UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la heramienta 5S para mejorar la calidad de servicio en el Área de Bienestar de la Empresa Maestro 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Lagos Mansilla Gerardo Cristopher (ORCID: 0000-0002-5583-7532)

ASESOR:

Mg. Trujillo Valdiviezo Guido (ORCID: 0000-0002-3019-6599)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERÚ

2019

.

Dedicatoria

A Dios por permitirme llegar hasta aquí.

A mi madre, mis tías y a mi abuela que me formaron

A mi prima por el apoyo incondicional

Agradecimiento

A Dios por permitirme estar aquí.

A mi familia y a todas las personas que me quieren, y en particular a mi asesor por el constante apoyo que me ofreció.

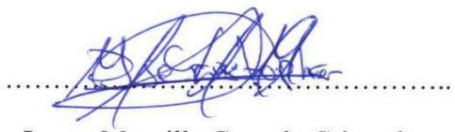
Declaratoria de autenticidad

Yo: Gerardo Cristopher Lagos Mansilla con DNI N° 70504101, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, 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 lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de noviembre de 2019



Lagos Mansilla Gerardo Cristopher
DNI: 70504101

v

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada **“Implementación de la metodología 5S para mejorar la calidad en el área de bienestar de la empresa Maestro 2019”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Ingeniera Industrial.

El Autor

Índice

Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Página del Jurado iv
Declaratoria de autenticidad v
Presentación vi
Índice vii
Índice de tablas x
Índice de figuras xii
RESUMEN xv
ABSTRACT xiv
I. INTRODUCCIÓN 1
1.1. Realidad Problemática 2
1.2. Trabajos Previos 11
1.3. Teorías Relacionadas 17
1.3.1. Variable independiente: 5S 17
1.3.2. Variable dependiente: Calidad de Servicio 20
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 24
1.6.1. Hipótesis General 24
1.6.2. Hipótesis Específicos 24
1.7. Objetivos de la Investigación 24

1.7.1. Objetivo General 24
1.7.2. Objetivos Específicos 24
II. MÉTODO 25
2.1 Tipo y diseño de investigación 26
2.1.1 Tipo de investigación 26
2.1.2 Diseño de investigación 26
2.2 Variables y operacionalización 27
2.3 Población, muestra y muestreo 28
2.3.1 Población 28
2.3.2 Muestra 28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 28
2.4.1 Técnicas 28
2.4.2 Instrumentos 28
2.4.3 Validez 29
2.4.4 Confiabilidad 29
2.5 Métodos de análisis de datos 30
2.6 Aspectos éticos 30
2.7 Desarrollo de la propuesta 30
2.7.1 Descripción de la empresa 30
2.7.2 Resultados Pre-test 38
2.7.3 Propuesta de mejora 49
2.7.4 Ejecución de la propuesta 53
2.7.5 Resultados del Pos-test 67
2.7.6 Análisis económico financiero 71
III. RESULTADOS 77
3.1. Análisis descriptivo 78

3.2. Análisis Inferencial 87
3.2.1 Análisis Prueba Normalidad Variable Dependiente: Calidad de Servicio 87
3.2.2 Análisis Prueba Normalidad Dimensión: Satisfacción de servicio 89
3.2.3 Análisis Prueba Normalidad Dimensión: Tiempo de atención 91
IV. DISCUSIÓN 93
V. CONCLUSIONES 97
VI. RECOMENDACIONES 99
REFERENCIAS 101
ANEXOS 106

Índice de tablas

Tabla 1. Definición de las causas de la matriz correlación 7

Tabla 2. Matriz de correlación 7

Tabla 3. Principales causas de la calidad de servicio 8

Tabla 4. Causas de estratificación 9

Tabla 5. Estratificación de Porcentaje 10

Tabla 6. Juicio de expertos 29

Tabla 7. Tipos de Clientes de Maestro 32

Tabla 8 Índice de recursos a Retirar 39

Tabla 9. Índice de Recursos Organizados 40

Tabla 10. Índice de Limpieza del área 41

Tabla 11. Índice de cumplimiento de limpieza y orden 42

Tabla 12. Índice de Cumplimiento de reglas 43

Tabla 13. Cumplimiento de Subsidios entregados 46

Tabla 14. Tiempo empleado para enviar el Subsidio 47

Tabla 15. Jornada laboral de lunes a viernes 47

Tabla 16. Calidad de Servicio 48

Tabla 17. Diagrama de Gant- Implementación de las 5S 51

Tabla 18. Tabla de Alternativas de Solución 52

Tabla 19. Tabla de Alternativas de Solución Estratificación con porcentajes 52

Tabla 20. Lista de elementos 60

Tabla 21. Cumplimiento de Subsidios entregados 68

Tabla 22. Tiempo empleado para enviar el Subsidio 69

Tabla 23. Calidad de servicio 70

Tabla 24. Base de datos del estudio Pre- test y Post-Test 71

Tabla 25. Cumplimiento 72

Tabla 26. Presupuesto de la implementación 73

Tabla 27. Presupuesto de la implementación 74
Tabla 28. Total, inversión 75
Tabla 29. Sostenimiento de implementación 75
Tabla 30. Flujo de Cajas 76
Tabla 31. Beneficio y costo evaluado en 12 mese 76
Tabla 32. Resultados de Calidad de Servicio del Antes y Después 78
Tabla 33. Descriptivos de la Calidad de Servicio 79
Tabla 34. Satisfacción del Servicio Antes y Después en base al Cumplimiento de subsidios entregados 81
Tabla 35. Estadísticos Descriptivos Antes y Después 82
Tabla 36. Tiempo de Atención Antes y Después en base al tiempo empleado para enviar el subsidio 84
Tabla 37. Estadísticos Descriptivos Antes y Después 85
Tabla 38. Regla de decisión 87

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Ishikawa 6
Figura 2. Diagrama de Pareto 9
Figura 3. Diagrama de Estratificación 10
Figura 4. ¿Cómo se clasifica los objetos? 19
Figura 5. Ubicación de la Empresa 31
Figura 6 Organigrama Corporativo 33
Figura 7. Organigrama de Tienda 34
Figura 8. Flujo de actividades en tiendas 35
Figura 9. Flujo de Actividades en Oficina (Documentación) 36
Figura 10. Flujo de Actividades en Oficina (Cobro de subsidio) 37
Figura 11. Documentos mal organizados 38
Figura 12. Documentos mal organizados 39
Figura 13. Área de Bienestar desorganizada 40
Figura 14. Falta de Limpieza en el área 41
Figura 15. Falta de Estandarización 42
Figura 16. Falta de orden y limpieza 43
Figura 17. Demora en realizar el proceso 44
Figura 18. Auditoria antes de la implementación 45
Figura 19. Propuesta de solución 50
Figura 20. Acta de Reunión 53
Figura 21. Organigrama 5S 54
Figura 22. Cartel de las 5S 55
Figura 23. Lista de capacitación 56
Figura 24. Capacitación al personal 57
Figura 25, Clasificación de documentos 58
Figura 26. Estatus de documentos 58

Figura 27. Etiqueta Roja 59
Figura 28. Etapa de Clasificación 61
Figura 29. Organización de documentos por meses 62
Figura 30. Clasificación de documentos por tipo 63
Figura 31. Clasificación de documentos por tipo 63
Figura 32. Estandarizando los materiales 64
Figura 33. Estableciendo medidas de disciplina 65
Figura 34. Estableciendo medidas de disciplina 65
Figura 35. Asignación del Área de Bienestar 66
Figura 36. Auditoria después de la implementación 67
Figura 37. Gráfico de líneas del Cumplimiento de la Calidad de Servicio antes y después de la implementación 79
Figura 38. Comparativo del Antes y Después de Calidad de Servicio 80
Figura 39. Cumplimiento de Subsidios entregados 82
Figura 40. Comparación del Cumplimiento de Subsidios entregados Antes y Después 83
Figura 41. Tiempo de atención 85
Figura 42. Comparación del Cumplimiento de tiempo empleado antes y después 86
Figura 43. Prueba de Normalidad Shapiro – Wilk 87
Figura 44. Estadísticos descriptivos para calidad de servicio. 88
Figura 45. Estadísticas de prueba de Wilcoxon de Calidad de servicio 88
Figura 46. Prueba de Normalidad Sharipiro – Wilk para la dimensión de satisfacción de servicio. 89
Figura 47. Estadísticos descriptivos para satisfacción de servicio. 90
Figura 48. Estadísticos de prueba de la regla de Wilcoxn de la satisfacción del servicio 90
Figura 49. Prueba Normalidad Shapiro - Wilk para la dimensión tiempo de atención 91

Figura 50. Estadísticos descriptivos para tiempo de atención. 92

Figura 51. Estadísticos de prueba de la regla de Wilcoxn de tiempo de atención..... 92

RESUMEN

Este trabajo de tesis tuvo como objetivo determinar como la aplicación de 5S Mejora la Calidad de Servicio en el área de Bienestar de la empresa Maestro. La investigación fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, se realizó bajo un diseño pre experimental teniendo como población al número de atenciones diarios medidos en 22 días laborables, esta fue equivalente a la muestra, debido a que no se realizó muestreo, de igual manera la técnica de observación fue utilizada, y como instrumento se utilizó la base de datos de subsidios y la ficha 5S, asimismo la validación fue por juicio de expertos. Se concluye que con la aplicación de las 5 S mejora la calidad de servicio del área de Bienestar de la empresa Maestro, ha quedado demostrado que la calidad de servicio de atención después es 84 % que es mayor a la calidad de servicio de atención antes 62 %, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras claves: Metodología S5, servicio, atención al cliente.

ABSTRACT

This thesis work aimed to determine how the application of 5S Improves Service Quality in the Welfare area of the Master company. The research was applied with a quantitative approach, carried out under a pre-experimental design, with the population as the number of daily medical care in 22 working days, this was equivalent to the sample, because no sampling was performed, in the same technical way Observation was used, and as a tool the subsidy database and the 5S file were used, specifically fuel validation by expert judgment. It is concluded that with the application of the 5 S Improves the quality of service of the Welfare area of the Master company, it has determined that the quality of the care service is 84% that is greater than the quality of the care service before 62%, reject the null hypothesis and accept the research hypothesis.

Keywords: S5 Methodology, service, customer service.

Anexo 4: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1

Yo, Guido Trujillo Valdiviezo Docente asesor de tesis de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, revisor de la Tesis Titulada: **"APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE BIENESTAR DE LA EMPRESA MAESTRO 2019"**, del estudiante **LAGOS MANSILLA GERARDO CRISTOPHER**; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29 % 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, 30 de noviembre del 2019

Mgtr. Ing. Guido Trujillo Valdiviezo
DTP-EP Ingeniería Industrial

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