



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