metodología 5S en la “Importadora Ginatta” para optimizar las actividades y mejorar la atención al cliente, llegando a las siguientes conclusiones: La aplicación de la metodología 5S como una forma de solución a gran parte del problema y más aún con una de las ventajas que la misma presenta un bajo presupuesto de implementación y que mejorará sus actividades y servicio al cliente.

La bodega donde se encuentra la mayor parte de los productos tendrá cambios sustanciales en temas de clasificación, orden y limpieza y facilitará el regular tránsito y desarrollo de las actividades del personal gracias a los diversos procedimientos de estandarización.

El almacén tendrá una mejor rotación de los productos debido a los controles que se realizarán día a día mejorando el servicio y tiempo de entregas al cliente final.

La capacitación al personal tendrá un impacto beneficioso en el mantenimiento de la metodología 5S a través de la mejora constante y amplitud de su conocimiento.

En la investigación también se llegó a aceptar la primera hipótesis específica que la metodología 5S mejoró las impresiones acerca del servicio de la Biblioteca de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019. En el informe Córdova (2017) en su investigación titulada “Aplicación de la metodología 5S para mejorar la calidad de servicio en el taller de mantenimiento en la empresa Matproin E.I.R.L., San Martín de Porres, 2017” para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad César Vallejo, que tuvo como objetivo la implementación de la metodología 5S con la finalidad de mejorar la fiabilidad y calidad de respuesta de la empresa, mejorando la calidad de servicio, llegando a las siguientes conclusiones: La calidad del servicio incrementó mediante la aplicación de las 5S, ya que antes de la mejora se observa el promedio de 43.66% y luego se incrementa a 78.65%, demostrando que se incrementó en un 34.99% en la calidad de servicio.

La fiabilidad de los servicios se incrementó mediante la aplicación de las 5S, ya que antes de la mejora la fiabilidad en los servicios era de un promedio de 71.03% y después de la mejora se incrementó el promedio a 89.85%, logrando el óptimo mejoramiento en los servicios, demostrando que se aumentó en un 26.49% en la fiabilidad del servicio.

La capacidad de respuesta de los servicios incrementa mediante la aplicación de las 5S, ya que, observando los resultados, el antes muestra un promedio de capacidad de respuesta de 60.75% y después de la mejora incrementó a un promedio de 87.50%, logrando el óptimo mejoramiento en la capacidad de respuesta. El incremento que se dio ha sido del 44.03% en la capacidad de respuesta.

Respecto a la segunda hipótesis específica, la cual fue aceptada, se evidencio que la Implementación de las 5S mejoró la Biblioteca como lugar de aprendizaje de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019; De la misma forma los resultados obtenidos por Hilario (2017) en su investigación titulada “Mejora de tiempos de Picking mediante la implementación de la metodología 5S en el Área de Almacén de la empresa Ipesa SAC sucursal Huancayo” para optar el título profesional de Ingeniero Industria en la Universidad Continental, la cual tuvo como objetivo implementar la metodología 5S para mejorar tiempos de Picking. Llegando a las siguientes conclusiones:

Se implementó la metodología 5S en el Área de Almacén de la empresa Ipesa SAC sucursal Huancayo, y los tiempos de Picking mejoraron en un 86.5%, el estado de desorganización ya no existe, en cuanto al espacio disponible se logró ganar 14.6 m²; asimismo, se redujo el puesto de auxiliar de almacén y la cantidad promedio de atención al cliente de frecuencia diaria se incrementó en un 91.6%; se realizó un diagnóstico inicial del Área de Almacén de la empresa Ipesa SAC sucursal Huancayo, en este diagnóstico se tuvo que aplicar, registrar, procesar y analizar una lista de chequeo 5S; diagramas de causa y efecto, distribución inicial, DOP, DAP, distribución, recorrido; el área disponible y registro de tiempos de atención al cliente, todo ello con el fin de conocer el estado inicial del Área de Almacén y para que nos sirva como punto de partida para la implementación de la metodología 5S. Se implementó la metodología 5S en el Área de Almacén de la empresa Ipesa SAC sucursal Huancayo, se mejoró cada S y se obtuvo una mejor organización, cabe resaltar que el indicador general de esta es la lista de chequeo 5S que se incrementó en un 55%.

Respecto a la tercera hipótesis la cual fue aceptada, se encontró que la Implementación de la metodología 5S mejoró los recursos de información de la Biblioteca de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019; en la investigación de Herrera (2017) en su investigación titulada “Implementación de la metodología 5S en el laboratorio de no metálicos FIQ – UNCP 2017” para optar el título profesional de Ingeniero Químico Industrial en la Universidad Nacional del Centro del Perú, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la implementación de la metodología 5S en el proceso productivo en el Laboratorio de No Metálicos FIQ- UNCP 2017, llegando a las siguientes conclusiones:

Con la implementación de la clasificación en el Laboratorio de No Metálicos se logró identificar los objetos innecesarios aplicando acciones correctivas, mejorar el flujo en el espacio de trabajo, etc. Siendo al inicio 36%, se observa un avance de 12% logrando un 52% finalmente en esta primera S. En el formulario FIQ LABNM-004 se registró 100 % de los objetos innecesarios para la decisión de: eliminar, reubicar, reparar, reciclar o transferir.

Luego de implementar el orden el Laboratorio de No Metálicos, siendo al inicio 28%, se observa un avance de 14% logrando un 52% finalmente, también se puede corroborar visualmente mediante las fotografías.

Luego de la implementación de la limpieza, siendo al inicio 32%, se observa un avance de 20% logrando un 52% finalmente, este proceso de limpieza facilitó el aprovechamiento del espacio de trabajo, el mantener y alargar la vida de las herramientas y equipos, así como la disminución de residuos y generar una buena imagen del Laboratorio de No Metálicos, imagen que también se refleja en los que

laboran. Se implementó el formato de control FIQ-LABNM-005 para programar las limpiezas diarias y mensuales.

Mediante la estandarización se logró establecer procedimientos, secuencias, métodos, etc. en las actividades del Laboratorio de No Metálicos, siendo al inicio 24%, se observa un avance de 16% logrando un 40%. Para lo cual se implementó el procedimiento de trabajo, FIQ-LABNM-001, FIQ-LABNM 002, FIQ-LABNM-003, FIQ-LABNM-004, FIQ-LABNM-005 y FIQ LABNM-006 como formularios estándar que ayudaran identificar los procesos de la mejora continua de esta implementación.

Al implementar la disciplina, siendo al inicio 24%, se observa un avance de 16% logrando un 40% luego de incorporar en las actividades diarias la práctica y aplicación permanente de las anteriores 4S en base a los documentos de control aplicados al Laboratorio de No Metálicos FIQUNCP.

Sánchez (2017) sostiene que la metodología 5S es un procedimiento para conseguir la calidad del espacio de trabajo, logrando que se encuentre ordenado e identificado, eliminando las fuentes de suciedad y los elementos no necesarios. Arreglando los desperfectos y consiguiendo que todo eso se mantenga y mejore constantemente.

Todos estos importantes aportes de autores nacionales e internacionales nos confirman la relevancia de la implementación de la Metodología de las 5s en cualquier tipo de institución, sin embargo, también dejan en claro que dicha implementación debe ser evaluada y monitoreada constantemente a fin de mantener los resultados más convenientes para la institución, logrando de esta manera un balance óptimo entre los recursos humanos y materiales.

V. CONCLUSIONES

1. En esta tesis se determinó el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019, ya que posteriormente a su aplicación de la metodología de las 5s observo en el resultado obtenido en la prueba Wilcoxon para muestras relacionadas el análisis p-valor también conocido como significancia es 0,000; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
2. En esta tesis se analizó el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en las impresiones acerca del servicio de la Biblioteca Central en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019, ya que posteriormente a su aplicación de la metodología de las 5s observo en el resultado obtenido en la prueba Wilcoxon para muestras relacionadas el análisis p-valor también conocido como significancia es 0,000; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
3. En esta tesis se determinó el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en la Biblioteca Central como lugar de aprendizaje en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019, ya que posteriormente a su aplicación de la metodología de las 5s observo en el resultado obtenido en la prueba Wilcoxon para muestras relacionadas el análisis p-valor también conocido como significancia es 0,000; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
4. En esta tesis se determinó el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en los recursos de información de la Biblioteca Central en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019, ya que posteriormente a su aplicación de la metodología de las 5s observo en el resultado obtenido en la prueba Wilcoxon para

muestras relacionadas el análisis p-valor también conocido como significancia es 0,000; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES

1. Diseñar e implementar la 5S para mejorar significativamente la calidad de la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.
2. Diseñar e implementar la Metodología de las 5S que ayuden a mejorar de manera positiva las impresiones de los servicios de atención de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt y así tener más demanda estudiantil.
3. Diseñar e implementar la Metodología de las 5S que ayuden a mejorar de manera positiva el lugar de aprendizaje de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt y así tener clientes fidelizados.
4. Diseñar e implementar la Metodología de las 5S que ayuden a mejorar de manera positiva el recurso de información de la biblioteca de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt y así tener más demanda estudiantil.

REFERENCIAS

- Banchón, Rubén & Banchón, Diego (2018). *Diseño de implementación de la metodología 5s en la Importadora Ginatta* (Tesis de Pregrado, Universidad de Guyaquil). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/32818>
- Braulio, Ilbay, & Dario, Marroquín. (2016). *Implementación de las 6s en el taller de mecánica industrial de la unidad educativa «Miguel Ángel León Pontón» en el periodo 2016* (Tesis de Grado, Universidad Nacional de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3266>
- Bustamante, Jonatan (2017). *Implementación de las 5's para mejorar la calidad de servicio en la sub gerencia de transporte de la municipalidad distrital de Ventanilla 2017*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12295>
- Caballero, Anthony (2017). *Implementación de la metodología 5s para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa RIF Nike de la ciudad de Jauja, 2017* (Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Los Andes). Recuperado de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/221>
- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, I. C., Peralta Miranda, P., & Salgado Herrera, R. P. (2018). *Calidad de servicio en una Institución de Educación Superior en la ciudad de Barranquilla. QUALITY OF SERVICE IN HIGHER EDUCATION INSTITUTION IN THE CITY OF BARRANQUILLA.*, 6(11), 27-40.
- Condor, Blanca & Durand, Franklin (2018). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Gimnasio IRON GYM Huancayo-2013* (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1286>

- Córdova, Jairo (2017). *Aplicación de la metodología 5s para mejorar la calidad de servicio en el taller de mantenimiento en la empresa Matproin E.I.R.L, San Martín de Porres, 2017*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12417>
- Duque Oliva, E. J., & Gómez, Y. D. (2014). *Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior*. *Suma de Negocios*, 5(12), 180-191. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70040-0)
- Flores, Daniel (2017). *Implementación del método 5s para mejorar la productividad del servicio de la Empresa J-MV Contratistas Generales E.I.R.L., Nuevo Chimbote – 2017* (Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16594>
- Flores, S. G. Z., Laredo, J. B., & Martínez, V. V. F. (2018). *Mejora continua: implementación de las 5s en una microempresa*. 6(5), 14.
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/id/10577077>
- Gallardo, L. (2005a). *La gestión del deporte a través de la calidad* (1.^a ed.). España: INDE.
- Griful, E. (2005a). *Gestión de la calidad* (1.^a ed.). Barcelona: Univ. Politéc. de Catalunya.
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad y productividad* (4.^a ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Herrera, Brangy (2017). *Implementación de la metodología 5s en el laboratorio de no metálicos FIQ – UNCP 2017* (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3795>

- Hilario, Dave (2017). *Mejora de tiempos de picking mediante la implementación de la metodología 5S en el área de almacén de la empresa Ipesa SAC sucursal Huancayo* (Tesis de Pregrado, Universidad Continental). Recuperado de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/3915>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia* (1.^a ed.). España: Ediciones Díaz de Santos.
- Miranda, J. (2012). *Introducción a la Gestión de Calidad* (1.^a ed.). España: Delta Publicaciones.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (4.^a ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- OECD. (2015). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública: República Dominicana Gestión de Recursos Humanos para la Innovación en el Gobierno: Gestión de Recursos Humanos para la Innovación en el Gobierno*. República Dominicana: OECD Publishing.
- Onditi, E. O., & Wechuli, T. W. (2017). *Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: A Review of Literature*. 7(7), 8.
- Pamies, D. S. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (1.^a ed.). España: ESIC Editorial.
- PEI (2016). *Plan Estratégico Institucional 2016-2020*. Universidad Roosevelt.
- Publicaciones Vertice. (2008a). *La calidad en el servicio al cliente* (1.^a ed.). España: Editorial Vértice.
- Purón, R. T. A. (2015). *Derecho Corporativo Empresarial* (1.^a ed.). México, D.F: Grupo Editorial Patria.

- Reyes, A. M. F. (2018). *El Diseñador Industrial Emprendedor: Profesionalismo En La 4Ri* (1.^a ed.). Mexico: Palibrio.
- Sacristán, F. R. (2005). *Las 5S. Orden y limpieza en el puesto de trabajo* (1.^a ed.). Madrid: FC Editorial.
- Saleem, S., Moosa, K., Imam, A., & Ahmed Khan, R. (2017). *Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan*. Iranian Journal of Management Studies, 10(1), 237-258. <https://doi.org/10.22059/ijms.2017.217335.672304>
- Sánchez, M. R. (2017). *UF1215-Mantenimiento de sistemas de refrigeración y lubricación de los motores térmicos* (6.^a ed.). España: Editorial Elearning, S.L.
- Santos, Javier; Wysk, Richard; & Torres, José (2014). *Environmental Improvements and the 5S Methodology*. <https://doi.org/10.1002/9781118984031.ch8>
- Sibaja, R. C. (2002). *Salud y Seguridad en el Trabajo* (1.^a ed.). EUNED.
- Silva, M. L. (2015). *UF1962-Ensamblado de componentes de equipos eléctricos y electrónicos* (1.^a ed.). España: Editorial Elearning, S.L.
- Socconini, L. (2020). *Lean Manufacturing. Paso a Paso* (2.^a ed.). Barcelona: Marge Books.
- Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva*. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=318016&lang=es&site=eds-live&scope=site&authtype=ip,sso&custid=s9226804>
- Valderrama Mendoza, S. R. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.^a ed.). Lima: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT HUANCAYO – 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	UNIVERSO/ MUESTRA	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera la implementación de la metodología 5S mejoró la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en la calidad del servicio de la Biblioteca Central en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>La metodología 5S mejoró sustancialmente la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Metodología 5S</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>La presente investigación es aplicativa porque está encaminada a resolver objetivamente los problemas de procesos</p>	<p>Universo</p> <p>Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.</p> <p>Población</p> <p>Biblioteca Central de la universidad privada de Huancayo franklin Roosevelt.</p>	<p>Técnica</p> <p>Observación</p> <p>Esta técnica ayudara a observar la carencia del estado en el que se encuentra la Biblioteca Roosevelt antes de la implementación de la metodología de las 5 s.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera la implementación de la metodología 5S las impresiones acerca del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019?</p> <p>¿De qué manera la implementación de la metodología 5S mejoró la Biblioteca Central como lugar de aprendizaje de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019?</p> <p>¿De qué manera la implementación de la metodología 5S mejoró los recursos de información de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo – 2019?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en las impresiones acerca del servicio de la Biblioteca Central en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.</p> <p>Determinar el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en la Biblioteca Central como lugar de aprendizaje en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.</p> <p>Determinar el nivel de mejora al implementar la metodología 5S en los recursos de información de la Biblioteca Central en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.</p>	<p>Hipótesis Secundarias</p> <p>La metodología 5S mejoró las impresiones acerca del servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.</p> <p>La metodología 5S mejoró la Biblioteca Central como lugar de aprendizaje de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.</p> <p>La metodología 5S mejoró los recursos de información de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Huancayo-2019.</p>				

Anexo 2. ENCUESTA ELABORADA POR LOS INVESTIGADORES

Estimado estudiante te presentamos esta encuesta como un primer encuentro para pedirte tu apoyo con tu respuesta de la realidad de la biblioteca Roosevelt. Para ello, es imprescindible que leas con calma las instrucciones, marques la alternativa correcta y respondas las preguntas con total sinceridad puesto que tu respuesta es muy importante para la mejora de la biblioteca central.

INSTRUCCIONES:

- Te recordamos que este instrumento y todas tus respuestas son totalmente anónimas.
- Lee atentamente cada uno de los enunciados y califica, marcando con una (X) la alternativa que refleje la realidad de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

ENCUESTA SOBRE LA METODOLOGÍA 5S EN BIBLIOTECA					
SEIRI (CLASIFICAR)	Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca	No sabe
Se optimiza el portal web de Biblioteca					
El bibliotecario virtual Brinda orientación sobre los recursos disponible en el portal web					
Los recursos disponibles en el portal de biblioteca están estructurados correctamente					
SEITON (ORGANIZAR)	Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca	No sabe
El catálogo en línea ayuda a encontrar el tipo de material deseado					
El bibliotecario en línea está organizado para atender dudas y consultas					
El portal web de biblioteca está correctamente organizado					
SEISO (LIMPIAR)	Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca	No sabe
Los enlaces de interés en el portal web de biblioteca (Bases de datos Ebsco, Bases de datos de libre acceso, los recursos y herramientas) se encuentran libres de distractores					
Cuando usted visita el portal de biblioteca encuentra un espacio agradable					
La base de datos EBSCO es intuitivo y de fácil uso					
SEIKETSU (NORMALIZAR)	Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca	No sabe
El bibliotecario en línea tiene el hábito de las buenas prácticas de atención al usuario					
El bibliotecario en línea es proactivo para resolver dudas y consultas					
Los tiempos de atención virtual al usuario es el adecuado					
SHITSUKE (DISCIPLINA)	Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca	No sabe
Observa una cultura y disciplina para la gestión de los servicios bibliotecarios virtuales					
Considera que se práctica y fomenta la calidad en servicios brindados					

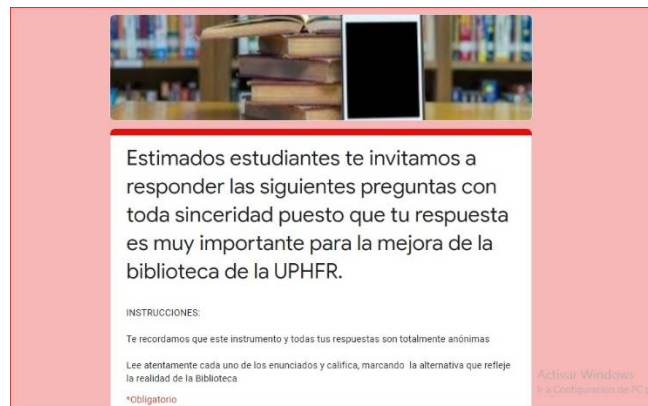
ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN BIBLIOTECA					
IMPRESIONES ACERCA DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA	Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca	No sabe
El bibliotecario en línea inspira confianza					
El bibliotecario en línea muestra amabilidad					
El bibliotecario en línea muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios a través de los distintos canales de atención (WhatsApp, llamada, correo, etc).					
El bibliotecario posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas					
El bibliotecario muestra atención y prontitud para responder a las preguntas.					
Los cursos y talleres ofrecidos por la biblioteca aporta valor a su formación profesional					
LA BIBLIOTECA COMO LUGAR DE APRENDIZAJE	Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca	No sabe
El portal web de Biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje.					
Los recursos y herramientas en la web de biblioteca fomenta el estudio, aprendizaje y la investigación					
La Biblioteca, dispone de recursos para el aprendizaje colaborativo y estudio en grupos.					
Los recursos de Biblioteca son los adecuados					
El espacio virtual de Biblioteca es acogedor					
SOBRE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA	Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca	No sabe
Puede acceder a recursos electrónicos desde de forma remota					
La Página Web de la Biblioteca permite le permite localizar información de manera autónoma					
Las bases de datos que existen cubren sus necesidades de información					
El acceso al Catálogo en Línea (OPAC) y bases de datos, son fáciles de usar y permiten encontrar por sí solo lo que busca					
Los recursos digitales (Libros, revistas y otros) existentes en la Página Web de la Biblioteca cubren las necesidades de información.					
Los equipos tecnológicos son útiles y actualizados y permiten un acceso fácil a la información que usted necesita					
Las herramientas de acceso (EBSCO, OPAC, PÁGINA WEB) son fáciles de usar y permiten encontrar la información que se necesita.					
Las revistas y libros en papel y digitales, cubren las necesidades de información					

Anexo 3. ENCUESTA ELABORADA POR LOS INVESTIGADORES EN EL FORMS

Estimado estudiante te presentamos esta encuesta como un primer encuentro para pedirte tu apoyo con tu respuesta de la realidad de la biblioteca Roosevelt. Para ello, es imprescindible que leas con calma las instrucciones, marques la alternativa correcta y respondas la preguntas con total sinceridad puesto que tu respuesta es muy importante para la mejora de la biblioteca central.

INSTRUCCIONES:

- Te recordamos que este instrumento y todas tus respuestas son totalmente anónimas.
- Lee atentamente cada uno de los enunciados y califica, marcando con una (X) la alternativa que refleje la realidad de la Biblioteca Central de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.



Se optimiza el portal web de Biblioteca *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

El bibliotecario virtual brinda orientación sobre los recursos disponible en el portal web *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar

Los recursos disponibles en el portal de biblioteca están estructurados correctamente *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

El catalogo en línea ayuda ha encontrar el tipo de material deseado *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar

El bibliotecario en línea esta organizado para atender dudas y consultas *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

El portal web de biblioteca esta correctamente organizado *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Los enlaces de interés en el portal web de biblioteca (Bases de datos EBSCO, Bases de datos de libre acceso, los recursos y herramientas) se encuentran libres de distractores *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Cuando usted visita el portal de biblioteca encuentra un espacio agradable *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Activar Windows

La base de datos EBSCO es de fácil uso *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

El bibliotecario en línea tiene el hábito de las buenas prácticas de atención al usuario *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar

El bibliotecario en línea es proactivo para resolver dudas y consultas *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Los tiempos de atención virtual al usuario es el adecuado *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Observa una cultura y disciplina para la gestión de los servicios bibliotecarios virtuales *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Considera que se práctica y fomenta la calidad en servicios brindados *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar W

El bibliotecario en línea inspira confianza *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

El bibliotecario en línea muestra amabilidad *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Activar Windows

El bibliotecario en línea muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios a través de los distintos canales de atención (WhatsApp, llamada, correo, etc. *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

El bibliotecario posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar W

El bibliotecario muestra atención y prontitud para responder a las preguntas. *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Los cursos y talleres ofrecidos por la biblioteca aporta valor a su formación profesional *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Win

El portal web de Biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Los recursos y herramientas en la web de biblioteca fomenta el estudio, aprendizaje y la investigación *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Win

La Biblioteca, dispone de recursos para el aprendizaje colaborativo y estudio en grupos *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Los recursos de biblioteca son los adecuados *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Win

El espacio virtual de biblioteca es acogedor *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Puede acceder a recursos electrónicos de forma remota *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

La Página Web de la biblioteca permite localizar información de manera autónoma. *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Las bases de datos que existentes cubren sus necesidades de información. *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Win

El acceso al Catalogo en Línea (OPAC) y bases de datos, son fáciles de usar y permiten encontrar por sí solo lo que busca. *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Los recursos digitales (Libros, revistas y otros) existentes en la Página Web de la Biblioteca cubren las necesidades de información. *

Siempre

Muchas veces

Pocas veces

Nunca

No sabe

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activa

Los equipos tecnológicos son útiles y actualizados y permiten un acceso fácil a la información que usted necesita. *

- Siempre
- Muchas veces
- Pocas veces
- Nunca
- No sabe

Las herramientas de acceso (EBSCO, OPAC, PAGINA WEB) son fáciles de usar y permiten encontrar la información que necesita. *

- Siempre
- Muchas veces
- Pocas veces
- Nunca
- No sabe

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar

Las revistas y libros en físico cubren sus necesidades de información. *

- Siempre
- Muchas veces
- Pocas veces
- Nunca
- No sabe

Enviar

Anexo 4. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Título de la Investigación** : IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT HUANCAYO - 2019
- 1.2 **Nombre del instrumento** : Cuestionario Escala de Likert.
- 1.3 **Autores del instrumento** : Bach. Albinagorta Zuasnarbar, José Gabriel y Bach. Camac Dextre, Velya

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente					Baja					Regular					Buena					Muy Buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				Y					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				Y					
4. Organización	Existe una organización lógica																				Y					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				Y					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X					
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																				X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X					
TOTAL																										

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: PV=

900
 10
 90%

IV. RECOMENDACIÓN: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicar

Nombres y Apellidos : Victorino Eustasio Lozano Rodríguez

Institución donde labora : UPHFR.

Grado Académico : Doctor en CC. CC. EE.

Mención :

Lugar y fecha: 06/11/2020


 Firma, DNI N°: 8913181.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Título de la Investigación** : IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT HUANCAYO - 2019
- 1.2 **Nombre del instrumento** : Cuestionario Escala de Likert.
- 1.3 **Autores del instrumento** : Bach. Albinagorta Zuasnabar, José Gabriel y Bach. Camac Dextre, Velya

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	
TOTAL																					

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: PV=

925 10 92.5%

IV. RECOMENDACIÓN: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena ✓

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE


Nombres y Apellidos : EDGAR HINOJOSA QUISEP


Institución donde labora : U.P.H.F.R.

Grado Académico : Magister en Administración

Mención : MBA

Lugar y fecha: 05/11/2020


Firma, DNI N°: 79822938


Firma, DNI N°: 19938295

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Título de la Investigación** : IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT HUANCAYO - 2019
- 1.2 **Nombre del Instrumento** : Cuestionario Escala de Likert.
- 1.3 **Autores del Instrumento** : Bach. Albinagorta Zuasnabar, José Gabriel y Bach. Camac Dextre, Velya

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X
TOTAL																					

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: PV=

925	10	92.5 %
-----	----	--------

IV. RECOMENDACIÓN: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable


Nombres y Apellidos : José Antonio Sanchez Meza

Institución donde labora : UPHFR

Grado Académico : Magister

Mención : Administración

Lugar y fecha: 05/11/2020


 Firma, DNI N°: 19938295

Anexo 5. ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DE LAS 5S

ACCIONES 5S REALIZADAS

Acción: Selección.

Responsable: Gabriel Albinagorta Zuasnabar

Área: Biblioteca.

Situación antes de comenzar la acción: Se cuenta con documentos, libros, revistas, tesis que son los que tienen dudosa utilidad para eliminarlo de los espacios físicos y digitales.

Fecha: 05/04/2019.



Situación después Libros seccionados.

Fecha:01/11/2019



ACCIONES 5S REALIZADAS

Acción: Orden

Responsable: Gabriel Albinagorta Zuasnabar

Área: Biblioteca.

Situación antes de comenzar la acción: Este es un problema que requiere constante mejora, la falta de ubicación en el espacio correcto para cada especialidad de los libros, textos, documentos y falta de normas que ayuden a tener un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

Fecha: 05/04/2019.



Situación después: se observa más orden.

Fecha: 01/11/2019.



ACCIONES 5S REALIZADAS

Acción: Limpieza

Responsable: Gabriel Albinagorta Zuasnarbar

Área: Biblioteca

Situación antes de comenzar la acción: Este problema aqueja a la necesidad de Implementar una Sistema Informático Web, esto a través de una Biblioteca Virtual donde las gestiones de libros virtuales se encuentren limpios con los antivirus actualizados.

Fecha:05/04/2019



Situación después: se observa limpieza

Fecha: 01/11/2019



ACCIONES 5S REALIZADAS	
Acción: Estandarización.	
Responsable: Gabriel Albinagorta Zuasnabar	Área: Biblioteca
Situación antes de comenzar la acción: No contamos con estándares de orden instaurados que permitan perdurar en el tiempo.	
Fecha: 05/04/2019.	
	
Situación después Estándares que permitan la Uniformidad del ambiente y de la Biblioteca Virtual.	Fecha: 01/10/2019
	

ACCIONES 5S REALIZADAS

Acción: Disciplina.

Responsable: Gabriel Albinagorta Zuasnarbar

Área: Biblioteca

Situación antes de comenzar la acción: Es un problema que aun los usuarios y trabajadores de la biblioteca no asimilamos como una herramienta de mejora continua.

Fecha:05/04/2019.



Situación después

Fecha:01/11/2019.



ACCIONES 5S REALIZADAS

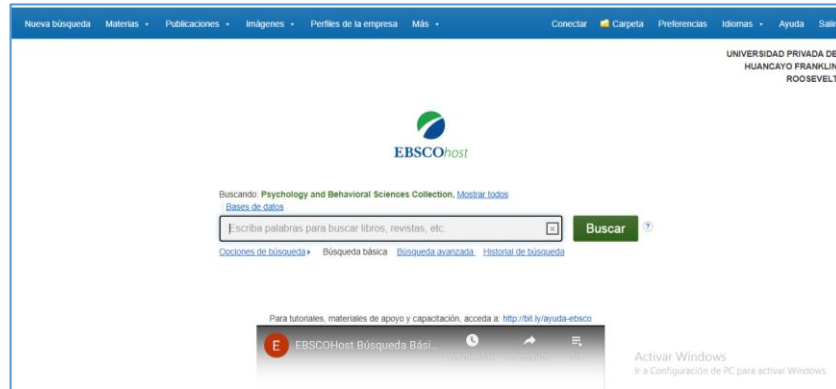
Acción: Implementación de las 5S

Responsable: Gabriel Albinagorta Zuasnarbar

Área: Biblioteca Virtual

Situación antes de comenzar la acción: Es un problema que aun los usuarios y trabajadores de la biblioteca por no encontrar una biblioteca, estandarizada, disciplinada, ordena, libre de virus no se contaba con un sistema integrado para bibliotecas universitarias a nivel mundial es por ello que no era utilizando por los estudiantes..

Fecha:05/04/2019.



Situación después:

Fecha:01/11/2019.



Anexo 6. CAPACITACIONES BRINDADAS EN EL USO DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL



UNIVERSIDAD ROOSEVELT | LICENCIADA POR SUNEDU

BIBLIOTECA EN LÍNEA

¿Necesitas ayuda con la búsqueda de información para realizar tus trabajos académicos? ¿Tienes dudas en el manejo y uso de la base de datos EBSCO, libros digitales y entre otros recursos de la biblioteca?

CONTACTATE CON EL BIBLIOTECARIO EN LÍNEA

biblioteca@uroosevelt.edu.pe
974 005 596

Universidad Roosevelt
Publicado por Jeanpaúl Piere · 23 de abril ·

BIBLIOTECA EN LÍNEA | UNIVERSIDAD ROOSEVELT

¿Necesitas ayuda con la búsqueda de información para realizar tus trabajos académicos? ¿Tienes dudas en el manejo y uso de la base de datos EBSCO, libros digitales y entre otros recursos de la biblioteca?


CONTACTE CON EL BIBLIOTECARIO EN LÍNEA :
<https://bit.ly/315hm5i>

Editar

Tú y 20 personas más · 9 veces compartido

Me gusta · Comentar · Compartir

Comentar como Univ...



SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA EN LÍNEA

Biblioteca Virtual Ebsco:
➡ Accede aquí: <https://search.ebscohost.com/Login.aspx>

Servicio de Provisión de Documentos:
➡ Solicitar documento: <http://bit.ly/3pSpyyS>

Talleres de Formación de Usuarios:
➡ Solicitar capacitación: <https://bit.ly/2DUirEv>

BIBLIOTECA VIRTUAL EBSCO

Encontrarás libros electrónicos, artículos científicos, revistas, informes, tesis y otras fuentes de información.

Accede aquí: <https://search.ebscohost.com/Login.aspx>

BIBLIOTECA VIRTUAL EBSCO



Encontrarás libros electrónicos, artículos científicos, revistas, informes, tesis y otras fuentes de información.

Accede aquí: <https://search.ebscohost.com/Login.aspx>

SERVICIO DE PROVISIÓN DE DOCUMENTOS



¿Necesitas apoyo en la búsqueda de libros, artículos científicos, tesis y otras fuentes de información?

Solicitar documento: <http://bit.ly/3pSpyyS>

TALLERES DE FORMACIÓN DE USUARIOS



¿Necesitas capacitación en el uso de recursos de información y herramientas tecnológicas digitales que apoyen el desarrollo de sus actividades académicas?

Solicitar capacitación: <https://bit.ly/2DUirEv>

TALLER VIRTUAL INTERNACIONAL:

LIBROS ELECTRÓNICOS: USO DE DISPOSITIVOS Y APLICACIONES



POLENTE:

- Lic. Rolando Herrera Burgos
- Lic. en Bibliotecología y Ciencias de la Información
- Informático especializado en aplicaciones de usuario final y bibliotecas.
- Investigador en tecnología, preservación documental (física y digital) y acción comunitaria de bibliotecas.

13/NOV

5:30 p.m



Transmisión vía:
zoom f LIVE

