



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA EMPRESARIAL**

**Implementación De Las 5'S Para Mejorar La Productividad En El  
Área De Atención Al Cliente En La Empresa División G1 S.A.C.,  
Cercado De Lima, 2020.**

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

**AUTOR:**

**ROJAS DELGADILLO, MAICOL KEVIN (ORDIC: 0000-0002-5448-7817)**

**ASESOR:**

**Mg. Trujillo Valdiviezo, Guido (ORDIC: 0000-0002-3019-6599)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Estrategia Y Planeamiento**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por ser mi guía en cada momento de mi vida.

A mis padres León Balois Rojas Socualaya y Viviana Soledad Delgadillo Carhuamaca quienes siempre me apoyaron en mi carrera universitaria, por las enseñanzas que me inculcaron y por el empuje que me dieron para no desistir y no dejarme caer.

A mis hermanos, quienes estuvieron ahí apoyándome en mis últimos ciclos, siempre preocupados y atentos. ¡Gracia familia!

## **AGRADECIMIENTO**

Primero agradezco a Dios por darme la bendición de enviarme a unos padres preocupados y atentos para su hijo, agradecer a grandes maestros y asesores que me inculcaron en mis últimos ciclos de la universidad a ser mejor persona y crecer como profesional gracias a sus conocimientos, consejos y experiencia. Gracias Guido Trujillo Valdivieso. Y como no menos importante a mis familiares y amigos preocupados por culminar con mi tesis y terminar mi carrera universitaria y verme convertido en una Ingeniera Empresarial.

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
Índice de contenido .....	IV
Índice de tablas .....	V
Índice de figuras .....	VIII
Resumen .....	X
Abstract .....	XI
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	11
III. METODOLOGÍA .....	21
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	21
3.2. OPERACIONALIZACIÓN VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN .....	23
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	25
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	26
3.5. PROCEDIMIENTOS .....	28
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	71
3.7. ASPECTOS ÉTICOS .....	72
IV. RESULTADOS .....	73
V. DISCUSIÓN .....	87
VI. CONCLUSIONES .....	89
VII. RECOMENDACIONES .....	90
REFERENCIAS .....	91
ANEXOS .....	25

## Índice de tablas

Tabla 1: importancia de problemas en la empresa g1 s.a.c. ....	4
Tabla 2: causas, frecuencias y porcentajes .....	6
Tabla 3: causas, frecuencias y porcentajes .....	7
Tabla 4: etapas de las 5s .....	16
Tabla 5: matriz de operacionalización de variables .....	23
Tabla 6: matriz de operacionalización de variables .....	24
Tabla 7: instrumento.....	26
Tabla 8: juicio de expertos .....	27
Tabla 09: pre test de clasificación .....	31
Tabla 10: pre test de limpieza .....	32
Tabla 11: pre test de orden .....	33
Tabla 12: pre test de estandarización .....	34
Tabla 13: pre test de disciplina.....	35
Tabla 14: pre test de eficiencia.....	36
Tabla 15: pre test de eficacia .....	37
Tabla 16: pre test de productividad .....	38
Tabla 17: análisis abc.....	46
Tabla 18: registro de accesorios en el las vitrinas.....	47
Tabla 19: pos test de clasificación.....	54
Tabla 20: pos test de limpieza.....	55

Tabla 21: pos test de orden.....	56
Tabla 22: pos test de estandarización.....	57
Tabla 23: pos test de disciplina.....	58
Tabla 24: pos test de eficiencia.....	598
Tabla 25: pos test de eficacia.....	60
Tabla 26: pos test de productividad.....	61
Tabla 27: análisis descriptivo pretest de clasificación.....	73
Tabla 28: análisis descriptivo pretest de limpieza.....	73
Tabla 29: análisis descriptivo pretest de orden.....	74
Tabla 30: análisis descriptivo pretest de estandarización.....	74
Tabla 31: análisis descriptivo pretest de disciplina.....	75
Tabla 32: análisis descriptivo postest de clasificación.....	75
Tabla 33: análisis descriptivo postest de limpieza.....	76
Tabla 34: análisis descriptivo postest de orden.....	76
Tabla 35: análisis descriptivo postest de estandarización.....	77
Tabla 36: análisis descriptivo postest de disciplina.....	77
Tabla 37: análisis descriptivo pretest de eficiencia.....	78
Tabla 38: análisis descriptivo pretest de eficacia.....	78
Tabla 39: análisis descriptivo pretest de productividad.....	79
Tabla 40: análisis descriptivo postest de eficiencia.....	79
Tabla 41: análisis descriptivo postest de eficacia.....	80
Tabla 42: análisis descriptivo postest de productividad.....	80

Tabla 43: prueba de normalidad - eficiencia .....	81
Tabla 44: t de student – eficiencia.....	82
Tabla 45: análisis de pvalor – eficiencia.....	82
Tabla 46: prueba de normalidad - eficacia .....	83
Tabla 47: t de student - eficacia .....	84
Tabla 48: análisis de pvalor – eficacia.....	84
Tabla 49: prueba de normalidad - productividad .....	85
Tabla 50: wilcoxon – productividad .....	86
Tabla 51: análisis de pvalor - productividad .....	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n° 1.....	2
Figura n° 2.....	5
Figura n° 3.....	8
Figura n° 4.....	20
Figura n° 05.....	29
Figura n° 06.....	30
Figura n° 07.....	39
Figura n° 08.....	40
Figura n° 09.....	41
Figura n° 10.....	42
Figura n° 11.....	43
Figura n° 12.....	44
Figura n° 13.....	45
Figura n° 14.....	48
Figura n° 15.....	48
Figura n° 16.....	49
Figura n° 17.....	49
Figura n° 18.....	50
Figura n° 19.....	51



Figura n° 20.....	<b>52</b>
Figura n° 21.....	<b>53</b>
Figura n° 22.....	<b>63</b>
Figura n° 23.....	<b>64</b>
Figura n° 24.....	<b>65</b>
Figura n° 25.....	<b>66</b>
Figura n° 26.....	<b>67</b>
Figura n° 27.....	<b>69</b>
Figura n° 28.....	<b>70</b>

## Resumen

El estudio realizado a la herramienta 5S para la mejora de la productividad en el área de atención al cliente de la empresa División g1 sac, 2020, lo cual la herramienta japonesa 5S busca para (GUTIERRES, 2010, p.24) “mejora la productividad del área de atención al cliente de la empresa. Permitiendo conocer la importancia de crear cultura organizacional, contar con un adecuado ambiente laboral que permita un mejor desempeño de los colaboradores y una mejor atención a sus clientes, una mayor productividad y calidad en los despachos, agilizando los procesos de los pedidos en el área de atención al cliente, cumpliendo con los requerimientos del cliente en el tiempo establecido”.

Se utilizó la herramienta japonesa 5S para la mejora en el tiempo de las atenciones y la entrega de los pedidos en la empresa a diversas provincias del País. El motivo de la poner en practica la herramienta japonesa de las 5S es lograr tener un mayor rendimiento de las horas trabajadas en la compañía, con el cual disminuirán las horas improductivas, obteniendo mejores horas de productividad y mejor manejo de los recursos empleados de la compañía.

La investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, con un nivel explicativo y diseño pre experimental. La población está completada por 8 semanas de órdenes de compra registradas en la base de datos de la compañía. Con un criterio de inclusión:

El estudio abarcara el análisis en un periodo jornal de 8 horas de lunes a sábado. Se realizó el análisis inferencial para contrastar las hipótesis a través de los estadígrafos T Student y Wilcoxon, obteniéndose la media de la productividad pre 35.00% y post 51.00%. Por consiguiente, se tuvo una mejora del 16.00% puntos porcentuales de la productividad.

Se determinó que la herramienta japonesa 5s mejoró productividad en el área de atención al cliente de la empresa División g1 sac en un 51.00%.

Palabras claves: (seiri, seiso, seiton, seiketsu, seisuke, productividad, eficiencia y eficacia).

## **Abstract**

The research entitled Application of the 5S methodology to improve productivity in the customer service area of the company Division g1 sac, 2020, which the Japanese 5S tool seeks to improve the productivity of the company's customer service area. Allowing to know the importance of creating an organizational culture, having an adequate work environment that allows a better performance of collaborators and better service to their clients, greater productivity and quality in dispatches, streamlining the order processes in the area of customer service, meeting customer requirements in the established time.

The Japanese tool 5S was used to improve the time of care and delivery of orders in the company to various provinces of the country. It is sought that with the implementation of the 5S it is possible to have a better performance of work time, with which unproductive times would be reduced, obtaining an improvement in productivity and use of the company's resources.

The research was of an applied type, quantitative approach, with an explanatory level and a pre-experimental design. The population is made up of 8 weeks of purchase orders registered in the company's database. With an inclusion criterion:

The study will cover the analysis in a working period of 8 hours from Monday to Saturday.

The inferential analysis was carried out to contrast the hypotheses through the T Student and Wilcoxon statistics, obtaining the average productivity before 35.00% and after 51.00%. Consequently, there was an improvement of 16.00% percentage points of productivity.

It is concluded that the 5s methodology improved productivity in the customer service area of the Division g1 sac company by 51.00%.

Keywords: (seiri, seiso, seiton, seiketsu, sitsuke, productivity, efficiency and effectiveness)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, TRUJILLO VALDIVIEZO GUIDO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA DIVISIÓN G1 SAC, CERCADO DE LIMA, 2020.", cuyo autor es ROJAS DELGADILLO MAICOL KEVIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Diciembre del 2020

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
TRUJILLO VALDIVIEZO GUIDO <b>DNI:</b> 25570359 <b>ORCID</b> 0000-0002-3019-6599	Firmado digitalmente por: GTRUJILLOT el 17-12- 2020 21:06:26

Código documento Trilce: TRI - 0084815