



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TÍTULO:

Las 5s para mejorar la productividad en los economatos de la agencia Multiplaza
del Banco de Crédito del Perú

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

AUTOR:

Chambi Diaz, Melanie Zenith

ASESOR:

Dra. Acuña Barrueto Miriam Elizabeth

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ


2018


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por **CHAMBI DIAZ MELANIE ZENITH**, cuyo título es:

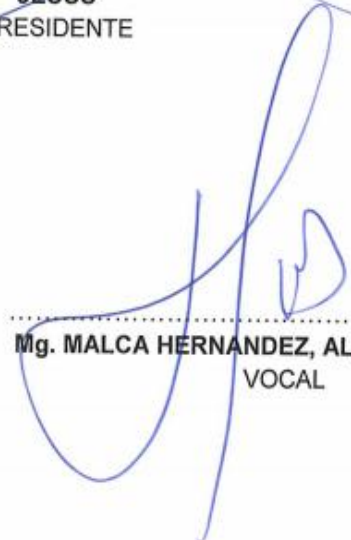
LAS 5S PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS ECONOMATOS DE LA AGENCIA MULTIPLAZA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

Reunidos en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el/los estudiante (s), otorgándole el calificativo de: *12* (números)
doce (letras)

Lima, *23* de julio de 2018


.....
Dr. ABANTO MORALES, MANUEL
JESÚS
PRESIDENTE


.....
Mg. VIDAL RISCHMOLLER, JULIO
CÉSAR
SECRETARIO


.....
Mg. MALCA HERNANDEZ, ALEXANDER DAVID
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres, por siempre estar a mi lado, inculcándome a que si caigo debo levantarme, apoyándome y guiándome, por ser las bases que me guiaron a llegar hasta aquí.

Agradecimientos

Retribuyo a la universidad y a los profesores, porque sin el apoyo de todo de ellos, no hubiese sido posible la realización de este trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo Chambi Diaz Melanie Zenith con DNI N° 46624401, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de julio del 2018.



Chambi Diaz, Melanie Zenith

DNI 46624401

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “LAS 5S PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS ECONOMATOS DE LA AGENCIA MULTIPLAZA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

Chambi Diaz, Melanie Zenith.

Índice

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Declaratoria de autenticidad.....	5
Presentación	6
Índice de tablas.....	9
Índice de gráficos	10
Índice de figuras.....	11
Resumen.....	12
Abstract	13
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Trabajos previos	16
1.2.1. Trabajos previos nacionales	16
1.2.2. Trabajos previos internacionales	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Variable independiente: las 5s	21
1.3.2. Variable dependiente: productividad	22
1.4. Formulación del problema	23
1.4.1. Problema general.....	23
1.4.2. Problemas específicos	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis.....	25
1.6.1. Hipótesis general	25
1.6.2. Hipótesis específicas	25
1.7. Objetivos	25
1.7.1. Objetivo general	25
1.7.2. Objetivos específicos	25
II. MÉTODO	26
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, operacionalización	28
2.2.1. Definición conceptual	28
2.2.2. Definición operacional	28
2.2.3. Dimensiones	29

2.2.4	Matriz de operacionalización de las variables	31
2.3	Población y muestra	32
2.3.1	Unidad de estudio	32
2.3.2	Población	32
2.3.3	Muestra	32
2.3.4	Muestreo	32
2.3.5	Criterios de exclusión e inclusión	33
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5	Método de análisis de datos	34
2.6	Diagnostico empresarial	34
2.7	Análisis de la situación actual	35
2.8	Situación actual del área de estudio	35
2.9	Desarrollo de la mejora	36
III.	RESULTADO	39
3.1	Análisis descriptivo	40
3.1.1	Análisis descriptivo de la variable independiente	40
3.1.2	Análisis descriptivo de la variable dependiente	42
3.2	Análisis inferencial	49
3.2.1	Análisis de la hipótesis general	49
3.2.2	Análisis de la primera hipótesis específica	52
3.2.3	Análisis de la segunda hipótesis específica	54
IV.	DISCUSIÓN	57
V.	CONCLUSIONES	59
VI.	RECOMENDACIONES	61
VII.	REFERENCIAS	63
	BIBLIOGRAFÍA	64
	ANEXOS	66
✓	Instrumentos	67

Índice de tablas

Tabla 1. Datos recolectados de clasificar y ordenar	40
Tabla 2. Aplicación de las dimensiones clasificar y ordenar	42
Tabla 3. Toma de datos de eficiencia 24 días antes de la implementación de la variable dependiente Productividad	43
Tabla 4. Toma de datos de eficacia 24 días antes de la implementación de la variable dependiente Productividad	44
Tabla 5. Toma de datos de productividad 24 días antes de la implementación de la variable dependiente Productividad	45
Tabla 6. Toma de datos de eficiencia 24 días después de la implementación de la variable dependiente Productividad	46
Tabla 7. Toma de datos de eficacia 24 días después de la implementación de la variable dependiente Productividad	47
Tabla 8. Toma de datos de productividad 24 días después de la implementación de la variable dependiente Productividad	48
Tabla 9. Prueba de normalidad de productividad antes y después con Shapiro Wilk	50
Tabla 10. Estadística muestra emparejada	50
Tabla 11. Prueba de muestras emparejadas	51
Tabla 12. Prueba de normalidad de eficiencia antes y después con shapiro wilk	52
Tabla 13. Estadística de muestra emparejada.....	53
Tabla 14. Prueba de muestras emparejadas.....	54
Tabla 15. Prueba de normalidad de eficacia antes y después con shapiro wilk	54
Tabla 16. Estadística de muestra emparejada.....	55
Tabla 17. Prueba de muestras emparejadas.....	56

Índice de gráficos

Grafico 1: Comportamiento de los datos Clasificar	41
Grafico 2: Comportamiento de los datos Ordenar	41
Grafico 3: Comportamiento de eficacia y eficiencia antes y después	49
Grafico 4: Diagrama flujo para la clasificación, para una buena clasificación se requiere seguir el presente diagrama	67
Grafico 5: Diagrama de selección de objetos necesarios para ubicar por frecuencia de uso, una vez seleccionados los objetos necesarios se puede ubicar por frecuencia de uso.....	68

Índice de figuras

Figura 1: Antes y después del Seiri (Clasificar)..... 36
Figura 2: Antes y después del Seiton (Ordenar) 37
Figura 3: Antes y después del Seiso (Limpieza)..... 37
Figura 4: Antes y después del Seiketsu (Estandarizar) 38
Figura 5: Antes y después del Shitsuke (Disciplina)..... 38

Resumen

La actual tesis es de enfoque cuantitativo, es del tipo pre experimental, se establece una población conformada por los trabajadores del banco, calculado en 24 días laborales, se recolectarán datos en el área de almacén o economato del banco 24 días antes y 24 días después. Las técnicas de recolección son: la Observación, la base de datos concedidos por la agencia Multiplaza del Banco de Crédito del Perú y check list para medir las 5s en los economatos del banco. Como conclusión, se establece que las 5s mejora la productividad en los economatos de la agencia Multiplaza del Banco de Crédito del Perú, en principio se tuvo un índice de productividad del 57% después del 70%, por lo que podemos concluir en que la productividad mejoro en un 22.80 %. Respecto a la eficiencia el índice de eficiencia ha mejorado en un 9.23%. Respecto a la eficacia esta variación se logra por la implementación de las 5s, podemos concluir en que la eficacia mejoro en un 12.64 %. Además, se propone la implementación de las 5S en los demás economatos de las distintas agencias del Banco de Crédito del Perú.

Palabras Claves: 5s, Productividad, eficiencia y eficacia.

Abstract

The current thesis is a quantitative approach, it is of the pre experimental type, a population formed by the workers of the bank is established, calculated in 24 working days, data will be collected in the store or commissary area of the bank 24 days before and 24 days after . The collection techniques are: the Observation, the database granted by the Multiplaza agency of the Banco de Credito del Peru and check list to measure the 5s in the bank's stores. In conclusion, it is established that the 5s improves productivity in the stores of the Multiplaza agency of the Banco de Credito del Peru, in principle there was a productivity index of 57% after 70%, so we can conclude that productivity I improve by 22.80%. Regarding efficiency, the efficiency ratio has improved by 9.23%. Regarding the effectiveness this variation is achieved by the implementation of the 5s, we can conclude that the efficiency improved by 12.64%. In addition, the implementation of the 5S is proposed in the other stores of the different Banco de Credito del Peru agencies.

Keywords: 5s, Productivity, efficiency and effectiveness.



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Acuña Barrueto Miriam Elizabeth, docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo Lima Ate (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada "Las 5s para mejorar la productividad en los economatos de la agencia Multiplaza del Banco de Crédito del Perú", del (de la) estudiante Chambi Diaz, Melanie Zenith constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Lugar y fecha Lima 23 de julio del 2018.

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

Acuña Barrueto Miriam Elizabeth

DNI: 40608122

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------