



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5 S, PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE
LOGÍSTICA DEL ESCUADRÓN AERONAVAL N° 23, CALLAO, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

BASTIDAS FLORES, YONGRIB RAÚL

ASESOR:

MGTR. AYALA ASECIO, CARLOS ENRIQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

El presente proyecto de investigación está dedicado a mis padres y hermanas que me han formado hacia la consecución de mis objetivos, a mi esposa que es el sustento de mis fuerzas, a mis hijos Gino y Fabio que son el motor de mi día a día y a mis maestros de la Universidad que me han apoyado en el transcurso de mi carrera.

Agradecimiento

Agradezco a mi esposa Delsy por su apoyo constante, a todos mis profesores sin excepción que dedican su tiempo y esfuerzo, y en particular a mis asesores por sus enseñanzas que han cultivado mis conocimientos para de esta manera alcanzar uno de mis objetivos que es ser un profesional.

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 las 5 s, para la Mejora de la Calidad del Servicio de Atención al Cliente en el Área de Logística del Escuadrón Aeronaval N° 23, Callao, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

El Autor

Índice de contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.	2
1.2 Trabajos Previos.	11
1.2.1 Antecedentes Internacionales	11
1.2.2 Antecedentes Nacionales	15
1.3 Teorías Relacionadas con el Tema	19
1.4 Formulación del Problema	30
1.5 Justificación del Estudio.	30
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivo	32
II. MÉTODO	37
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	38
2.1.1 Tipo de Investigación	38
2.1.2 Diseño Investigación	38
2.2 Operacionalización de las Variables.	40
2.3 Población, muestra y muestreo	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5 Métodos de análisis de datos	46

2.6	Aspectos éticos	46
2.7	Desarrollo de la propuesta	47
2.7.1	Situación actual	47
2.7.2	Propuesta de Mejora	61
2.7.3	Ejecución de la Propuesta	65
2.7.4	Resultados de la Implementación	77
2.7.5	Análisis económico financiero	79
III.	RESULTADOS	83
3.1	Análisis descriptivo	84
3.2	Análisis inferencial	93
3.2.1	Análisis Prueba de Normalidad de Shapiro–Wilc de la Calidad	93
IV.	DISCUSIÓN	98
V.	CONCLUSIONES	101
VI.	RECOMENDACIONES	103
VII.	REFERENCIAS	105
	ANEXOS	109

Índice de Tablas

Tabla 1. Baja Calidad de Atención de los Clientes en el Área de Logística del del Escuadrón Aeronaval N° 23 (En %)	8
Tabla 2. Matriz de Priorización en Base al Tiempo	10
Tabla 3. Matriz de operacionalización de variable independiente	41
Tabla 4. Matriz de operacionalización de variable dependiente	42
Tabla 5. Juicio de Expertos	45
Tabla 6. Principales clientes del Almacén del Escuadrón Aeronaval N° 23	48
Tabla 7. Análisis FODA	49
Tabla 8. Actividades que se Realizan en el Almacén del Escuadrón Aeronaval N° 23	52
Tabla 9. Toma de tiempos en un día de atención al cliente	57
Tabla 10. Cumplimiento de pedidos y cumplimiento de tiempo de atención al cliente	58
Tabla 11. Jornada de trabajo de lunes a viernes	60
Tabla 12. Cronograma de actividades para la ejecución de la mejora	64
Tabla 13. Toma de tiempos en un día de atención al cliente después de la mejora	75
Tabla 14. Cumplimiento de pedidos y cumplimiento de tiempo de atención al cliente después de la mejora	76
Tabla 15. Base de datos del estudio Pre- test y Post-Test	77
Tabla 16. Presupuesto para la Implementación de las 5S en el Escuadrón Aeronaval N° 23	79
Tabla 17. Financiamiento del Monto Necesitado	80
Tabla 18. Estado de Resultados al 30 de Noviembre de 2017	80
Tabla 19. Flujo de caja económico y financiero	81
Tabla 20. Indicadores de Evaluación	82
Tabla 21 Datos de la Calidad del Servicio de Atención al Cliente Antes y Después (Confiabilidad)	84
Tabla 22 Descriptivos de la Calidad de Atención al Cliente	85
Tabla 23 Calidad del Servicio de Atención Antes y Después en base al Porcentaje de Cumplimiento de Pedidos	87
Tabla 24 Estadísticos Descriptivos Antes y Después	88
Tabla 25 Tiempo de Atención Antes y Después en base al Porcentaje de Cumplimiento de Horas	90
Tabla 26 Estadísticos Descriptivos Antes y Después	91

Índice de Figuras

Figura 1. Factores que intervienen en la Calidad de Servicio.	3
Figura 2. Árbol de problemas – Causa y efecto.	5
Figura 3. Diagrama de Ishikawa.	6
Figura 4. Diagrama de Pareto.	9
Figura 5. Escuadrón Aeronaval N° 23.	47
Figura 6. Organigrama de la Empresa.	50
Figura 7. Procesos del Almacén.	51
Figura 8. Procesos en el almacén	52
Figura 9. Diagrama DOP del Almacén Antes de la Mejora.	53
Figura 10. Anaqueles mal organizados	54
Figura 11. Área del almacén desorganizado	55
Figura 12. Falta de limpieza en el área	55
Figura 13. Falta de estandarización	56
Figura 14. Falta de una cultura de orden y limpieza	56
Figura 15. Demoras en la Atención	57
Figura 16. La propuesta de la solución.	62
Figura 17. Organización 5S.	66
Figura 18 Cartel de las 5S	66
Figura 19. Reunión con la Jefatura y conocimiento del proyecto	67
Figura 20. Capacitación del personal	68
Figura 21. Clasificación del material	69
Figura 22. Organización del Material y herramientas.	70
Figura 23. El día de la gran limpieza	71
Figura 24. Estandarizando los materiales	72
Figura 25 Estableciendo medidas de disciplina	73
Figura 26. Estableciendo Medidas de Disciplina	74
Figura 27. Estableciendo medidas de Disciplina	75
Figura 28. DOP después de la Mejora.	78
Figura 29 Gráfico de línea de cumplimiento de la Calidad antes y después de la aplicación 5S	85
Figura 30. Comparativo de la Calidad de Atención al Cliente	86

Figura 31. Gráfico de Línea Variable Dependiente: Cumplimiento de Pedidos	88
Figura 32 Comparación del Cumplimiento de los Pedidos Antes y Después.	89
Figura 33 Gráfico de Línea Dimensión: Tiempo de atención al cliente.	91
Figura 34 Comparación del Cumplimiento de los Tiempos Antes y Después.	92
Figura 35 Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk para la variable dependiente	93
Figura 36 Prueba T, estadística de muestras emparejadas	94
Figura 37. Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk para la dimensión calidad de servicio	95
Figura 38. Estadísticos de prueba de la regla de Wilcoxon	95
Figura 39. Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk para la dimensión tiempo de atención al cliente	96
Figura 40. Estadísticos de prueba de la regla de Wilcoxon	97

Resumen

El presente trabajo de tesis tuvo como objetivo determinar cómo la aplicación de las 5 S Mejora la Calidad de Servicio de Atención de los Clientes del Área Logística del Escuadrón Aeronaval N° 23, Lima, 2017. 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, igualmente se utilizó la observación de campo, y como instrumento se usó el cronómetro y la ficha de registro de datos, asimismo la validación fue por juicio de expertos. Se concluye que con la aplicación de las 5 S mejora la calidad de servicio de atención de los clientes del área de logística del Escuadrón Aeronaval N° 23”, ha quedado demostrado que la calidad de servicio de atención después es 70.5909 % que es mayor a la calidad de servicio de atención antes 61.4545%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras claves: Metodología S5, Servicio, Atención al Cliente.

Abstract

The objective of this thesis was to determine how the application of the 5 S improves the Quality of Customer Service of the Logistics Area of the Aeronaval Squadron N ° 23, Lima, 2017. The research was of the applied type with a quantitative approach, it was carried out under a pre experimental design having as a population the number of daily attentions measured in 22 working days, this was equivalent to the sample, due to the fact that no sampling was done, also the field observation was used, and as an instrument the stopwatch and the record of data, also the validation was by expert judgment. It is concluded that with the application of the 5 S improves the quality of customer service of the logistics area of the Aeronaval Squadron N ° 23 ", it has been demonstrated that the quality of service afterwards is 70. 5909% which is greater than the quality of service before 61.4545%, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted.

Key Words: Methodology S5, Service, Customer Support.

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: "IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S, PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DEL ESCUADRÓN AERONAVAL N° 23, CALLAO, 2017", del estudiante BASTIDAS FLORES, YONGRIB RAÚL; tiene un índice de similitud de 16 % 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