



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

**APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5'S PARA EL MEJORAMIENTO
DE LA CALIDAD DE ATENCION DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE
VENTAS DE LA TIENDA ANDAHUAYLAS DE LA EMPRESA
“SCORPIO STORE”, LIMA 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

IZQUIERDO AYALA, OMAR ANDERSON

ASESOR:

Mgtr. REINOSO VASQUEZ, GEORGE

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

LIMA- PERÚ

2018

Dedicatoria

A nuestro Señor Jesús, por darme las fuerzas necesarias y su amor incondicional, a mi tío Roberto y a mi familia por su apoyo constante para seguir luchando.

Agradecimiento

Mi agradecimiento y reconocimiento a todos los docentes que en el transcurrir de mi estancia universitaria impartieron sus conocimientos y me enseñaron a tener una misión y proyectar una visión de la vida, y a mi asesor George Reynoso Vásquez en el Desarrollo del Proyecto de Investigación quien con su conocimiento y dedicación constante colaboró en la asesoría en el Desarrollo de Tesis y me enseñó las pautas en el aprendizaje de la Metodología de la Investigación, compartieron sus conocimientos desde el inicio del Proyecto y me motivaron hasta la culminación del presente estudio de investigación.

A mis padres, familiares y amistades por su inmenso incentivo en motivarme en los estudios y lograr mis metas. Muchas gracias a todos Ustedes.

Estoy seguro que al andar se hace el camino y ese camino hacia el éxito solo se logra con perseverancia, esfuerzo, dedicación, humildad y respeto en todo lo que realicemos tanto en el ámbito personal, profesional y familiar.

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación de la Metodología 5’s para el mejoramiento de la calidad de atención del cliente en el área de ventas de la tienda Andahuaylas de la empresa “Scorpio Store”, Lima 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

Atentamente,

Izquierdo Ayala Omar Anderson

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	vii
INDICE DE FIGURAS.....	x
INDICE DE TABLAS.....	xiii
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas	24
1.4. Formulación del problema.....	32
Problema General	32
Problemas Específicos	32
1.5. Justificación del estudio.....	32
1.5.1 Justificación Teórica	32
1.5.2 Justificación Práctica	33
1.5.3 Justificación Metodológica.....	33
1.5.4 Justificación Social.....	33
1.5.5 Justificación Económica	34
1.6 Hipótesis.....	34
1.6.1 Hipótesis General	34

1.6.2 Las Hipótesis Específicas	34
1.7 Objetivos	34
1.7.1 Objetivo General	34
1.7.2 Objetivos Específicos.....	35
II. MÉTODO	36
2.1. Identificación de las variables.....	37
2.1.1. Variable Independiente: Aplicación de la Metodología 5'S.....	37
2.1.2. Variable dependiente: La calidad de atención al cliente	42
2.2 Metodología.....	44
2.2.1 El tipo de estudio.....	44
2.2.2 Nivel del estudio.....	44
2.2.3 Diseño de investigación.....	45
2.3 Definición Operacional y Operacionalización de Variables	46
2.4 Población y muestra	48
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
Técnica de recolección de datos	48
Validez	49
Confiabilidad	49
Instrumentos de recolección de datos.....	49
2.6. Métodos de análisis de datos	50
2.7 Aspectos éticos	50
2.8 Desarrollo de la Propuesta.....	50
2.8.1 Situación Actual de la empresa.....	50
2.8.2 Plan de Propuesta de mejora.....	69
2.8.3 IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	99

2.8.3.1 IMPLEMENTACIÓN DE SEIRI (CLASIFICAR)	99
2.8.3.2 IMPLEMENTACIÓN DE SEITON (ORDENAR)	117
2.8.3.3 IMPLEMENTACIÓN DEL SEISO (LIMPIAR).....	129
2.8.3.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SEIKETSU (ESTANDARIZAR).....	153
2.8.3.5 IMPLEMENTACIÓN DE SHITSUKE (DISCIPLINAR).....	175
2.8.4 Resultados después de la mejora (Post Test)	196
2.8.5 Análisis Costo Beneficio	216
IV. DISCUSIÓN	268
V. CONCLUSIONES	270
VI. RECOMENDACIONES	271
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	272
ANEXOS.....	275
MATRIZ DE CONSISTENCIA	277

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 DISTRIBUCIÓN MUNDIAL DEL MERCADO DEL JUGUETE	13
FIGURA N° 2 LOCALIZACIÓN GEOGRAFICA DE LA EMPRESA SCORPIO STORE.....	52
FIGURA N° 3 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA	53
FIGURA N° 4 DOP DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	54
FIGURA N° 5 LLUVIA DE IDEAS DE LOS PROBLEMAS ACTUALES.....	57
FIGURA N° 6 CARENCIA DE ORDEN Y LIMPIEZA.....	60
FIGURA N° 7 ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS Y MUESTRAS	61
FIGURA N° 8 DESORDEN DE PRODUCTOS	62
FIGURA N° 9 DESORDEN EN EL ALMACÉN.....	62
FIGURA N° 10 DESORDEN EN EL ÁREA DE DESPACHO	63
FIGURA N° 11 PRODUCTOS DESORDENADOS EN EL ÁREA DE DESPACHO	64
FIGURA N° 12 PRE TEST DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	65
FIGURA N° 13 PRE TEST DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	67
FIGURA N° 14 DAP PROPUESTO	71
FIGURA N° 15 LAYOUT DE LA EMPRESA	72
FIGURA N° 16 PRIORIZACIÓN DE LEAN.....	73
FIGURA N° 17 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S.....	74
FIGURA N° 18 ACTA DE REUNIÓN CON LA GERENCIA	79
FIGURA N° 19 ACTA DE CONFORMACIÓN DE EQUIPO 5'S	81
FIGURA N° 20 DIAGRAMA DEL EQUIPO 5'S	82
FIGURA N° 21 PERSONAS A CARGO DE LAS 5'S	84
FIGURA N° 22 ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN	85
FIGURA N° 23 MAPA DE RIESGO DE SEGURIDAD	92
FIGURA N° 24 ENCARGADOS DEL EQUIPO 5'S.....	93
FIGURA N° 25 TARJETAS ROJAS EN DESPACHO	95
FIGURA N° 26 CAJAS CON ETIQUETAS ROJAS.....	95
FIGURA N° 27 AFICHES DE LAS 5'S.....	96
FIGURA N° 28 TABLERO 5'S EN OFICINA.....	97
FIGURA N° 29 ORDENANDO LOS PRODUCTOS	98
FIGURA N° 30 KIT DE MANTENIMIENTO.....	101
FIGURA N° 31 CLASIFICACIÓN DE ELEMENTOS	102
FIGURA N° 32 USO DE TARJETAS ROJAS	103
FIGURA N° 33 LISTA DE OBJETOS ORGANIZADOS EN EL ÁREA DE VENTAS	104
FIGURA N° 34 DISPOSICIONES FINALES SEGÚN EL ESTADO DE LOS ELEMENTOS	105
FIGURA N° 35 AUDITORÍA PREVIA	108
FIGURA N° 36 AUDITORÍA 2 SEIRI.....	110
FIGURA N° 37 AUDITORÍA 3 SEIRI	112
FIGURA N° 38 AUDITORÍA FINAL DE LA 1RA S	113
FIGURA N° 39 CRONOGRAMA SEIRI	114
FIGURA N° 40 CRITERIOS DE FRECUENCIA	118
FIGURA N° 41 CRITERIO DE ORDEN	118
FIGURA N° 42 ELABORACIÓN DE MAPA DE 5'S	119

FIGURA N° 43 SEÑALIZACIÓN DE PISOS DE OFICINA	120
FIGURA N° 44 SEÑALIZACIÓN DE PISOS DE OFICINA	121
FIGURA N° 45 ÁREA COMÚN 1	121
FIGURA N° 46 ÁREA COMÚN 2	122
FIGURA N° 47 ÁREA COMÚN 3	122
FIGURA N° 48 AUDITORÍA PREVIA SEITON	124
FIGURA N° 49 AUDITORÍA 2 SEITON	126
FIGURA N° 50 AUDITORÍA FINAL DE LA 2DA S	128
FIGURA N° 51 LIMPIEZA DIARIA I	130
FIGURA N° 52 LIMPIEZA DIARIA II	131
FIGURA N° 53 CRONOGRAMA DE DIA DE ANTISUCIEDAD	132
FIGURA N° 54 LUPS EN EL ALMACENAJE	133
FIGURA N° 55 LUPS EN LOS PASILLOS	134
FIGURA N° 56 CONTROLES VISUALES I	135
FIGURA N° 57 CONTROLES VISUALES II	135
FIGURA N° 58 RÓTULOS EN LAS BANDEJAS DE DOCUMENTOS	136
FIGURA N° 59 MANIFIESTO 4	137
FIGURA N° 60 ZONA DE DESPACHO O PEDIDOS ESPECIALES	138
FIGURA N° 61 ROTULANDO LA DOCUMENTACIÓN DE LA OFICINA	138
FIGURA N° 62 MANIFIESTO 5	139
FIGURA N° 63 ÁREA COMÚN N° 4	139
FIGURA N° 64 MANIFIESTO 6	140
FIGURA N° 65 ÁREA COMÚN N° 5	140
FIGURA N° 66 MANIFIESTO 7	141
FIGURA N° 67 ÁREA COMÚN N° 6	141
FIGURA N° 68 MANIFIESTO 8	142
FIGURA N° 69 CUADRO DE CONTENIDO DE LIMPIEZA	146
FIGURA N° 70 AUDITORÍA PREVIA SEISO	148
FIGURA N° 71 AUDITORÍA 2 SEISO	150
FIGURA N° 72 AUDITORÍA FINAL DE LA 3RA S	152
FIGURA N° 73 PRINCIPIO DE LAS 3 “NO”	153
FIGURA N° 74 CHECK LIST DE EVALUACIÓN	156
FIGURA N° 75 CARTELES INFORMATIVOS DE LAS 5'S	159
FIGURA N° 76 FOTOGRAFÍAS CON SEÑALES VISUALES	160
FIGURA N° 77 EVALUANDO A LOS TRABAJADORES	164
FIGURA N° 78 AUDITORÍA PREVIA SEIKETSU	167
FIGURA N° 79 AUDITORÍA 2 SEIKETSU	170
FIGURA N° 80 AUDITORÍA 3 SEIKETSU	172
FIGURA N° 81 AUDITORÍA FINAL DE LA 4TA S	174
FIGURA N° 82 RONOGRAMA DE AUDITORÍAS DE LAS 5'S	182
FIGURA N° 83 AUDITORÍA PREVIA SHITSUKE	190
FIGURA N° 84 AUDITORÍA 2 SHITSUKE	193
FIGURA N° 85 AUDITORÍA FINAL DE LA 5TA S	195
FIGURA N° 86 RESULTADO DE LA POST TEST DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	196
FIGURA N° 87 POST TEST – VARIABLE DEPENDIENTE	198

FIGURA N° 88 SEIRI ANTES	230
FIGURA N° 89 SEIRI DESPUÉS	230
FIGURA N° 90 SEITON ANTES	234
FIGURA N° 91 SEITON DESPUÉS	234
FIGURA N° 92 SEISO ANTES	238
FIGURA N° 93 SEISO DESPUÉS	238
FIGURA N° 94 SEIKETSU ANTES	242
FIGURA N° 95 SEIKETSU DESPUÉS	242
FIGURA N° 96 SHITSUKE ANTES.....	246
FIGURA N° 97 SHITSUKE DESPUÉS.....	246
FIGURA N° 98 COMPARATIVA SEIRI ANTES	248
FIGURA N° 99 COMPARATIVA SEIRI DESPUÉS	248
FIGURA N° 100 COMPARATIVA SEITON ANTES	249
FIGURA N° 101 COMPARATIVA SEITON DESPUÉS	249
FIGURA N° 102 COMPARATIVA SEISO ANTES.....	250
FIGURA N° 103 COMPARATIVA SEISO DESPUÉS.....	250
FIGURA N° 104 COMPARATIVA DE DATOS SEIKETSU	251
FIGURA N° 105 COMPARATIVA SEIKETSU DESPUÉS.....	251
FIGURA N° 106 COMPARATIVA SHITSUKE ANTES	252
FIGURA N° 107 COMPARATIVA SHITSUKE DESPUÉS	252
FIGURA N° 108 COMPARATIVA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE ANTES.....	253
FIGURA N° 109 COMPARATIVA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DESPUÉS.....	253
FIGURA N° 110 COMPARATIVA CONFIABILIDAD DEL CLIENTE ANTES.....	254
FIGURA N° 111 COMPARATIVA CONFIABILIDAD DEL CLIENTE DESPUÉS.....	254
FIGURA N° 112 COMPARATIVA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ANTES	255
FIGURA N° 113 COMPARATIVA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DESPUÉS	255
FIGURA N° 114 DIAGRAMA DE ISHIKAWA.....	276
FIGURA N° 115 FORMATO DE EVALUACIÓN A TRABAJADORES	308

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE	46
TABLA N° 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE	47
TABLA N° 3 CHECK LIST EN EL ÁREA DE VENTAS	58
TABLA N° 4 NIVEL DE 5'S	59
TABLA N° 5 FODA.....	70
TABLA N° 7 TABLA DE PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	75
TABLA N° 8 REQUERIMIENTO DE LAS 5'S	77
TABLA N° 9 PLAN DE CAPACITACIÓN DE 5'S.....	86
TABLA N° 10 PROGRAMACIÓN DE LIMPIEZA E INSPECCIÓN INICIAL MÁQUINAS	92
TABLA N° 11 MODELO DE TARJETAS ROJAS	94
TABLA N° 12 INSPECCIONES PERIÓDICAS.....	100
TABLA N° 13 INFORME DE NOTIFICACIÓN	106
TABLA N° 14 CUADRO PLAN DE ACCIÓN SEIRI	109
TABLA N° 15 PLAN DE ACCIÓN SEIRI.....	111
TABLA N° 16 IDENTIFICACIÓN DE OBJETOS TOTALES	115
TABLA N° 17 LISTADO DE EQUIPOS NECESARIOS	116
TABLA N° 18 PONER LISTA DE OBJETOS ORDENADOS	123
TABLA N° 19 PLAN DE ACCIÓN SEITON.....	125
TABLA N° 20 PLAN DE ACCIÓN SEITON.....	127
TABLA N° 21 ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES DE LIMPIEZA	129
TABLA N° 22 LISTA DE CHEQUEO DE ORDEN Y LIMPIEZA.....	142
TABLA N° 23 TIPOS DE LIMPIEZA EN LA EMPRESA	143
TABLA N° 24 PLAN DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	144
TABLA N° 25 FORMATO DE TARJETA AMARILLA	145
TABLA N° 26 PLAN DE ACCIÓN SEISO	149
TABLA N° 27 PLAN DE ACCIÓN SEISO	151
TABLA N° 28 REGLAMENTO INTERNO	154
TABLA N° 29 NOTAS DE EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	163
TABLA N° 30 EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS	163
TABLA N° 31 EVALUACIÓN DE LAS 3 PRIMERAS "S"	165
TABLA N° 32 NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 3 PRIMERAS S	165
TABLA N° 33 PLAN DE ACCIÓN SEIKETSU	169
TABLA N° 34 PLAN DE ACCIÓN SEIKETSU	171
TABLA N° 35 PLAN DE ACCIÓN SEIKETSU	173
TABLA N° 36 CHECK LIST CLASIFICAR.....	176
TABLA N° 37 CHECK LIST DE ORDENAR	177
TABLA N° 38 CHECK LIST DE LIMPIAR	178
TABLA N° 39 CHECK LIST DE ESTANDARIZAR	179
TABLA N° 40 CHECK LIST DE DISCIPLINAR	180
TABLA N° 41 LISTA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS 5'S.....	181
TABLA N° 42 REGLAMENTO INTERNO SHITSUKE.....	183
TABLA N° 43 PLAN DE CAPACITACIÓN.....	185

TABLA N° 44 PROGRAMACIÓN TEMPORAL DE LAS ACCIONES 5'S	191
TABLA N° 45 PLAN DE ACCIÓN SHITSUKE	192
TABLA N° 46 PLAN DE ACCIÓN SHITSUKE	194
TABLA N° 47 COMPARACIÓN DEL ANTES Y DESPUÉS DE LAS 5'S	200
TABLA N° 48 COMPACACIÓN DEL ANTES Y DESPUÉS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	201
TABLA N° 49 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PRE - TEST	202
TABLA N° 50 GRADO DE SATISFACCIÓN - PRE - TEST	207
TABLA N° 51 GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - PRE - TEST	208
TABLA N° 52 GRÁFICO EN BARRAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PRE - TEST	208
TABLA N° 53 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - POST - TEST	209
TABLA N° 54 GRADO DE SATISFACCIÓN - POST - TEST	214
TABLA N° 55 GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - POST - TEST	215
TABLA N° 56 GRÁFICO EN BARRAS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POST TEST	215
TABLA N° 57 COSTO BENEFICIO DE LA EMPRESA SCORPIO STORE S.A.	216
TABLA N° 58 COSTO BENEFICIO – PORCENTAJE MEJORADO	218
TABLA N° 59 HORAS DE PERSONAL CAPACITADO	220
TABLA N° 60 COSTO POR IMPLEMENTACIÓN.....	220
TABLA N° 61 INVERSIÓN TOTAL.....	221
TABLA N° 62 COSTO BENEFICIO.....	222
TABLA N° 63 DATOS VARIABLE INDEPENDIENTE	225
TABLA N° 64 DIFERENCIA DE ANTES Y DESPUÉS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	226
TABLA N° 65 RESUMEN DE DATOS SEIRI	227
TABLA N° 66 CUADRO DESCRIPTIVO - SEIRI	228
TABLA N° 67 RESUMEN DE DATOS - SEITON	231
TABLA N° 68 CUADRO DESCRIPTIVO SEITON	232
TABLA N° 69 RESUMEN DE DATOS - SEISO	235
TABLA N° 70 CUADROS DESCRIPTIVOS - SEISO.....	236
TABLA N° 71 RESUMEN DE DATOS - SEIKETSU	239
TABLA N° 72 CUADRO DESCRIPTIVO - SEIKETSU	240
TABLA N° 73 RESUMEN DE DATOS - SHITSUKE.....	243
TABLA N° 74 CUADRO DESCRIPTIVO - SHITSUKE.....	244
TABLA N° 75 PRUEBA DE NORMALIDAD - VARIABLE DEPENDIENTE	256
TABLA N° 76 PRUEBA DE NORMALIDAD – CONFIABILIDAD DEL CLIENTE	257
TABLA N° 77 PRUEBA DE NORMALIDAD - SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	258
TABLA N° 78 PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL	260
TABLA N° 79 RANGO DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	260
TABLA N° 80 REGLA DE DESICIÓN - HIPÓTESIS GENERAL	261
TABLA N° 81 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICO - CONFIABILIDAD DEL CLIENTE	262
TABLA N° 82 RANGOS DE CONFIABILIDAD DEL CLIENTE	263
TABLA N° 83 REGLA DE DESICIÓN - CONFIABILIDAD DEL CLIENTE	264
TABLA N° 84 HIPÓTESIS ESPECIFICO - SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	265
TABLA N° 85 RANGOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	266
TABLA N° 86 REGLA DE DESICIÓN - SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	267
TABLA N° 87 TABLA DE CONSISTENCIA	277
TABLA N° 88 MATRIZ DE CORRELACIÓN.....	279

TABLA N° 89 MATRIZ DE CORRELACIÓN.....	280
TABLA N° 90 DIAGRAMA DE PARETO	281
TABLA N° 91 GRÁFICO DE PARETO	281
TABLA N° 92 DIAGRAMA DE PARETO 5'	282
TABLA N° 93 FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA PRE TEST DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	283
TABLA N° 94 CUADRO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – PRE TEST.....	284
TABLA N° 95 FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA POST TEST – VARIABLE DEPENDIENTE	291
TABLA N° 96 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – POST TEST	292
TABLA N° 97 FORMATO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	299
TABLA N° 98 FOTMATO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - PRE - TEST	301
TABLA N° 99 FORMATO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - POST - TEST	304
TABLA N° 100 FORMATO DE AUDITORÍAS.....	307

Resumen

La presente tesis de investigación tuvo como objetivo determinar que la “Aplicación de la metodología 5’s mejora la calidad de atención al cliente en el área de ventas de la tienda Andahuaylas de la empresa “Scorpio store”, Lima 2018”, que es de enfoque cuantitativo. Se utilizaron fundamentos de autores:

La población y la muestra son iguales por ende la investigación es del tipo cuasi experimental, la población está constituida por las ventas diarias en el área de ventas (pedidos ejecutados por los clientes) lo cual será evaluado en 26 días laborales, periodo en el cual se recolectará datos de los colaboradores involucrados en el área de ventas, dependiendo de los pedidos de los clientes que se puedan realizar. Las técnicas de recolección de datos son: la observación directa y la ficha de observación, que sería los check list para medir el nivel 5’S antes de la implementación en el área de ventas.

Los datos fueron analizados mediante el software SPSS versión 21, con lo cual se realizó la contrastación de la hipótesis general y las específicas. En conclusión, se determinó que la aplicación de las 5’S mejora la calidad de atención al cliente en el área de ventas de la tienda Andahuaylas de la empresa “Scorpio Store”, Lima 2018 en un 40% con respecto a la confiabilidad del cliente a lo que antes se tenía un índice de 0.2310, actualmente el índice es de 0.0110 por lo que se puede concluir que la confiabilidad del cliente ha mejorado en un 22%. La satisfacción del cliente antes era de 0.3613 y que actualmente representa un 0.9413, esta variación se ejecuta gracias a la correcta implementación de las 5’S, por lo se puede inferir que la satisfacción del cliente ha mejorado en un 0.5800 Se recomienda la implementación de las 5’S en el área de ventas en las distintas empresas con la finalidad de evaluar y reafirmar la influencia importante de dicha variable. Además se recomienda la implementación en las diferentes áreas de la empresa.

Palabras Claves: 5’S, Confiability y satisfacción del cliente

Abstract

The objective of this research thesis was to determine that the "Application of the 5's methodology improves the quality of customer service in the sales area of the Andahuaylas store of the company" Scorpio store ", Lima 2018", which is focused quantitative. Authors' basics were used:

The population and the sample are equal therefore the research is of the quasi-experimental type, the population is constituted by the daily sales in the sales area (orders executed by the clients) which will be evaluated in 26 working days, period in which Data will be collected from the employees involved in the sales area, depending on the orders of the customers that can be made. The techniques of data collection are: direct observation and the observation form, which would be the checklist to measure the level 5'S before the implementation in the sales area.

The data were analyzed using the software SPSS version 21, with which the general and specific hypotheses were tested. In conclusion, it was determined that the application of the 5'S improves the quality of customer service in the sales area of the Andahuaylas store of the company "Scorpio Store", Lima 2018 by 40% with respect to the customer's reliability as which previously had an index of 0.2310, currently the index is 0.0110 so it can be concluded that the client's reliability has improved by 22%. Customer satisfaction was previously 0.3613 and currently represents 0.9413, this variation is executed thanks to the correct implementation of the 5'S, so it can be inferred that customer satisfaction has improved by 0.58. It is recommended the implementation of the 5'S in the sales area in the different companies with the purpose of evaluating and reaffirming the important influence of said variable. In addition, implementation is recommended in different areas of the company.

Keywords: 5'S, Reliability and customer satisfaction

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS, Coordinador de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, verifico que la Tesis Titulada: "APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5'S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA TIENDA ANDAHUAYLAS DE LA EMPRESA "SCORPIO STORE", LIMA 2018", del estudiante IZQUIERDO AYALA, OMAR ANDERSON; tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 21 Noviembre del 2018



Dr. LEONIDAS M. BRAVO ROJAS
 Coordinador de Investigación de la EP de
 Ingeniería Industrial

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------