



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

5s para reducir los pedidos no atendidos en una empresa
industrial periodo noviembre 2015 mayo 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Administración de Negocios MBA

AUTOR:

Br. Marco Antonio Sullo Roselló

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Estratégica de las Competencias

PERÚ – 2017

Página del jurado

Presidente

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

Secretario

Dra. Luzmila Garro Aburto

Vocal

Dra Irma Carhuancho Mendoza

Dedicatoria

A mi madre Juana Luzmila Rosselló Cerdán,
por todo el sacrificio y esfuerzo que hizo en
formar a sus hijos. Q.E.P.D.

Agradecimiento

A Dios misericordioso que ilumina siempre las tinieblas de nuestra ignorancia con la luz de su palabra y que nunca nos abandona, por permitirme culminar este proyecto, gracias.

A mi madre que fue ejemplo de perseverancia esfuerzo, sacrificio, abnegación, humildad, y que dejó su ejemplo para sus hijos formándonos con valores y principios bien establecidos, gracias

Declaración de Autoría

Yo, Marco Antonio Sullo Roselló, estudiante de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, filial Lima; declaro que el trabajo académico titulado “Aplicación de la herramienta 5s para reducir los pedidos no atendidos en una empresa industrial periodo noviembre 2015 mayo 2016, presentada en 135 folios para obtención del grado académico de Magister en Administración es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 5 de septiembre del 2016.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “Aplicación de la herramienta 5s para reducir los pedidos no atendidos en una empresa industrial periodo noviembre 2015 mayo 2016”, tiene por finalidad demostrar que la aplicación de esta filosofía de trabajo reduce el número de pedidos no atendidos en una empresa industrial, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “Cesar Vallejo” para obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios.

Esta investigación es un trabajo desarrollado en una empresa industrial que posee distribución propia de sus productos a los clientes finales y que presentaba muchos problemas en el cumplimiento de poder entregar la totalidad de los pedidos efectuados día a día por el área de ventas, dichos retrasos generaron mucho malestar en los clientes y también en el personal de ventas porque eran ellos quienes tenían que dar disculpas a sus clientes por la falta de cumplimiento en la entrega de las compras efectuadas por los clientes.

La investigación consta de ocho capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

Introducción

Marco metodológico

Resultados

Discusión

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

Anexos

En tal sentido se presenta el trabajo y agradezco anticipadamente las sugerencias si amerita.

Contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Investigaciones internacionales	14
1.1.2 Investigaciones Nacionales	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3 Marco conceptual	27
1.4 Justificación	56
1.5 Problema	57
1.6 Formulación del problema	59
1.7 Hipótesis	60
1.8 Objetivos	60
II. MARCO METODOLÓGICO	62
2.1 Variables	63

2.2 Operacionalización de variables	63
2.3 Metodología	64
2.4 Tipo de estudio	65
2.5 Diseño	65
2.6 Población, muestra y muestreo	66
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
2.8 Métodos de análisis de datos	73
2.9 Consideraciones éticas	73
III. RESULTADOS	74
3.1 Descripción de la muestra	75
3.2 Prueba de normalidad	79
3.3 Contrastación de la hipótesis	80
3.3.1 Hipótesis Principal	80
3.3.2 Hipótesis específica 1	81
3.3.3 Hipótesis específica 2	82
3.3.4 Hipótesis específica 3	83
IV. DISCUSIÓN	85
V. CONCLUSIONES	89
VI. RECOMENDACIONES	91
VII. REFERENCIAS	93
VIII. ANEXOS	101
Anexo 1: Matriz de consistencia	102
Anexo 2: Instrumento	105
Anexo 3: Programa de aplicación de las 5S	106
Anexo 4: Matriz de datos	131
Anexo 5: Validación de instrumentos	132

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Evolución histórica de la logística	24
Tabla 2 Comparativo de los conceptos de las 5S	30
Tabla 3 Pautas para organizar artículos	34
Tabla 4 Cuadro comparativo de las 5S	45
Tabla 5 Operacionalización de la variable Pedidos no atendidos aplicando la herramienta 5s	64
Tabla 6 Expertos que validaron el instrumento	70
Tabla 7 Coeficiente e alfa de Cronbach	71
Tabla 8 Relación entre los pedidos no atendidos con el total de pedidos	75
Tabla 9 Relación entre los pedidos entregados a tiempo con el total de pedidos entregados	76
Tabla 10 Relación entre las entregas perfectas con el total de pedidos entregados	77
Tabla 11 Relación entre los pedidos entregados imperfectos con el total de pedidos entregados	78
Tabla 12 Prueba de normalidad	80
Tabla 13 Contrastación de la hipótesis general	81
Tabla 14 Contrastación de la hipótesis específica 1	82
Tabla 15 Contrastación de la hipótesis específica 2	83
Tabla 16 Contrastación de la hipótesis específica 3	84

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Estructura de un sistema de colas	19
Figura 2. Sistema una cola un servidor	21
Figura 3. Sistema una cola varios servidores	21
Figura 4. Sistema varias colas varios servidores	22
Figura 5. Sistema una cola y servidor secuencial	22
Figura 6. Efectos de las 5S. Fuente: Rey (2005, p. 24)	42
Figura 7. Pilares de las 5S Fuente: Rey (2005, p. 28)	43
Figura 8. Esquema del servicio de almacén	48
Figura 9. Esquema del procedimiento de recolección de datos	72
Figura 10. Cuadro de control de Pedidos no Atendidos	76
Figura 11. Cuadro de control de KPI Entregas a Tiempo	77
Figura 12. Cuadro de control de KPI Entregas perfectas	78
Figura 13. Cuadro de control de KPI's Pedidos entregados imperfectos	79

Resumen

La investigación titulada: “Aplicación de la herramienta 5s para reducir los pedidos no atendidos en una empresa industrial periodo noviembre 2015 mayo 2016” ha tenido como problema general ¿Cómo la aplicación de las 5S mejora la entrega de pedidos no atendidos en una empresa industrial durante los meses de Nov 2015 a mayo 2016?

La investigación se realizó bajo el diseño pre experimental apoyándose en el método hipotético deductivo, la medición se realizó a través de la base de datos de los pedidos atendidos y no atendidos, finalmente se realizó la contrastación de las hipótesis con la Prueba de Rangos de Wilcoxon.

Por lo tanto, se demostró que la aplicación de la 5S influyó en los resultados en relación a la minimización de los pedidos no atendidos, la maximización del número de pedidos entregados a tiempo, los pedidos entregados perfectos y finalmente la minimización de la entrega de pedidos imperfectos.

Palabras clave: 5s, pedidos no atendidos, empresa industrial, manufactura esbelta, teoría de sistemas, teoría de restricciones.

Abstract

The research entitled "Application of the 5s tool to reduce unfilled orders in an industrial company period November 2015 May 2016" has had as a general problem How the application of the 5S improves the delivery of unattended orders in an industrial company during The months of Nov 2015 to May 2016?

The research was carried out under the pre-experimental design based on the hypothetical deductive method, the measurement was made through the database of the orders served and not served, finally the contracting of the hypothesis was carried out with the Wilcoxon Rank Test .

Therefore, after the testing of the hypotheses it was demonstrated that the application of the 5S influenced the results in relation to the minimization of unattended orders, the maximization of the number of orders delivered on time, the orders delivered perfect and finally Minimizing the delivery of imperfect orders.

Keywords: 5s, orders not served, industrial company, lean manufacturing, systems theory, constraint theory.