



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Impacto de la Metodología 5'S en la Calidad del Servicio de la  
Librería Novedades Jhosep – Distrito de Chao, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniero Industrial

**AUTORES:**

Pérez Rebaza, Tania Katherine (ORCID: 0000-0002-9445-5545)

Velásquez Acevedo, Judith Jacqueline (ORCID: 0000-0002-4886-9077)

**ASESOR:**

Dr. González Vásquez, Joe Alexis (ORCID: 0000-0001-7816-0977)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

TRUJILLO – PERÚ

2021

## DEDICATORIA

### **A DIOS:**

Por la vida, la salud y sabiduría para no darnos por vencidos ante los desafíos de la vida, por la fortaleza a lo largo de nuestra trayectoria académica

### **A NUESTROS PADRES:**

Por el apoyo incondicional que nos brindaron en este prolongado y fructífero trayecto de carrera. Por sus palabras de estímulo y asesoramiento que nos confortaron en este camino

## AGRADECIMIENTO

A la universidad César Vallejo, la cual nos brindó docentes de excelente preparación y de grandiosos valores, de los cuales contribuyeron en nuestro aprendizaje de manera significativa en nuestro periodo académico.

A nuestros padres por su apoyo económico para poder llevar a cabo nuestros estudios superiores.

A nuestros compañeros de clases por ayuda, respaldo que nos brindaron en los buenos y difíciles momentos durante la universidad.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
Tabla 4. Índice de calidad en la Librería Novedades Jhosep – post test	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables .....	38
Tabla 2. Recolección de datos .....	41
Tabla 3. Resultados de clientes de la Librería Novedades Jhosep - Percepción .....	50
Tabla 4. Resultado de las encuestas aplicado a los clientes de la Librería Novedades Jhosep - Expectativas .....	51
Tabla 5. Brecha del método Servqual .....	52
Tabla 6. ABC de los artículos del almacén .....	60
Tabla 7. Cronograma de limpieza de la Librería y Novedades Jhosep .....	66
Tabla 8. Puestos y funciones en comité 5s .....	71
Tabla 9. Planificación de acciones 5s.....	74
Tabla 10. Acta de reuniones de la planificación de acciones 5S .....	75
Tabla 11. Auditoría - Checklist – primera semana .....	76
Tabla 12. Auditoría - Checklist - segunda semana .....	77
Tabla 13. Auditoría - Checklist - tercera semana.....	78
Tabla 14. Auditoría - Checklist – cuarta semana .....	79
Tabla 15. Auditoría final - Checklist .....	80
Tabla 16. Tabulación semanal 5S – 1 semana.....	81
Tabla 17. Tabulación semanal 5S – 2 semana.....	82
Tabla 18. Tabulación semanal 5S – 3 semana.....	83
Tabla 19. Tabulación semanal 5S – 4 semana.....	84
Tabla 20. Resultados post test de las encuestas aplicados a los clientes de la Librería Novedades Jhosep - Percepción.....	85
Tabla 21. Resultados post test de las encuestas aplicados a los clientes de la Librería Novedades Jhosep - Expectativas .....	86
Tabla 22. Brechas entre percepción - expectativas - post test.....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa .....	37
Figura 2. Resultados de las percepciones por enunciado .....	53
Figura 3. Resultados de las expectativas por enunciado .....	53
Figura 4. Brecha por preguntas .....	54
Figura 5. Brecha por Dimensiones .....	54
Figura 6. Importancia relativa por Dimensiones.....	55
Figura 7. Índice de Calidad de Servicio por dimensión .....	55
Figura 8. Índice de Servicio .....	56
Figura 9. Ficha de Observación .....	57
Figura 10. Porcentaje Inicial 5s .....	58
Figura 11. Antes de la implementación - Clasificar .....	59
Figura 12. Implementación de la tarjeta roja - clasificar.....	59
Figura 13. Implementación de la tarjeta roja – Seiso.....	61
Figura 14. Después de la implementación 5S - Seiso .....	61
Figura 15. Después de la implementación 5S - Seiso .....	61
Figura 16. Antes de la implementación 5S - Seiso .....	61
Figura 18. Antes de la implementación 5S - - Seiso .....	62
Figura 17. Después de la implementación 5S - Seiso .....	62
Figura 19. Después de la implementación 5S - Seiso .....	62
Figura 20. Antes de la implementación 5S - Seiso .....	62
Figura 21. Después de la implementación 5S - Seiso .....	63
Figura 22. Antes de la implementación 5S - Seiso .....	63
Figura 23. Después de la implementación 5S - Seiso .....	63
Figura 24. Antes de la implementación 5S - Seiso .....	63
Figura 25. Después de la implementación 5S - Seiso .....	64
Figura 26. Antes de la implementación 5S - Seiso .....	64
Figura 27. Después de la implementación 5S - Seiso .....	64
Figura 28. Antes de la implementación 5S - Seiso .....	64
Figura 29. Seiso - Antes de la implementación 5S .....	65
Figura 30. Seiso - Después de la implementación 5S .....	65

Figura 31. Seiketsu - Capacitación de las 5s.....	66
Figura 32. Registro de la capacitación de las 5s .....	67
Figura 33. Manual de Procedimientos .....	68
Figura 34. Layout del almacén .....	69
Figura 35. Estructura del comité 5S .....	70
Figura 36. Acta de documentación del comité 5S.....	72
Figura 37. Porcentaje semanal 5s – 1 semana.....	81
Figura 38. Porcentaje semanal 5S – 2 Semana .....	82
Figura 39. Porcentaje semanal – 3 semana .....	83
Figura 40. Porcentaje semanal 5S – 4 semana.....	84
Figura 41. Resultados post test de las percepciones por enunciado .....	88
Figura 42. Resultados post test de las expectativas por enunciado.....	88
Figura 43. Brecha por preguntas – Post Test .....	89
Figura 44. Brecha por dimensiones – Post Test.....	89
Figura 45. Importancia relativa de las dimensiones – Post Test.....	90
Figura 46. Índice de servicio por dimensión – Post Test.....	90
Figura 47. Índice de calidad de servicio – Post Test.....	91

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Impacto de la metodología 5S para mejorar la calidad de servicio en la “Librería Novedades Jhosep – Distrito de Chao, 2021” Tuvo como realidad problemática baja calidad de servicio; identificando desorden en el área de trabajo, desorden visible en toda el área de almacén y, pérdidas de tiempo en búsqueda de artículos, retrasos en los procesos de entrega, faltan registros de los artículos, que producen baja calidad en el servicio como efecto. Siendo el tipo de estudio aplicativo y pre experimental. Además, como variable independiente cuantitativa la metodología 5S y como variable dependiente la calidad de servicio para lo cual se utilizó el método Servqual con sus cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Aplicándose a una población infinita y una muestra constituida por 68 clientes, haciendo uso de distintos instrumentos como cuestionario (método servqual) y ficha de observación; necesarios para implementar la metodología 5S. Se obtuvo como resultado un cumplimiento de las 5S de 18% al 78%, asimismo una mejoría en el índice de calidad de servicio de -1.97 a 0.07, concluyendo que la implementación de las 5S impacta positivamente en la calidad de servicio en la “Librería Novedades Jhosep”.

**Palabras clave:** Metodología 5S, Calidad de servicio, Modelo Servqual



## ABSTRACT

The present research entitled 'Impact of the 5S methodology to improve the quality of service in the “Librería Novedades Jhosep – Distrito de Chao, 2021”, It had as reality problematic low quality of service; identifying disorder in the work area, visible disorder in the entire warehouse area and, waste of time in search of articles, delays in delivery processes, missing records of articles, which produce low quality of service as an effect. Being the type of application and pre-experimental study. In addition, as an independent quantitative variable the 5S methodology and as a dependent variable the quality of service for which the Servqual method was used with its five dimensions: Reliability, responsiveness, safety, empathy and tangible aspects. Applied to an infinite population and a sample made up of 68 clients, making use of different instruments such as questionnaire (servqual method) and observation sheet; necessary to implement the 5S methodology. The result was a compliance of the 5S of 18% to 78%, also an improvement in the quality of service index from -1.97 to 0.07, concluding that the implementation of the 5S has a positive impact on the quality of service in the Jhosep".

Keywords: 5S Methodology, Quality of Service, Servqual Model

## I. INTRODUCCIÓN

Con la imposición de las tendencias en las empresas para mejorar su competitividad en el mercado, se han desarrollado metodologías que establecen mejoras internas que permiten a las empresas mantenerse activas y mejorando sus procesos día con día para mantenerse en el mercado; una de las metodologías más usadas a nivel empresarial es la metodología 5 S's. (Morales y Ferié, 2020).

La aplicación de la metodología 5'S en Perú es un aspecto ampliamente usado, tal como lo demuestran los antecedentes empleados, los resultados de su aplicación han sido positivos y han mejorado de manera precisa en la productividad, competitividad y calidad de servicio. Esta metodología no solo se enfoca en el cliente, sino que involucra los procesos internos que intervienen directamente en la percepción del cliente.

La librería Novedades Jhosep ubicada en el distrito de Chao, es un negocio en crecimiento cuya calidad de servicio depende estrechamente del orden, limpieza e integración del personal; este negocio no ha implementado la metodología 5 S' pese a que es una metodología que le puede permitir generar un control en todos aquellos aspectos que el negocio requiere para asegurar el control y mejorar el servicio entre otros aspectos para promover el desempeño de la librería y proyectar una mejor imagen ante sus clientes. En el análisis realizado para la detección de problemas en la empresa, mediante el diagrama de Ishikawa (**ver anexo1**) 1) se identifica el manejo deficiente de las Tics y poco personal (mano de obra), falta de orden y organización de jerarquía, demora en la entrega de productos y falta de clasificación de los productos, así como la ausencia de clasificación de productos (método). También, se identificó desorden en el área de trabajo, desorden visible en toda el área de almacén y área reducida de almacenamiento (medio ambiente) y, finalmente, existen pérdidas de tiempo en búsqueda de artículos, retrasos en los procesos de entrega, inadecuado control de stock y faltan registros de los artículos (medición), que producen baja calidad en el servicio como efecto.

Dentro de la justificación teórica se pretende contrastar las teorías de los investigadores mediante el uso de instrumentos y técnicas validadas que permiten replicar el estudio como beneficio para el futuro entre la presente investigación y los futuros estudios, de manera práctica aplicamos metodología 5s para mejorar la calidad de servicio en la Librería Novedades Jhosep, ya que esto ayudará a una mejora continua, servirá para mejorar para identificar el proceso crítico que ocasiona la baja calidad de servicio, además metodológicamente el estudio podrá ser empleado como antecedente por la comunidad científica, siendo el principal benefactor del desarrollo del estudio, el objetivo de lograr la calidad esperada y necesaria.

Por último, se justifica socialmente ya que al sugerir la ejecución de metodología 5s habrá un resultado positivo en la calidad de servicio en la librería Novedades Jhosep, de igual manera en el desarrollo humano ya que el modelo de mejora continua de esta metodología ayudará a las empresas tanto como a las personas que laboran en el sector de librerías, logrando incrementar la calidad del servicio y así mismo el ingreso.

Por lo que se planteó como pregunta de investigación ¿cuál es el impacto de la metodología 5s en la calidad del servicio en la Librería Novedades Jhosep - en el distrito de Chao, 2021?

Se estableció como objetivo general implementar la metodología 5s y determinar su impacto en la calidad de servicio de la Librería Novedades Jhosep-Distrito de Chao, 2021; de manera que se desglosa una cierta cantidad de objetivos específicos para poder lograr el objetivo general en la empresa de estudio, primeramente se tendría que determinar la calidad de servicio de la Librería Novedades Jhosep-Distrito de Chao, 2021, por consiguiente se dispondría a implementar la metodología 5s en la Librería Novedades Jhosep-Distrito de Chao, 2021 y después de realizar los dos primeros objetivos específicos se recurrirá determinar el impacto de la metodología 5'S en la calidad de servicio en la Librería Novedades Jhosep-Distrito de Chao, 2021. Finalmente, se ha planteado demostrar si la implementación de la metodología 5S impacta positivamente en la

calidad de servicio de la Librería Novedades Josep – Distrito de Chao, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de estudio identificados, a nivel internacional, en su investigación publicado por Alexander Piñero y Esperanza Vivas titulado “Programa 5S’ para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo”, con el objetivo de llevar a cabo un investigación de la metodología 5S para la mejora continua de la calidad y productividad en los puestos de trabajo, admitiendo la transmisión de discernimiento de los pedagogos y compañías japonesas, en el progreso de una formación de la calidad en las organizaciones, maestros, orientadores, académicos, facilitadores, e indagadores del territorio. En Latinoamérica y el asunto de Ecuador, simboliza preferencia y sugerencias de comenzar y reafirmar las prácticas del método 5S, de esta manera poder obtener el incremento de la productividad en los puestos de trabajo el compromiso, la mejora continua de la calidad, al igual que el aumento de la la competitividad, produciendo productos y servicios de calidad. En el aporte de la investigación en Latinoamérica y en el contexto internacional, se puede probar la importancia de las 5S, y su implantación, como primer paso en la indagación de la importancia empresarial. (Piñero, et al., 2018)

Eileen Hernández y Zulieth Camargo en su investigación titulada “Impacto de las 5s en la productividad, calidad, clima organizacional y seguridad industrial en la empresa Cauchometal Ltda”. Con el objetivo de evaluar si la metodología de las 5S logra ser apreciada como una herramienta eficiente de mejora para las empresas manufactureras. En primer grado se desarrolló una evaluación panorámica e identificación en el espacio que muestra desorganización y desaseo en la empresa. Asimismo, determinado el espacio, se llevaron a cabo encuestas, escenarios de riesgo y, medidas de rendimiento, Enfocándose en los elementos de estudio, para abarcar la situación inicial de la zona. Finalmente, se realizó la implementación de las 5S y se consideró un trío de evaluaciones |verificando de esta manera el rendimiento de los elementos de análisis

con la finalidad de conocer de esta manera la demostración de una inclinación durante la fase de medición. El aporte de la investigación consiste en la objetividad de un vínculo positivo a través de estos elementos de investigación y la aplicación de la metodología 5S, logrando asimismo un incremento de la productividad y de calidad fundamentado en las medidas de rendimiento, tal como una reducción de los riesgos determinados en el taller y mejora del clima organizacional. (Hernández Lamprea, et al., 2015)

Valeria Pérez y Quintero Lewis en el estudio “Metodología dinámica para la implementación de 5’s en el área de producción de las organizaciones”, tiene como propósito facilitar a las organizaciones de forma rápida y eficiente el implementar las 5’S, con el fin de disminuir desperdicios, los sobrecostos, los accidentes que pueda darse dentro de la empresa y sobre todo mantener el área de trabajo ordenada, limpia, estandarizada, avalando que las asociaciones o empresas tengan un uso justo de los bienes e inspección de actividades, se empleó Kanban y JIT, para dirigir a la organización hacia la mejora continua. El desarrollo se lleva a cabo mediante el diagrama de causa-efecto, diagrama de Pareto, diagrama de flujo de proceso, tarjetas de colores, tarjetas rojas, capacitaciones, matriz de identificación, chequeos, para obtener un clima agradable dentro del trabajo. El aporte está enfocado en el desarrollo de la herramienta y proveer sensibilización de todos los integrantes de la organización para que de esta manera se pueda adaptar la herramienta de las 5S en todas las áreas que se requiera. (Pérez Sierra, et al., 2017)

Filiberto Arévalo y Catillo Patricia en su investigación publicado “Las 5’s como herramienta para la mejora continua en las empresas, tiene como objetivo evaluar el proceso de un modelo de calidad de servicio basado en el método de las 5’s. La investigación es de tipo descriptiva, exploratorio y transversal en la que envuelve a los empleados en este transcurso de progreso, a partir de su cognición del puesto de trabajo, de su compromiso, se estima su contribución y discernimiento, la mejora continua se hace un trabajo de todos. El proceso para la mejora de las 5’s se logra conservando los resultados con un mayor rendimiento que se interpretan: menos productos defectuosos, grado de desarrollo o

balances, averías, accidentes, transporte infructuosos y movimientos, periodo para el reorganización de métodos. Se concluyó al considerar situaciones internas del entorno de la organización, a través de la herramienta 5'S originó sobre todo una mejora en la calidad de servicio. El clima laboral en los empleados es evidente ya que se sintieron relajados en el área de trabajo, más organizado y sobre todo se pierde menos tiempo en iniciar y terminar las actividades encomendadas, por otra parte, la responsabilidad sobre la limpieza esta compartida entre los empleados. (Arévalo, et al., 2018)

Fredi Medrano y Vicente Hinojosa en su investigación publicada "Implementación de la metodología 5S en un almacén de refacciones", tiene como objetivo implementar la metodología 5S para la mejora continua en el área de almacén de refacciones, para tener un mejor control y manejo de los materiales, y responder a las exigencias que las áreas demanden. La investigación tuvo un proceso para llevar a cabo las 5S, para ello se realizó una comparación de un antes y un después de la implementación en el almacén de dicha empresa para tener resultados positivos. Se realizó un formato dividido en 4 partes que corresponde a la metodología 5S y cada parte consta de preguntas y la última S está basado en auditorias y seguimiento sobre el constante habito de la mejora continua dentro del área. El aporte del estudio radicó en lograr aumentar lentamente la ejecución y la efectividad del personal gracias al deber y compromiso de todos los que conforman la organización, y se disminuyó el tiempo de búsqueda del material. Se dieron tareas, deberes a todos los empleados, se les brindó la capacitación necesaria y se obtuvo la mejoría en un 93% con la comparación inicial de la prueba (48%), ya que se realizó una comparación de antes y después, con ello se demostró que se pudo realizar cambios en la cultura organizacional dando la suma importancia la disposición de los empleados para la mejora continua de la organización. (Lopez Medrano, et al., 2019)

Oscar Tinoco y Elvis Moscoso en investigación publicada "Aplicación de las 5s para mejorar la percepción de cultura de calidad en microempresas de confecciones textiles en el Cono Norte de Lima". Tiene como objetivo centrarse en microempresas limeñas del sector confecciones, cono norte,

puesto que estas demandan de las intervenciones de dichas instituciones para escalar el desfase del proceso que les abruma, del mismo modo que progresen en su potencial atravesando en el rumbo de la calidad. Las mypes en el Perú muestran deficiencias de ordenamiento, ejecución de la calidad, esto quiere decir que repercute en la desestimación competitiva y pocas circunstancias de ingresar a mercados más competitivos, es decir a las exportaciones. En efecto se halló un taller tales actividades son desarrolladas en un lugar limitado, en otras palabras, no contaban con fichas técnicas adecuadas. La implementación de las 5S contó con la colaboración de la autoridad máxima y sus colaboradores; del mismo modo que contó con mayor tiempo de desarrollo en las primeras tres S (seleccionar, seiri; organizar, seiton; y, limpiar, seiso). El aporte del estudio fue trascendental y eficaz de la percepción de calidad de parte del equipo de la micro empresa, confiriendo la importancia de la aplicación de esta metodología. (Tinoco Gomez, et al., 2016)

Anthony Huirse y Eick Vera en el estudio titulado “Propuesta para optimizar los procesos de almacén de la empresa Polydeck con la metodología 5 S”, plantea como objetivo proponer la optimización de los procesos de almacén de la empresa Polydeck con la metodología 5 “S”, concluyéndose que con la metodología se reduce en un 30% el tiempo de ciertas actividades en el proceso, ahorrando así tiempo. Luego de realizar un análisis económico, se obtuvo un VAN de S / 15,737.31 y una TIR de 53.27%, resultados que indican que la propuesta es de gran utilidad para la organización. El aporte del estudio radica en la cuantificación del beneficio a nivel económico, de manera que puede ser empleado como fundamento para la propuesta de mejoramiento enfocado en la metodología 5S en las empresas comercializadoras. (Huirse Paccori, et al., 2020)

Dentro de las bases teóricas propuestas por los investigadores previos, la posición de las empresas japonesas en el mercado mundial ha disminuido porque sus productos se consideran "de alta calidad y bajo costo" (Burgos Puerta, et al., 2016). Se implementan las 5 S's en torno al sector de fábricas y empresas orientadas al servicio (Veres, et al., 2018).

Este método de mejora de bajo costo y sentido común es uno de los tres pilares de Gemba Kaizen. En diferentes organizaciones, o bien una empresa manufacturera o una empresa de servicios, se tiene que comenzar con las siguientes tres acciones: estandarización, 5 "S" y eliminación de "muda" (Sati Abdalrazig, et al., 2019). Estos actos no implican nuevas tecnologías y procesos de gestión (Herrera Rosales, 2018); pero una vez que comprendan el significado de estos tres pilares, estarán entusiasmados con la posibilidad de que estas actividades puedan traer enormes beneficios a Gemba.

El método de las 5 "S" es un método de gestión japonesa fundado en cinco principios (Ithrees, et al., 2021). Empezó con Toyota en el periodo de 1960 con el propósito de lograr lugares de trabajo limpio y bien organizado para incrementar la productividad y optimizar el entorno de trabajo. 5 "S" por lo tanto existen sinnúmero de empresas diferentes, como entidades industriales, entidades de servicios, hospitales, centros educativos o asociaciones (Ramírez, et al., 2016).

(Herrera Vidal, et al., 2019), señala que las operaciones de clasificación, orden y limpieza fueron establecidas por organizaciones japonesas, incluida Toyota, denominadas 5 "S". Se han utilizado en muchos países y han logrado un éxito notable.

Estas condiciones se crean mediante el desarrollo de buenos hábitos de comportamiento e interacciones sociales, creando un ambiente de trabajo eficiente y productivo (Ahlemeyer Dauch, et al., 2016); actualmente, se emplea para mejorar las relaciones interpersonales y ayuda a gestionar la inestabilidad en el momento es pertinente siendo de esta manera una ideología de trabajo marcada por la cultura japonesa (García Ladines, et al., 2020); un método diseñado para dar al trabajo orden y significado dinámicos, y para hacer frente a situaciones caóticas, aunque inicialmente se consideró para un determinado tipo de empresa, ahora se recomienda recomendar sus resultados a cualquier organización que desee experimentar cambios positivos en la cultura laboral. (León, et al., 2017) Esta metodología tuvo como objetivo promover la dinámica de trabajo y mejorar el uso del espacio de trabajo, la organización, la higiene, las



reglas y las dinámicas de convivencia dentro de la empresa. Seiri, se refiere al sentido de uso, estando relacionado con el uso efectivo de recursos y materiales, siendo necesario que la empresa realice una evaluación integral para entender qué es necesario y qué no (Lopez Medrano, et al., 2019). Se trata de todo, desde capital humano hasta documentos y recursos técnicos propiedad de la organización.

Seiton, por su parte, está asociado a la organización, buscando promover la armonía en el espacio de trabajo a través del orden, de esta manera, no solo puede tener un espacio de trabajo más agradable, sino también brindarle más espacio de oficina. (Nava Martínez, et al., 2017)

(Costa, et al., 2018) Seiso está relacionado con la limpieza, que depende del valor de todos los involucrados en la organización. Por lo tanto, todos son responsables del cuidado e higiene de su área de trabajo (Tinoco Gomez, et al., 2016).

Seiketsu se refiere a las dinámicas reiterativas que generan los valores, estandarizar estos comportamientos hasta que se conviertan en hábitos y formen parte de la filosofía de trabajo del empleado (Randhawa, et al., 2017). Finalmente, Shitsuke se refiere a la disciplina como un valor básico, por lo que debe cultivar el desarrollo de los primeros cuatro factores hasta que pase a formar parte de la filosofía organizacional. (Reto, 2019)

Este método evoluciona totalmente la conducta del personal de la organización. La empresa no solo es responsable ante los trabajadores, sino también ante actividad laboral. Esta no es solo la ejecución del trabajo por completo, por lo tanto, también depende de la ejecución de la tarea conforme con los estándares mencionados anteriormente, lo que es más importante, el trabajo de gestión y el entorno en el que se ejecuta la tarea. (Aguilar Sánchez, et al., 2017)

La interacción hace referencia a la contribución grupal, es decir, el integrante de cada grupo se relaciona con los demás en función del tiempo, el espacio y las actividades (Rizkya, 2018); las actividades se refieren a lo que hacen las personas hacen individualmente en un grupo, así como a lo que se hace el grupo en sí. De acuerdo a sus labores, los equipos se pueden dividir en equipos formales y equipos informales (Dhouchak, et al., 2017). Está relacionado con la división del trabajo y se

establece de acuerdo con los objetivos a logra. Son trabajos diversos para diversas personas, y contribuyen de manera coordinada a la realización de la meta, pertenece a empresa formal, quiere decir, la organización especificada al diagrama de flujo (Sangode, 2018).

En cuanto a la calidad del servicio, (Singh, 2019) menciona el hecho de que la calidad puede ser un concepto confuso, en parte porque las personas consideran la calidad de acuerdo con varios estándares basados en diversas funciones en la producción de la cadena de valor de marketing. El significado varía en el desarrollo y madurez en la profesión de la calidad, el desarrollo continuo de la calidad.

(Bofill Placeres, et al., 2016) explica que para lograr la calidad se debe tomar en consideración a la calidad de diseño, la capacidad de calidad del proceso de producción, la calidad constante basado en la administración de operaciones y la calidad de servicio al cliente.

(Jasinskas, et al., 2016) define la calidad como un agregado de condiciones o propiedades que un producto o servicio debe efectuar para complacer las necesidades de los usuarios o clientes. (Veloz Navarrete, et al., 2016) define varias definiciones de calidad como "Calidad es un producto apto para su uso; mientras que la norma ISO-9000: 2000 define la calidad como "una selección de atributos y peculiaridad de un producto o servicio que permite complacer necesidades predeterminadas explícitas o implícitas".

(Sitorus, et al., 2018) afirmó que es muy importante comprender las diferentes perspectivas de la calidad para comprender plenamente el papel de la calidad en las diferentes partes de la organización. (Fernández Hurtado, et al., 2019) menciona acerca de la calidad total: la calidad es un conjunto de características del producto que satisfacen las necesidades del cliente y por lo tanto hacen que el producto sea satisfactorio. A tal fin, se puede agregar un matiz complementario importante: la calidad también incluye la ausencia de defectos. (Veloz Navarrete, et al., 2016), las exigencias de la globalización, traen desafíos a la humanidad, y debe cambiar para adaptarse con éxito a un mundo en constante cambio.

(Salazar Yépez, et al., 2016) generalizan la calidad de servicio como "aquellos elementos que se debe entregar acorde a las necesidades del

usuario”, se sabe que el servicio al cliente es de gran importancia dado que todas las organizaciones incrementan sus ingresos gracias a los clientes, de esta manera el servicio se convierte en pilar importante de la subsistencia de las empresas dentro del mercado.

María García y Romero explican que la calidad en el servicio es estimar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente; lo cual busca que haya lealtad hacia la marca y se evidencie el aumento en las utilidades de la empresa. Mediante el método SERVQUAL para la medición de calidad en el servicio, este permite determinar las expectativas globales de los clientes a base de cinco dimensiones, de esta manera detectar las áreas de oportunidad dentro del desarrollo del servicio. (Sánchez García, et al., 2016)

Roxana Gonzales define la calidad de servicio es la percepción de los clientes, es ahí donde los usuarios hacen la comparación del servicio que esperan recibir con lo que perciben del servicio. (González Álvarez, 2015)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se llevará a cabo es aplicada, porque se utilizará la metodología 5s para solucionar la problemática de la empresa en estudio. La presente investigación es longitudinal porque la información se obtendrá a través de un pre test y post test, correlacional, porque se van a relacionar la variable independiente sobre la dependiente. Es un estudio pre experimental ya que pretende mejorar la calidad de servicio con la metodología 5s.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

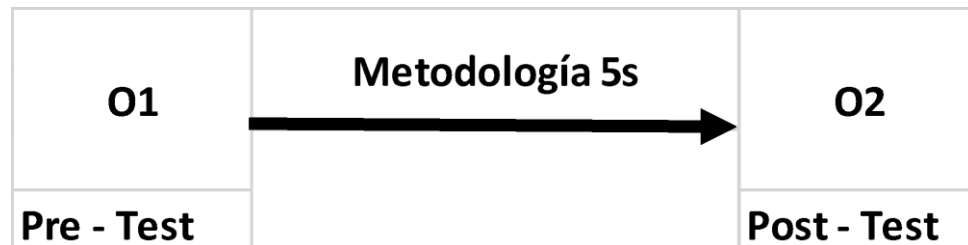
El diseño de la investigación es pre-experimental en que se estudió mínimamente la variable independiente, trabajando en un solo grupo (G) y luego se aplicó un estímulo (metodología 5s) para definir su efecto sobre la variable dependiente (calidad de servicio), Aplicar una prueba

previa y una prueba posterior, luego se aplica el estímulo. G: Librería Novedades Jhosep

O1: Calidad de servicio antes de aplicar la metodología 5s

X: Aplicación de la metodología 5s

O2: Calidad de servicio después de aplicar metodología 5s



### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente cuantitativa:** Metodología 5'S

El método de las 5 "S" que lleva el nombre de la primera letra (japonesa) de cada una de sus cinco etapas es una técnica de gestión japonesa basada en cinco principios simples (Ithrees, et al., 2021)(Tabla 1)

**Variable dependiente cuantitativa:** Calidad de servicio

La calidad de servicio es una mezcla de actividades o requerimientos con la finalidad de cumplir con las expectativas que posee el cliente sobre un bien o servicio. (Fernández Hurtado, et al., 2019)

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población es infinita y está conformada por todos los clientes de la Librería Novedades Jhosep, por lo cual es necesario aplicar una fórmula para hallar la muestra que trabajaremos.

#### **Muestra:**

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$$

Donde:

Z= coeficiente de confianza (90%) = 1.645

p= Probabilidad de éxito 0.5

q= Probabilidad de fracaso 0.5

d = Error máximo admisible (10%) = 0.1

n= Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1.645^2 * 0.5 * 0.5}{0.1^2}$$

$$n = 67.65 \Leftrightarrow 68 \text{ clientes}$$

Los colaboradores que conformaran la muestra son 68 clientes de la Librería Novedades Jhosep.

#### **Unidad de análisis:**

El cliente de la librería Novedades Jhosep – Distrito de Chao, 2021.

#### **Criterio de inclusión:**

Se incluirán a los clientes habituales de la librería Novedades Jhosep cuya experiencia de compra se haya realizado en el semestre correspondiente al periodo de enero a julio del 2021.

#### **Criterio de exclusión:**

Se excluyen a los clientes ocasionales o poco habituales, y clientes habituales que no hayan aceptado a participar en el estudio.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se emplearon técnicas e instrumentos de recolección de datos para cada objetivo específico con la finalidad de obtener información de los clientes y la Librería Novedades Jhosep para realizar el estudio correspondiente.

Tabla 1. Recolección de datos

<b>OBJETIVOS</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>Fuentes</b>
Determinar la calidad de servicio de la Librería Novedades Jhosep-Distrito de Chao, 2021	Encuesta	Cuestionario (Método servqual)	clientes
Implementar la metodología 5s en la Librería Novedades Jhosep-Distrito de Chao, 2021.	observación	Ficha de observación	Proceso/gerente
Determinar el impacto de la metodología 5'S en la calidad de servicio en la Librería Novedades Jhosep-Distrito de Chao, 2021	Encuesta	Cuestionario (Método servqual)	clientes

Fuente: Elaboración propia

### 3.5. Procedimientos

Para efectuar el cumplimiento del primer objetivo, se llevará a cabo el uso del instrumento ServQual, siendo un cuestionario basado en las dimensiones fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta. Este instrumento está previamente validado y tiene validez científica en el Perú, el cual consta de 22 ítems o preguntas, el cuál será aplicado a la muestra, lo cual se evaluará el mismo cuestionario dos veces para analizar las expectativas y percepción del cliente.

Para efectuar el segundo objetivo, se llevará a cabo el uso de la ficha de observación en el que se verificará, se aplicará y evaluará el desarrollo de las dimensiones clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina, en los ambientes del negocio y al personal de atención al cliente.

Finalmente, para el cumplimiento del último objetivo, se volverá a aplicar el instrumento ServQual a la misma muestra con la finalidad de obtener

una evaluación acerca de la efectividad de la mejora de propuesta para la librería, bajo la perspectiva de los clientes.

### 3.6. Método de análisis de datos

Los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento ServQual serán procesados en un software SPSS que permitirá tabular los datos y comprobar si se acepta o no la hipótesis.

Se utilizará el software Microsoft Excel para analizar, tabular y graficar los datos obtenidos en la ficha de observación y resultados de las encuestas realizadas a los clientes.

Acorde a la aplicación del instrumento ficha de registro, se aplicará *in situ*, analizando los aspectos que, dentro del marco de la metodología 5S's, deben evaluarse basado en las dimensiones de la variable. La evaluación incluirá material fotográfico como evidencia del correcto o incorrecto uso de la metodología. La evaluación en la ficha de observación poseerá ponderaciones básicas que permitirá identificar la dimensión que menos se desarrolla para poder ser relacionada a posterior con la segunda evaluación de la calidad de servicio aplicada a los clientes, de manera que se obtenga sustento de la mejora efectuada con la propuesta.

### 3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos a considerar en la realización del estudio son la validez científica basada en los resultados confiables, la selección equitativa de los sujetos, habiéndose contactado de manera aleatoria sin estigma social o religiosa.

Se consideran los principios éticos de la no maleficencia y la beneficencia en cuanto a la realización y diálogo auténtico.

Al definir un escenario para la comunidad a estudiar, se efectuará una evaluación independiente en la que no se involucran intereses personales que distorsionen el propósito de la investigación, de manera que no hay beneficios personales de índole económico para las investigadoras.

Como fundamento principal también se considera el consentimiento informado para la muestra con la finalidad de mantener informados a los participantes respecto al estudio y la importancia de su participación en él. Finalmente, se considera el respeto a la muestra y la capacidad de cambiar de decisión en cualquier momento, respetando su decisión.

#### IV. RESULTADOS

##### **Determinación la calidad de servicio de la Librería “Novedades Jhosep”**

Para poder determinar la calidad de servicio actual en la Librería “Novedades Jhosep” se evaluó mediante la diferencia entre percepciones (lo que el cliente recibe) (Tabla 3); y expectativas (lo que el cliente espera recibir) (Tabla 4), valorando ambas a través del método Servqual que consta de un cuestionario de 22 preguntas o ítems, divididos en cinco dimensiones, las cuales son: fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.



Tabla 2. Índice de calidad en la Librería Novedades

	N°	Preguntas	Percepciones	Expectativas	Brecha	x	Importancia	ICS
<b>FIABILIDAD</b>	F1	¿Encuentra usted todos los útiles escolares que necesita dentro de la librería?	2.24	4.38	-2.15	-1.42	15.1%	<b>-0.21</b>
	F2	¿Cuándo usted compra un producto verifica que esté en buenas condiciones y si en caso no es así, la empresa muestra un sincero interés en resolverlo?	2.43	4.18	-1.75			
	F3	Alguna vez usted ha encargado un producto a pedido ¿La empresa le pudo hacer el encargo, lo hizo en el tiempo que se acordó?	5.00	4.13	0.87			
	F4	¿Los empleados le ha atendido en el momento que usted llega a la librería o le hacen esperar?	2.53	4.31	-1.78			
	F5	¿Los empleados le ha atendido al momento que llega a la librería o le hacen esperar?	1.84	4.15	-2.31			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	C.R.6	¿Considera que la empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?	2.00	4.29	-2.29	-2.25	23.8%	<b>-0.54</b>
	C.R.7	¿Considera que los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido?	2.84	4.38	-1.54			
	C.R.8	¿Los útiles escolares que necesita se encuentra clasificado según marca y tamaño?	1.46	4.38	-2.93			
	C.R.9	¿Los empleados de la empresa, tienen conocimiento de donde están ubicados todos los útiles escolares que desea usted adquirir?	2.12	4.35	-2.24			
<b>SEGURIDAD</b>	S.10	¿La credibilidad que tienen los clientes al encontrar el producto y explicar sobre ello, le da seguridad de que es un buen servicio?	1.94	4.01	-2.07	-2.22	23.4%	<b>-0.52</b>
	S.11	¿Considera que el personal está capacitado para brindar información de lo que ofrece con firmeza?	1.75	4.26	-2.51			
	S.12	¿Los empleados, son corteses de manera constante con usted??	2.21	4.15	-1.94			

	S.13	¿Los empleados, ubican en lugares seguros todos los productos para que no haya ningún incidente?	1.84	4.18	-2.34			
<b>EMPATÍA</b>	E.14	¿Los empleados de la empresa cumplen con algún plan para mejorar la atención personal con usted?	1.69	4.31	-2.62	-2.12	22.4%	<b>-0.48</b>
	E.15	¿Considera que la empresa se preocupa de mejorar el ambiente de trabajo para la atención al cliente?	1.85	4.24	-2.38			
	E.16	¿Los empleados priorizan sus necesidades específicas de Uds.?	2.10	4.19	-2.09			
	E.17	¿La empresa cuenta con horario de atención conveniente para usted?	2.47	4.22	-1.75			
	E.18	¿La librería muestra preocupación por errores cometidos?	2.53	4.29	-1.76			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	A.T.19	¿Las instalaciones físicas de la empresa, se ve al nivel de las librerías en competencia dentro del distrito donde se ubica?	2.91	4.38	-1.47	-1.44	15.3%	<b>-0.22</b>
	A.T.20	¿Considera que los empleados de la empresa deben verse aseados?	3.35	4.19	-0.84			
	A.T.21	¿Considera que los productos que ofrece la librería agregada con el servicio, deben ser atractivos para la organización?	2.49	4.16	-1.68			
	A.T.22	¿Considera que la empresa se ve a la perspectiva de usted, limpia y ordenada?	2.53	4.32	-1.79			
<b>ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO</b>						<b>-9.46</b>	<b>100%</b>	<b>-1.97</b>

Fuente: Elaboración Propia

Se tabuló la información de los cuestionarios para obtener el valor de las brechas (Tabla 5) entre la calidad de servicio percibido y la calidad de servicio esperado para cada uno de los aspectos expuestos en el cuestionario, se realizó un sencillo análisis estadístico, en el cual se calcularon los promedios de cada pregunta, tanto como la percepción (Figura 2) y expectativas (Figura 3), con sus desviaciones estándar, para cada conjunto de aplicación del cuestionario.

Los promedios se utilizaron para calcular las brechas de cada pregunta (Figura 4) y posteriormente se agruparon las preguntas para calcular las brechas generales por dimensión (Figura 5).

La importancia relativa de las dimensiones Servqual fueron asignadas por criterios de los clientes obteniendo de esta manera 100 puntos. Según la importancia que los clientes asignan a cada una de ellas al momento de evaluar la calidad de servicio. Se puede observar que los clientes de la Librería “Novedades Jhosep” consideran a la dimensión capacidad de respuesta como la más importante de las cinco. (Figura 6)

Se logra visualizar en la Tabla 2 se calculó el índice de calidad de servicio por cada dimensión (Figura 7) en la Librería “Novedades Jhosep”, se obtuvo un índice de calidad de servicio total de -1.97 (Figura 8), lo cual indica que existe una baja calidad de servicio, ya que las expectativas superan las percepciones del cliente.

### **Implementación de la metodología 5s en la Librería “Novedades Jhosep**

La aplicación de las 5S se utilizó para eliminar las causas de la baja calidad de servicio en la Librería “Novedades Jhosep”, es por ello que se aplicó una ficha de observación (Figura 7) la cual se hizo un análisis de los datos obtenidos, de esta manera se obtuvo como resultado:

Tabla 3. Tabulación inicial de 5S

<b>Tabulación Inicial de 5S</b>			
<b>5S</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Máximo</b>	<b>%de casa S</b>
<b>Clasificación</b>	4	16	25%
<b>Orden</b>	1	16	6%
<b>Limpieza</b>	4	16	25%
<b>Estandarización</b>	2	16	13%
<b>Disciplina</b>	3	16	19%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>80</b>	<b>18%</b>

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 3 podemos observar la tabulación inicial de las 5S, donde apreciamos el porcentaje de cumplimiento inicial de cada S, obteniendo de esta manera el porcentaje total de las 5s en un 18%, lo cual demuestra un deficiente cumplimiento. (ver anexo 18) (Figura 10)

- Clasificar (SEIRI)

En esta primera S, se empezó realizando la identificación de artículos innecesarios con la tarjeta roja (Figura 11). Obteniendo de esta manera artículos o productos necesarios para la Librería “Novedades Jhosep”.

- Ordenar (SEITON)

En esta segunda S, se realizó un ABC para priorizar con el fin de focalizar hacia dónde tenemos que centrar nuestros esfuerzos a la hora de saber cómo ordenar el almacén (Tabla 6). Donde se estableció un lugar específico para cada producto, de manera que se facilite su identificación, localización y disposición. Así mismo de esta manera en el sector C se ubicó los productos de consumo masivo, en el sector B productos que tienen costo moderado y la rotación un poco más rápido y por último en el sector A se ubican los productos de alto costo lo cual se realizará seguimiento y tienen baja rotación.

Por último, se utilizó una codificación alfanumérica para cada producto, de esta manera obtendremos una mejor identificación y facilitar la rotación del mismo. (Figura 14)

- LIMPIAR (SEISO)

Con la tercera S, se procedió a limpiar el almacén quitando polvo y suciedad de los estantes, artículos o productos. Con la colaboración de los integrantes de la organización se realizó un trabajo en conjunto, se involucraron en la limpieza y de esta manera mantener el área despejado. (Figura 29). Así mismo se estableció un cronograma de limpieza de esta manera evitaremos el desorden, donde el responsable o encargado del área asumió la tarea de seguir paso a paso lo establecido en el cronograma (Tabla 7).

- ESTANDARIZAR (SEIKETSU)

En esta cuarta S es una de las más importantes, ya que asegura el sostenimiento del sistema y propicia una mejora continua. Con la estandarización se tomarán acciones que permitan evitar que los trabajadores cometan errores y mantengan un buen nivel en sus actividades que realizan, es por ello que se realizó una reunión con todos los trabajadores de la Librería “Novedades Jhosep” para explicarles sobre la herramienta que se está aplicando y su importancia de mantenerla en el tiempo y hacer de ella un hábito (Figura 31).

De esta manera también se estableció un manual de procedimientos con el propósito de constituir el orden de pasos y responsables de las labores que serán desempeñadas (Figura 33).

Finalmente hemos implementado el layout en el almacén de la Librería Novedades Jhosep para ordenar y distribuir adecuadamente los productos. (Ver anexo 34)

- DISCIPLINA (SHITZUKE)

En esta última S, se creó el comité de 5s, integrado por los colaboradores de la Librería Novedades Jhosep, luego se realizó una reunión en la cual se tomaron acuerdos y compromisos para el correcto cumplimiento de las actividades consideradas en la implementación de la 5S. (Figura 36)

Por último, se aplicó una auditoría interna semanal, por un periodo de 28 días para ver el cumplimiento de cada S, obteniendo de esta manera un cumplimiento promedio del 78%. (Tabla 19)

### **Determinación del impacto de la metodología 5'S en la calidad de servicio en la Librería Novedades Jhosep-Distrito de Chao, 2021**

Con el propósito de determinar el impacto de la metodología 5S en la calidad de servicio en la Librería “Novedades Jhosep” se utilizó el mismo instrumento de medición del índice de calidad que se empleó en el primer objetivo. Lo cual se obtuvo por medio de la diferencia entre percepciones (lo que el cliente recibe) (Tabla 20); y expectativas (lo que el cliente espera recibir) (Tabla 21), valorando ambas a través del método Servqual que consta de un cuestionario de 22 preguntas o ítems, divididos en cinco dimensiones, las cuales son: fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Tabla 4. Índice de calidad en la Librería Novedades Jhosep – post test

	N°	Preguntas	Percepciones	Expectativas	Brecha	x	Importancia	ICS
<b>FIABILIDAD</b>	F1	¿Encuentra usted todos los útiles escolares que necesita dentro de la librería?	4.37	4.76	-0.40	0.10	36%	<b>0.04</b>
	F2	¿Cuándo usted compra un producto verifica que esté en buenas condiciones y si en caso no es así, la empresa muestra un sincero interés en resolverlo?	4.51	4.15	0.37			
	F3	Alguna vez usted a encargado un producto a pedido ¿La empresa le pudo hacer el encargo, lo hizo en el tiempo que se acordó?	4.22	4.13	0.09			
	F4	¿Los empleados le ha atendido en el momento que usted llega a la librería o le hacen esperar?	4.28	4.26	0.01			
	F5	¿Los empleados le ha atendido al momento que llega a la librería o le hacen esperar?	4.54	4.12	0.43			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	C.R.6	¿Considera que la empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?	4.13	4.03	0.10	0.06	19.7%	<b>0.01</b>
	C.R.7	¿Considera que los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido?	4.12	4.07	0.04			
	C.R.8	¿Los útiles escolares que necesita se encuentra clasificado según marca y tamaño?	4.15	4.09	0.06			
	C.R.9	¿Los empleados de la empresa, tienen conocimiento de donde están ubicados todos los útiles escolares que desea usted adquirir?	4.13	4.12	0.01			
<b>SEGURIDAD</b>	S.10	¿La credibilidad que tienen los clientes al encontrar el producto y explicar sobre ello, le da seguridad de que es un buen servicio?	4.13	4.01	0.12	0.05	18.4%	<b>0.01</b>
	S.11	¿Considera que el personal está capacitado para brindar información de lo que ofrece con firmeza?	4.24	4.15	0.09			
	S.12	¿Los empleados, son corteses de manera constante con usted?	4.09	4.15	-0.06			

	S.13	¿Los empleados, ubican en lugares seguros todos los productos para que no haya ningún incidente?	4.15	4.09	0.06			
<b>EMPATÍA</b>	E.14	¿Los empleados de la empresa cumple con algún plan para mejorar la atención personal con usted?	4.12	4.10	0.01	0.05	16.8%	<b>0.01</b>
	E.15	¿Considera que la empresa se preocupa de mejorar el ambiente de trabajo para la atención al cliente?	4.28	4.19	0.09			
	E.16	¿Los empleados priorizan sus necesidades específicas de Uds.?	4.19	4.19	0.00			
	E.17	¿La empresa cuenta con horario de atención conveniente para usted?	4.24	4.13	0.10			
	E.18	¿La librería muestra preocupación por errores cometidos?	4.21	4.18	0.03			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	A.T.19	¿Las instalaciones físicas de la empresa, se ve al nivel de las librerías en competencia dentro del distrito donde se ubica?	4.13	4.10	0.03	0.03	9.2%	<b>0.00</b>
	A.T.20	¿Considera que los empleados de la empresa deben verse aseados?	4.29	4.19	0.10			
	A.T.21	¿Considera que los productos que ofrece la librería agregada con el servicio, deben ser atractivos para la organización?	4.03	4.13	-0.10			
	A.T.22	¿Considera que la empresa se ve a la perspectiva de usted, limpia y ordenada?	4.24	4.16	0.07			
<b>ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO</b>						0.28	100%	<b>0.07</b>

Fuente: Elaboración Propia



Se tabuló la información de los cuestionarios para obtener el valor de las brechas (Tabla 22) entre la calidad de servicio percibido y la calidad de servicio esperado para cada uno de los aspectos expuestos en el cuestionario, se realizó un sencillo análisis estadístico, en el cual se calcularon los promedios de cada pregunta, tanto como la percepción (Figura 41), y expectativas (Figura 42), con sus desviaciones estándar, para cada conjunto de aplicación del cuestionario.

Los promedios se utilizaron para calcular las brechas de cada pregunta (Figura 43) y posteriormente se agruparon las preguntas para calcular las brechas generales por dimensión (Figura 44).

La importancia relativa de las dimensiones Servqual fueron asignadas por criterios de los clientes obteniendo de esta manera 100 puntos. Según la importancia que los clientes asignan a cada una de ellas al momento de evaluar la calidad de servicio. Se puede observar que los clientes de la Librería “Novedades Jhosep” consideran a la dimensión capacidad de respuesta como la más importante de las cinco. (Figura 45)

Se logra visualizar en la Tabla 4 se calculó el índice de calidad de servicio por cada dimensión (Figura 46) en la Librería “Novedades Jhosep”, se obtuvo un índice de calidad de servicio total de 0.07 (Figura 47), lo cual indica que existe una mejora en la calidad de servicio con respecto al análisis en el pre test, ya que las percepciones superan las expectativas del cliente.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

### Índice de calidad de servicio

H0: Los datos del índice de calidad de servicio de la Librería Novedades Josep - Distrito de Chao, 2021 siguen una distribución normal.

H1: Los datos del índice de calidad de servicio de la Librería Novedades Josep - Distrito de Chao, 2021 no siguen una distribución normal.

$P > 0.05$  Aceptamos la hipótesis nula (H0)

$P < 0.05$  Aceptamos la hipótesis alternativa (H1)

Para realizar la prueba de normalidad se hizo con la herramienta estadística SPSS tomando los datos de la diferencia del índice de calidad de cada dimensión del modelo Servqual del antes y después de la aplicación de la metodología 5S en la Librería Novedades Josep – Distrito de Chao, 2021

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIFERENCIA	,288	5	,200 <sup>*</sup>	,807	5	,093

Como son 5 datos se usa la prueba de normalidad de Shapiro –wilk, el cual se usan para datos menores a 50, dando un valor  $p= 0.093$ , aprobándose **H0** por lo que debe emplearse una prueba paramétrica T-Student.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

### Índice de calidad de servicio

H1: La implementación de la metodología 5S impacta positivamente en la calidad de servicio de la Librería Novedades Josep – Distrito de Chao, 2021.

H0: La implementación de la metodología 5S no impacta positivamente en la calidad de servicio de la Librería Novedades Josep – Distrito de Chao, 2021.

Supuestos

$P < 0.05$  Se acepta la hipótesis alternativa (H1)

$P > 0.05$  Se acepta la hipótesis nula (H0)

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	PRETEST	-,3932	5	,16183	,07237
	POSTEST	,0133	5	,01299	,00581

Correlaciones de muestras emparejadas				
		N	Correlación	Sig.
Par 1	PRETEST & POSTEST	5	,405	,498

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	PRETEST - POSTEST	- ,40645	,15701	,07022	- ,60140	-,21149	5,788	4	,004

Como el valor **p** de la prueba de T-Student da 0.004 se aprueba la alternativa **H1**, la cual indica que la implementación de la metodología 5S impacta positivamente en la calidad de servicio de la Librería Novedades Josep – Distrito de Chao, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Conforme con el objetivo de la presente investigación, se ha demostrado como el impacto de la metodología 5S, mejora la calidad de servicio en la “Librería Novedades Jhosep – Distrito de Chao, 2021”.

En la presente investigación los resultados del pre test indican que la mejora de la calidad de servicio antes de la aplicación de la metodología 5S y después de la implementación fue de -1.97 y posteriormente de 0.07 correspondientemente; teniendo como brechas en el pre test, para contrastar la hipótesis de esta investigación se hizo uso del programa SPSS en el cual nos arrojó un valor de  $P=0.004$ ; el cual concuerda con el supuesto  $P<0.05$  indicando la validación de nuestra hipótesis.

En esta investigación se evaluó la calidad percibida y la expectativa que tenía los clientes en relación a la calidad de servicio en la Librería Novedades Jhosep”; mediante el método servqual analizado sus cinco dimensiones: fiabilidad (-0.21), capacidad de respuesta (-0.54), seguridad (-0.52), empatía (-0.48) y aspectos tangibles (-0.22); dichos resultados identificados mantienen relación con lo que menciona García y Romero (2016), el cual explican que la calidad en el servicio es estimar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente; lo cual busca que haya lealtad hacia la marca y empresa; y también nos sugieren hacerlo mediante el método servqual; evaluando sus respectivas dimensiones; asimismo nuestros datos se relacionan con lo que menciona Gonzales (2015) el cual define que la calidad de servicio es la percepción de los clientes, es ahí donde los usuarios hacen la comparación del servicio que esperan recibir con lo que perciben del servicio.

Se aplicó la metodología 5S el cual nos permitió tener lugares de trabajo más organizados, ordenados, limpios y productos correctamente clasificados; asimismo permitió desarrollar cronogramas organizados de trabajo y tomando acciones que incluyan en el mantenimiento de la mejora implementada, teniendo una mejoría en el cumplimiento de actividades de 18% a un incremento total de 78% y por cada S: Seiri 75%, Seiton 75%, Seiso 94%, Seiketsu 81% y Shitsuke 63; esto concuerda con (Ithrees, et al., 2021) el cual indica que el propósito de las 5S es lograr lugares de trabajo limpio y bien organizado para incrementar la productividad y

optimizar el entorno de trabajo; de esta manera también nos indica (Ahlemeyer Dauch, et al., 2016) que estas condiciones de trabajo se crean mediante el desarrollo de buenos hábitos de comportamiento e interacciones sociales, creando un ambiente de trabajo eficiente y productivo.

Esta investigación concluyó con la medición del impacto de la metodología 5S en la calidad de servicio obteniendo resultados favorables para la “Librería Novedades Jhosep” esto guarda relación con la conclusión que obtuvo (Lopez Medrano, et al., 2019) el cual aplicó la metodología 5S y junto con el compromiso de alta gerencia y colaboradores disminuyeron el tiempo de búsqueda del producto, también brindó capacitaciones necesarias y distribuyó tareas y comprometió en sus deberes a los empleados; obteniendo una mejoría en la efectividad del personal de un 93% con la comparación inicial de la prueba que fue de 48%.

Para analizar los procesos que determinan las causas que delimitan la calidad de servicio y para elaborar propuestas de mejora se utilizaron herramientas tales como diagrama de Ishikawa, ficha de observación, cuestionarios, layout, tarjetas rojas, esto ayudó a encontrar las causas de la baja calidad de servicio en la Librería Novedades Jhosep y también las propuestas que se obtuvieron al aplicar la ficha de observación en el área del almacén, mediante estos resultados se identificó que la metodología 5S serían útiles ya que es una herramienta complementaria, de esta manera (Pérez Sierra, et al., 2017) muestra en su investigación el proceso de cómo determinar los problemas o causas y qué herramientas usar, mediante el diagrama de causa-efecto, diagrama de Pareto, diagrama de flujo de proceso, tarjetas de colores, tarjetas rojas, capacitaciones, matriz de identificación, chequeos, para obtener un clima agradable dentro del trabajo, de esta manera nos indica cómo está enfocado en el desarrollo de la herramienta y proveer sensibilización de todos los integrantes de la organización para que de esta manera se pueda adaptar la herramienta de las 5S en todas las áreas que se requiera; por otro lado (Arévalo, et al., 2018) en su investigación concluye que la herramienta 5S originó sobre todo una mejora en la calidad de servicio, ya que al implementar esta

herramienta se pierde menos tiempo y se cumplen con las actividades a tiempo.

Este trabajo de investigación tiene relación con lo que menciona (Hernández Lamprea, et al., 2015), ya que comenta que la metodología 5S ha sido importante para proporcionar resultados significativos, esta metodología logra ser apreciada como una herramienta eficiente para diferentes empresas puesto que se demostró un incremento de la productividad y de calidad fundamentado en las medidas de rendimiento y mejora del clima organizacional. Lo que dice el autor tiene relación con nuestra investigación; ya que fue necesario determinar el lugar, realizar encuestas, desarrollar una evaluación visual e identificar el área que muestra desorden y suciedad en la empresa.

En este sentido lo que menciona el autor (Tinoco Gomez, et al., 2016), también concuerda con esta presente investigación, debido que menciona que para la aplicación del método 5S contó con la participación de la máxima autoridad y colaboradores, empleando un poco más de tiempo en las tres primeras “S” (seiri, seiton, seiso), concediendo la importancia de la aplicación de esta herramienta.

Asimismo, menciona también (Lopez Medrano, et al., 2019) la última S de la metodología 5S, está establecido en auditorias y búsqueda sobre el permanente habito de la mejora continua en el interior del área; realizando una equiparación previamente a la implementación en el almacén de la mencionada empresa teniendo resultados positivos, coincide con nuestra investigación por el cual para la aplicación de esta metodología se aplicó auditorias obteniendo de esta manera resultados óptimos en beneficio de la empresa; de esta manera también coincide con (Piñero, et al., 2018) con el cual en su investigación mencionó que esta herramienta 5S ratifica las prácticas de las 5S para obtener el compromiso de la mejora continuo de la calidad.

## VI. CONCLUSIONES

- Se determinó la calidad de servicio que tenía la Librería Novedades Jhosep, se utilizó como técnica la encuesta lo cual tuvo como instrumento un cuestionario (método servqual) que estuvo distribuido en cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía; obteniendo como índice de calidad promedio -1.97.
- Se implementó la metodología 5S en la “La Librería Novedades Jhosep” desarrollándose acciones en cada una de las “S” correspondiente, clasificando objetos necesarios de los innecesarios, ordenando los productos e implementando una codificación correspondiente para cada uno de ellos, asimismo se realizó la limpieza y se estableció un cronograma para esta acción; luego se estandarizó actividades mediante un manual de procedimientos y finalmente en disciplina se creó un comité de 5S para hacer seguimiento de esta metodología implementada. Esta metodología permitió aumentar de 18% a 78% el cumplimiento de las actividades.
- Se determinó el impacto de la metodología 5S en la “Librería Novedades” haciendo uso de técnica la encuesta lo cual tuvo como instrumento un cuestionario (método servqual) que estuvo distribuido en cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía; obteniendo como índice de calidad 0.07, a comparación del -1.97 que se obtuvo en el pre test; lo que significa que la metodología 5S aplicada logra mejorar la calidad de servicio en la “Librería Novedades Jhosep”.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere a los investigadores interesados en un tema similar a esta investigación hacer un estudio longitudinal que demande más tiempo lo cual permita resultados más concretos en la mejoría de cada dimensión que se evaluó para hallar el índice de calidad de servicio.
- Se recomienda hacer un estudio utilizando un indicador de satisfacción del cliente; el cual les permitirá recolectar información sobre los niveles de satisfacción del cliente a través de una calificación al producto que nos brinda mediante su respuesta a una pregunta planteada por el investigador.
- Por último, se orienta a futuras investigaciones a realizar las encuestas, cálculos de calidad de servicio, total de forma verídica y responsable, además, a realizar este modo de investigación desde lo experimental y que tomen en cuenta las mejoras que se pueden realizar con la metodología 5S en una librería.



## REFERENCIAS

**Aguilar Sánchez, Luis, et al. 2017.** *La Metodología 5S como estrategia para la mejora continua en industrias del Ecuador y su impacto en la Seguridad y Salud Laboral.* s.l. : Casa Editora del Polo, 2017.

**Ahlemeyer Dauch, Karina, Azevedo Ramos da Silva, João Eduardo and Lopes de Souza Jabbour, Ana Beatriz. 2016.** *Avaliação da implantação da metodologia 5S em uma empresa manufatureira: análise de etapas, benefícios e barreiras.* Universidade Nove de Julho, Brasil. São Paulo : Exacta, 2016. p. 19.

**Ali, Osman Mohamed. 2020.** *The Roles of Relationships and Service Quality as Drivers of Customer Loyalty: An Empirical Study.* Guangzhou : Open Journal of Social Sciences, 2020. pág. 19 pages.

**Arévalo, Filiberto, et al. 2018.** *Las 5's como herramienta para la mejora continua.* Universidad Autónoma de Tamaulipas. Mexico : s.n., 2018. p. 10.

**Benítez Fraile, Ana, y otros. 2019.** *Escala para medir la Calidad en el Servicio de Alojamientos a Pequeña Escala en Villa de Leyva-Colombia.* Villa de Leyva : s.n., 2019.

**Bofill Placeres, Arturo, López Fernández, Raúl and Murguido Santiesteban, Yadira. 2016.** *Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas.* Universidad Metropolitana del Ecuador . Machala : Medisur, 2016.

**Burgos Puerta, Gilber E and Monroy, Ciendúa. 2016.** *Metodología para implementar las 5's en empresas del sector metalmecánico del corredor industrial de Boyacá.* Universidad de Boyacá, Colombia. Boyocá : s.n., 2016. p. 12.

**Costa, Claudio, et al. 2018.** *Implementation of 5S Methodology in a metalworking company.* 2018. p. 12.

**Dhouchak, Deepak and Sandeep, Kumar. 2017.** *A Review Article of 6S Approach.* University Institute of Engineering and Technology, MDU Rohtak, Haryana, India. Haryana : s.n., 2017.

**Fernández Hurtado, Lucero Anabel and Huanacuni Mucho, Maria Estefani. 2019.** *La evolución de la calidad de servicio como un factor principal en las empresas de telecomunicaciones.* Universidad Peruana Unión. 2019.

**García Ladines, Freddy Patricio and Pin Vera, Kevin David. 2020.** *Diseño de una estructura 5s, al área de frutas del mercado “Las Manuelas” Ubicado en Durán.* Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador : s.n., 2020. p. 100.

**González Álvarez, Roxana. 2015.** *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqual.* Universidad de Cienfuegos, Cienfuegos, Cuba, . Cienfuegos : Scielo, 2015.

**Hernández Lamprea, Eileen Julieth, Camargo Carreño, Zulieth Melissa and Martínez Sánchez, Paloma María Teresa. 2015.** *Impact of 5S on productivity, quality, organizational climate and industrial safety in Caucho Metal Ltda.* Ingeniería Industrial. Universidad El Bosque. Bogotá, Colombia : s.n., 2015.

**Herrera Rosales, Carolina. 2018.** *Desarrollo de la Metodología 5S para el área de colonias como pilar del manejo productivo total (TPM) y mejora de la productividad, en una empresa cosmética.* Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala : s.n., 2018. pág. 97.

**Herrera Vidal, Germán, et al. 2019.** *Aplicación de la Metodología 5'S para la mejora de la Productividad en el sector Metalmecánico de Cartagena.* Cartagena : s.n., 2019. p. 10.

**Huirse Paccori, Anthony John y Vera Mamani, Erick Daniel. 2020.** *Propuesta para optimizar los procesos de almacén de la empresa Polydeck con la Metodología 5S.* Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Lima : s.n., 2020. pág. 93.

**Huirse Paccori, John Anthony and Vera Mamani, Erick Daniel. 2020.** *Propuesta para optimizar los procesos de almacén de la empresa Polydeck con la Metodología 5S.* Lima : s.n., 2020.

**Ithrees, Imam Mohamed, Narsheeth, Mr. Ibnu Suhhood and Aroosiya, Ms. M. A. C. Fathima. 2021.** *Study on Implmentation of 5S Concept for the Office Performance at Divisional Secretariat, Nintavur.* Hardy Advanced Technological Institute. Nintavur : s.n., 2021. p. 8.

**Jasinskas, Edmundas, et al. 2016.** *Impact of hotel service quality on the loyalty of customers.* Lithuanian sports University. kaunas, : s.n., 2016. p. 15.

- León, Gonzalo Emilio, Marulanda, Natalia and González, Helí Henry. 2017.** *Factores claves de éxito en la implementación de Lean Manufacturing en algunas empresas con sede en Colombia.* Colombia : s.n., 2017.
- Lopez Medrano, Fredi, et al. 2019.** *Implementación de la metodología 5S en un almacén de refacciones.* Tecnológico de Estudios Superiores de Jocotitlán. 2019.
- Marmolejo, Natalia, et al. 2016.** *Mejoramiento mediante herramientas de la manufactura esbelta, en una Empresa de Confecciones.* La Habana : s.n., 2016.
- Nava Martínez, Irais, León Acebedo, Miguel Ángel and Toledo Herrera, Ignacio y Kido Miranda, Juan Carlos. 2017.** *Metodología de la aplicación 5'S.* Instituto Tecnológico de Iguala. Iguala - Taxco. Iguala : s.n., 2017.
- Oleghe Omogbaia, Konstantinos Salonitis. 2017.** *The Implementation of 5S Lean Tool Using System Dynamics Approach.* anfield University, Bedfordshire. 2017.
- P. Ribeiro, J. C. Sá,b, y otros. 2019.** *The Impact of the Application of Lean Tools for Improvement of Process in a Plastic Company: a case study.* Limerick : s.n., 2019.
- Pamela, Rojas Jauregui Angela y Victor, Gilbert Soler. 2017.** *Lean manufacturing: Herramientas para mejorar la productividad en las empresas.* 2017.
- Pérez Sierra, Valeria and Quintero Beltrán, Lewis Charles. 2017.** *Metodología dinámica para la implementación de 5's en el área de producción de las organizaciones.* Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín, Colombia : s.n., 2017.
- Piñero, Alexander, Vivas, Esperanza and Flores, Kaviria. 2018.** *Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo.* 2018.
- Ramírez, María Manzano and Soler, Victor Gisbert. 2016.** *Lean Manufacturing: Implantación 5S.* Universidad Politécnica de Valencia. Valencia : s.n., 2016. p. 11.

- Randhawa, J. S. and Ahuja, I. S. 2017.** *5S implementation methodologies: literature review and directions. International Journal of Productivity and Quality Management.* 2017.
- Ravi Chourasia<sup>1</sup>, Dr. Archana Nema. 2016.** *Review on Implementation of 5S methodology in the Services Sector.* Bhopal M.P, India : s.n., 2016. pág. 5.
- Reto, Mary Cruz Pasache. 2019.** *Mejora de la calidad de los servicios de la empresa Entercomp S.A.C mediante la implantacion de la gestion por procesos y metodologia 5 S´.* Universidad Nacional de Piura. Piura : s.n., 2019.
- Rizkya, K Syahputri, R M Sari, I Siregar. 2018.** *5S Implementation in Welding Workshop – a Lean Tool in Waste Minimization.* 2018.
- Rojas Sánchez, Eduin Eduardo. 2016.** *Propuesta de implementacion en una microempresa comercializadora de la Metodología 5S.* Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá : s.n., 2016. pág. 14.
- Romero Cruz, Clara, López Muñoz, Jesús y Méndez Hernández, José Luis y Pintor Tuxpan, Ángel. 2016.** *Software para implementación de 5S´s en Mipymes y su relación con la mejora.* España : s.n., 2016. pág. 8.
- Salazar Yépez, Wilfrido and Cabrera Vallejo, Mario. 2016.** *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador.* Chimborazo - Ecuador : s.n., 2016.
- Sánchez García, María and Sánchez Romero, María Cristina. 2016.** *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones.* 2016. p. 8.
- Sangode, Pallawi. 2018.** *Impact of 5s Methodology on the Efficiency of the Workplace: Study of Manufacturing Firms.* 2018.
- Sati Abdalrazig, Sara and Abdelmutalab Ibrahim, Adam. 2019.** *Evaluating the Effectiveness of 5S Implementation in the Industrial Sector.* International Journal of Innovative Science and Research Technology. 2019.
- Seddik, K. M. 2019.** *The Impact of 5S Strategy on the Safety Climate& Productivity at Egyptian Garment Firms (Assembly Plants).* 2019. pág. 16.

**Sempertiga, Alexis René Donayre. 2021.** *Funcionalidad de la Metodología de las 5S y su aplicabilidad.* Lima, Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima : s.n., 2021. pág. 27.

**Singh, Sindhu. 2019.** *Measuring E-Service Quality and Customer Satisfaction with Internet Banking in India.* Somaiya Institute of Management Studies and Research. Mubai, India : Theoretical Economics Letters, 2019.

**Sitorus, Tigor and Yustisia, Milawati. 2018.** *The Influence of service quality and customer trust toward customer loyalty: The role of customer satisfaction.* 2018.

**Soria Ulises, Galindoo. 2017.** *Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el área de almacenes en la empresa Proms Perú SAC.* Lima, Universidad Cesar Vallejo. Lima : s.n., 2017. pág. 153.

**Tinoco Gomez, Oscar, Tinoco Ángeles, Felix and Moscoso Huaira, Elvis. 2016.** *Aplicación de las 5S para mejorar la percepción de cultura de calidad en microempresas de confecciones textiles en el Cono Norte de Lima.* UNMSM. Lima : s.n., 2016. pp. 33-37.

**Veloz Navarrete, Carlos and Vasco Vasco, Jorge. 2016.** *Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría.* 2016. p. 14.

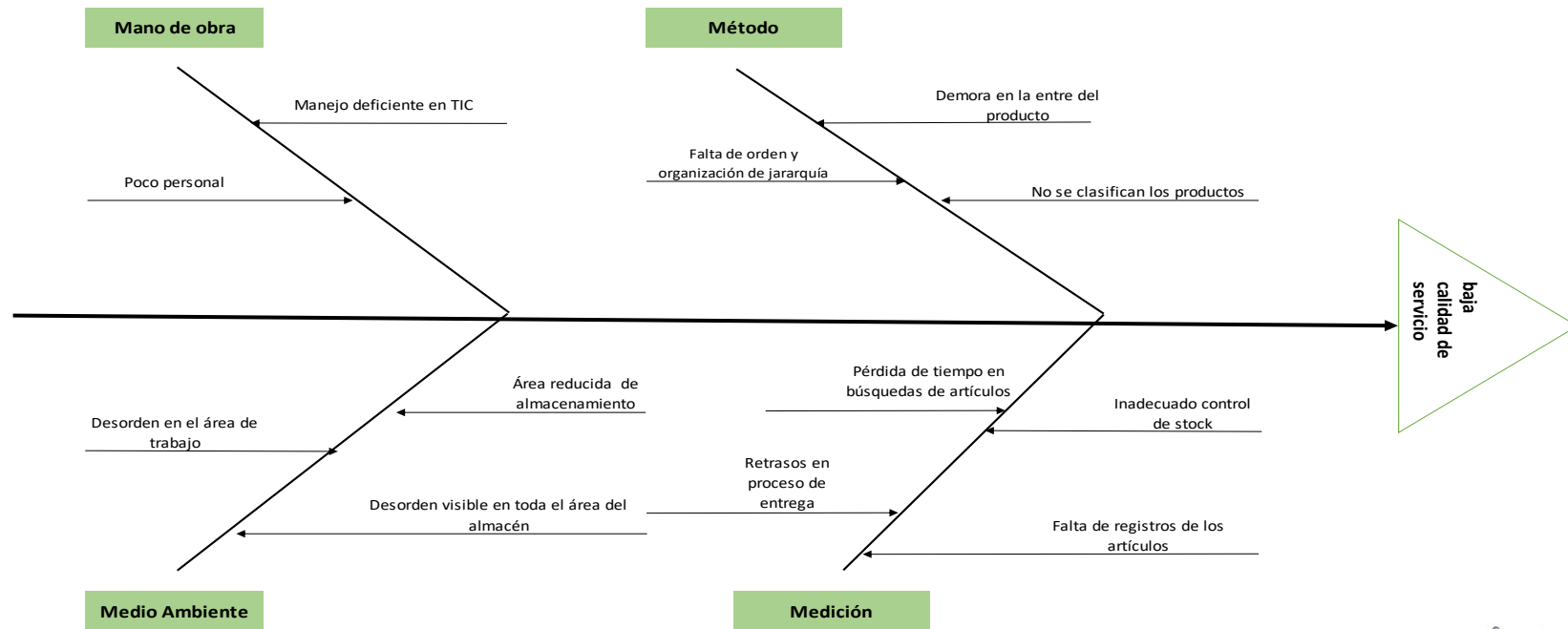
**Veres, Cristina, et al. 2018.** *Case study concerning 5S method impact in an automotive company.* 2018. p. 6.

**Yolanda Martha Pincay Morales, Cecilia Parra Ferié. 2021.** *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador.* Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2021. pág. 25.

**Zakiah, Samori, y otros. 2016.** *Towards Managing the Beneficiaries Rights Via Writing a Will.* University Teknologi Mara. Mara : s.n., 2016.

# ANEXOS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa



  
ROXANA ACEVEDO LAZARO  
DNI: 41084586



Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	
METODOLOGÍA 5S	La metodología de 5 "S" lleva el nombre la letra principal (japonesa) en cada S de las cinco fases, es un procedimiento de dirección japonesa que apoya en cada comienzo (Ithrees et al., 2021).	5 "S" es una herramienta de variación que puede traer utilidad a cualquier organización u empresa que ejecute, como aumentar la calidad, rendimiento y solidez.	Seiri Clasificar	-	clasificar = $\frac{\text{puntaje obtenido}}{\text{puntaje máximo}} \times 100$	Razón
			Seiton Ordenar	-	ordenar = $\frac{\text{puntaje obtenido}}{\text{puntaje máximo}} \times 100$	
			Seiso Limpieza	-	Limpieza = $\frac{\text{puntaje obtenido}}{\text{puntaje máximo}} \times 100$	
			Seiketsu estandarizar	-	Estandarizados = $\frac{\text{puntaje obtenido}}{\text{puntaje máximo}} \times 100$	
			Shitsuke Disciplina	-	Disciplina = $\frac{\text{puntaje obtenido}}{\text{puntaje máximo}} \times 100$	

CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio es una mezcla de actividades o requerimientos con la finalidad de cumplir con las expectativas que posee el cliente sobre bien o servicio. (Fernández Hurtado, et al., 2019)	La calidad de servicio se demarca como la captación que el comprador posee sobre su estimación. Si el comprador medita que un beneficio le auxilia a solucionar su escasez, lo examinará de alta o baja calidad del modo en que recibe una colección de causas añadido a este servicio.	Aspectos o elementos tangibles	Realizar con lo prometido en el tiempo determinado	Ordinal
				Cuando el cliente tenga dificultad, la empresa debe disolver con veracidad y paciencia su queja	
				La organización, obliga a cumplir bien el servicio en primera instancia	
				La compañía obliga a ofrecer su servidumbre en el momento indicado	
				La organización debe persistir en listas independientes de falta	
			Fiabilidad	La organización obliga a avisar al comprador con relación en qué momento se realizará la prestación del servicio.	
				Los asalariados de la compañía están obligados a dar su servicio activo.	
				Los subordinados, están obligados a estar preparados a colaborar con el comprador.	
				Los ayudantes, deben tener tiempo para aclarar o despejar las dudas de los compradores.	
			Sensibilidad o capacidad de respuesta	La conducta de los colaboradores, obliga a inspirar tranquilidad en el comprador	
				El comprador debe encontrarse estable en la negociación con la organización.	
				Los colaboradores, deben ser educados en cada momento con el comprador	



			Los asalariados, están obligados a tener cognición para despejar las intrigas del comprador.
		Seguridad	Los compradores deben ser atendiendo individualmente por la empresa
			La compañía debe poseer trabajadores que brinden consideración persona a los compradores
			La organización obliga a inquietarse de su máximo interés
			Los asalariados se obligan de asistir la escasez especial de los compradores
			La organización obliga a considerar programa de atención adecuada a los compradores
		Empatía	La compañía brinda un servicio individualizado y al gusto del cliente.
			La infraestructura de la organización, obliga a ser atrayente
			La compañía obliga que sus trabajadores deben estar limpios para la atención al comprador
			Los componentes agregados con la prestación de servicio, son atrayentes para la organización

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 2. Recolección de datos*

<b>OBJETIVOS</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>Fuentes</b>
Determinar la calidad de servicio de la Librería Novedades Jhosep-Distrito de Chao, 2021	Encuesta	Cuestionario (Método servqual)	clientes
Implementar la metodología 5s en la Librería Novedades Jhosep-Distrito de Chao, 2021.	observación	Ficha de observación	Proceso/gerente
Determinar el impacto de la metodología 5'S en la calidad de servicio en la Librería Novedades Jhosep-Distrito de Chao, 2021	Encuesta	Cuestionario (Método servqual)	clientes

Fuente: Elaboración propia



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo WALTER ESTELA TAMAY con DNI N° 16684488 de profesión INGENIERO INDUSTRIAL con código CIP 063530 desempeñándose actualmente como DOCENTE TIEMPO COMPLETO en UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Por este medio de la presente hago de conocimiento que he revisado con fines de Validación los instrumentos, a los efectos de su aplicación en la “Librería Novedades Jhosep”

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	COMENTARIO
Congruencia de Items					×	
Amplitud de contenido					×	
Redacción de los items					×	
Pertinencia					×	
Metodología				×		
Coherencia					×	
Organización					×	
Objetividad					×	
Claridad					×	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 29 del mes de JUNIO del 2021

Firma

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Alicia Gomez Wilson Alexander con DNI  
 N° 7295838 de profesión Ing. Industrial con  
 código CIP 258798 desempeñandose actualmente como  
Ingeniera de Seguridad en  
La Empresa Casa Grande S.A

Por este medio de la presente hago de conocimiento que he revisado con fines de Validación los instrumentos, a los efectos de su aplicación en la " Librería Novedades Josep "

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	COMENTARIOS
Congruencia de ítems					/	
Amplitud de contenido					/	
Redacción de los ítems					/	
Pertinencia					/	
Metodológica					/	
Coherencia					/	
Organización					/	
Objetividad					/	
Claridad					/	

  
**ALICIA GOMEZ**  
 Ingeniera Industrial  
 CIP N° 258798

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 02 del mes de Julio del 2021.



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

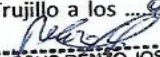
Yo ING. Jesús Renzo Correa Flores con DNI  
N° 70249124 de profesión Ing. Industrial con  
código CIP 232178 desempeñándose actualmente como  
Supervisor SSOMA en  
Proseguir Tecnología Perú S.A

Por este medio de la presente hago de conocimiento que he revisado con fines de Validación los instrumentos, a los efectos de su aplicación en la " Librería Novedades Jhosep"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	COMENTARIOS
Congruencia de ítems					X	
Amplitud de contenido					X	
Redacción de los ítems					X	
Pertinencia					X	
Metodológica					X	
Coherencia					X	
Organización					X	
Objetividad					X	
Claridad					X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 03 del mes de Julio del 2021

  
JESUS RENZO JOSÉ  
CORREA FLORES  
Ingeniero Industrial  
CIP N° 232178

## A7. Ficha de Observación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE OBSERVACIÓN

Revisado por: .....

	N°	Preguntas	0	1	2	3	4
<b>CLASIFICAR (SEIRE)</b>	1	¿Todos los elementos que se mantiene en su lugar de trabajo son necesarios?					
	2	¿Están todos los materiales que se utilizan en buenas condiciones?					
	3	¿Las áreas de trabajo se encuentran señalizadas?					
	4	¿Se clasifican los artículos en el almacén?					
<b>ORDENAR (SEITON)</b>	5	¿Existe un lugar delimitado para cada artículo?					
	6	¿Se vuelven a colocar las cosas en su lugar sino son requeridas?					
	7	¿Dispone de acceso rápido para artículos que son más requeridos?					
	8	¿Existe información en su lugar de trabajo para evitar acciones de riesgo?					
<b>LIMPIAR (SEISO)</b>	9	¿Se utilizan elementos apropiados para limpieza de la Librería?					
	10	¿Los artículos se mantienen limpios y en buenas condiciones?					
	11	¿Están los contenedores de basura en contacto directo con el piso?					
	12	¿Se incentiva la limpieza y el cuidado de los artículos de trabajo?					
<b>ESTANDERIZAR (SEIKETSU)</b>	13	¿Están asignadas las funciones de limpieza?					
	14	¿Los colaboradores disponen de información necesaria, como normas y procedimientos para desempeñar su labor?					
	15	¿Se evidencia mejoras en el lugar de trabajo de trabajo y procedimientos?					
	16	¿Existe una persona asignada para verificar el orden y el buen funcionamiento de Librería?					
<b>DISCIPLINA (SHITZUKE)</b>	17	¿Se cumple con las etapas anteriores?					
	18	¿Los trabajadores respetas los procedimientos de seguridad?					
	19	¿Existe una cultura de respeto y comunicación entre las personas?					
	20	¿Se dictan capacitaciones a los colaboradores?					

Malo	0	No implementado
regular	1	implementación parcial
Bueno	2	Implementación desarrollada
Muy bueno	3	implementación avanzada
Excelente	4	Implementación total

## A6. CUESTIONARIO SERVQUAL

**Instrucciones:** El cuestionario SERVQUAL que le presentamos contiene una serie de cuestiones relativas. Para cada cuestión indíquenos, por favor, hasta qué punto considera que la Librería Novedades Jhosep, posee las características descritas en cada pregunta. Guiándose del cuadro de puntuación según su grado de importancia.

	N°	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>	C1	¿Encuentra usted todos los útiles escolares que necesita dentro de la librería ?					
	C2	¿Cuándo usted compra un producto verifica que esté en buenas condiciones y si en caso no es así, la empresa muestra un sincero interés en resolverlo?					
	C3	Alguna vez usted a encargado un producto a pedido ¿La empresa le pudo hacer el encargo, lo hizo en el tiempo que se acordó ?					
	C4	¿El servicio que ofrece la librería es óptima y efectiva?					
	C5	¿Los empleados le ha atendido en el momento que usted llega a la librería o le hacen esperar ?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	C.R.6	¿Considera que la empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?					
	C.R.7	¿Considera que los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido?					
	C.R.8	¿Los útiles escolares que necesita se encuentra clasificado según marca y tamaño?					
	C.R.9	¿Los empleados de la empresa, tienen conocimiento de donde están ubicados todos los útiles escolares que desea usted adquirir ?					
<b>SEGURIDAD</b>	S.10	¿La credibilidad que tienen los clientes al encontrar el producto y explicar sobre ello, le da seguridad de que es un buen servicio?					
	S.11	¿Considera que el personal está capacitado para brindar información de lo que ofrece con firmeza ?					
	S.12	¿Los empleados, son corteses de manera constante con usted.?					
	S.13	¿ Los empleados, ubican en lugares seguros todos los productos para que no haya ningún incidente?					
<b>EMPATÍA</b>	E.14	¿. Los empleados de la empresa cumple con algún plan para mejorar la atención personal con usted?					
	E.15	¿Considera que la empresa se preocupa de mejorar el ambiente de trabajo para la atención al cliente?					
	E.16	¿Los empleados priorizan sus necesidades específicas de uds?					
	E.17	¿La librería cuenta con horario de atención conveniente para usted?					
	E.18	¿La librería muestra preocupación por los errores cometidos?					
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	A.T.19	¿ Las instalaciones físicas de la empresa, se ve al nivel de las librerías en competencia dentro del distrito donde se ubica?					
	A.T.20	¿Considera que los empleados de la empresa deben verse aseados?					
	A.T.21	¿Considera que los productos que ofrece la librería agregado con el servicio, debe ser atractivos para la organización?					
	A.T.22	¿Considera que la empresa se ve a la perspectiva de usted, limpia y ordenada?					

	CUADRO DE PUNTUACIÓN
<b>1</b>	TOTALMENTE EN DESACUERDO
<b>2</b>	DESACUERDO
<b>3</b>	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
<b>4</b>	DE ACUERDO
<b>5</b>	TOTALMENTE DE ACUERDO

## A7. CUESTIONARIO SERVQUAL

**Instrucciones:** Basándose en sus experiencias como cliente del servicio que ofrecen las distintas librerías piense, por favor, en el tipo de librería que ofrecería, según usted, un **servicio de excelente calidad**. Por favor, indíquenos que características debería tener la librería Novedades Jhosep para que su servicio tenga una excelente calidad.

	N°	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>	C1	¿Encuentra usted todos los útiles escolares que necesita dentro de la librería ?					
	C2	¿Cuándo usted compra un producto verifica que esté en buenas condiciones y si en caso no es así, la empresa muestra un sincero interés en resolverlo?					
	C3	Alguna vez usted a encargado un producto a pedido ¿La empresa le pudo hacer el encargo, lo hizo en el tiempo que se acordó ?					
	C4	¿El servicio que ofrece la librería es óptima y efectiva?					
	C5	¿Los empleados le ha atendido en el momento que usted llega a la librería o le hacen esperar ?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	C.R.6	¿Considera que la empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?					
	C.R.7	¿Considera que los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido?					
	C.R.8	¿Los útiles escolares que necesita se encuentra clasificado según marca y tamaño?					
	C.R.9	¿Los empleados de la empresa, tienen conocimiento de donde están ubicados todos los útiles escolares que desea usted adquirir ?					
<b>SEGURIDAD</b>	S.10	¿La credibilidad que tienen los clientes al encontrar el producto y explicar sobre ello, le da seguridad de que es un buen servicio?					
	S.11	¿Considera que el personal está capacitado para brindar información de lo que ofrece con firmeza ?					
	S.12	¿Los empleados, son corteses de manera constante con usted.?					
	S.13	¿ Los empleados, ubican en lugares seguros todos los productos para que no haya ningún incidente?					
<b>EMPATÍA</b>	E.14	¿. Los empleados de la empresa cumple con algún plan para mejorar la atención personal con usted?					
	E.15	¿Considera que la empresa se preocupa de mejorar el ambiente de trabajo para la atención al cliente?					
	E.16	¿Los empleados priorizan sus necesidades específicas de uds?					
	E.17	¿La librería cuenta con horario de atención conveniente para usted?					
	E.18	¿La librería muestra preocupación por los errores cometidos?					
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	A.T.19	¿ Las instalaciones físicas de la empresa, se ve al nivel de las librerías en competencia dentro del distrito donde se ubica?					
	A.T.20	¿Considera que los empleados de la empresa deben verse aseados?					
	A.T.21	¿Considera que los productos que ofrece la librería agregado con el servicio, debe ser atractivos para la organización?					
	A.T.22	¿Considera que la empresa se ve a la perspectiva de usted, limpia y ordenada?					

	CUADRO DE PUNTUACIÓN
<b>1</b>	TOTALMENTE EN DESACUERDO
<b>2</b>	DESACUERDO
<b>3</b>	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
<b>4</b>	DE ACUERDO
<b>5</b>	TOTALMENTE DE ACUERDO



## LIBRERÍA NOVEDADES JHOSEP

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chao, 03 de septiembre del 2021

**Mg. ELMER TELLO DE LA CRUZ**

Coordinador de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial  
Universidad Cesar Vallejo – Sede Trujillo

**ASUNTO: CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL  
DESARROLLO DEL PROYECTO INVESTIGACIÓN**

Me es muy grato dirigirme a Ud., a fin de comunicarle lo siguiente:

Yo, **ROXANA ACEVEDO LAZARO**, propietaria de la Librería Novedades Jhosep con **DNI 41084586**, otorgo la presente carta de consentimiento para el uso de mis datos personales, el uso de datos de la empresa y recolección de datos y toda información que se requiere para el desarrollo del proyecto de investigación titulado **“IMPACTO DE LA METODOLOGIA 5’S EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA LIBRERÍA Y NOVEDADES JHOSEP - DISTRITO DE CHAO, 2021”** de las alumnas Pérez Rebaza, Tania Katherine y Velásquez Acevedo, Judith; alumnas de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo.

Sin más por el momento, agradezco la atención prestada la presente carta, quedando a sus órdenes para cualquier, duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Reciba un cordial saludo.

  
**ROXANA ACEVEDO LAZARO**  
DNI: 41084586 

## LIBRERÍA NOVEDADES JHOSEP

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chao, 20 de abril del 2021

**Mg. ELMER TELLO DE LA CRUZ**

Coordinador de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial  
Universidad Cesar Vallejo – Sede Trujillo

### ASUNTO: CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EL REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Me es muy grato dirigirme a Ud., a fin de comunicarle lo siguiente:

Yo, **ROXANA ACEVEDO LAZARO**, propietaria de la Librería Novedades Jhosep con **DNI 41084586**, otorgo la presente carta de consentimiento para el uso de mis datos personales, el uso de datos de la empresa y toda información que se requiere para el desarrollo del proyecto de investigación titulado **“IMPACTO DE LA METODOLOGIA 5’S EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA LIBRERÍA Y NOVEDADES JHOSEP - DISTRITO DE CHAO, 2021”** de las alumnas Pérez Rebaza, Tania Katherine y Velásquez Acevedo, Judith; alumnas de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo.

Sin más por el momento, agradezco la atención prestada la presente carta, quedando a sus órdenes para cualquier, duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Reciba un cordial saludo.

  
ROXANA ACEVEDO LAZARO  
DNI: 41084586 

Tabla 3. Resultados de clientes de la Librería Novedades Jhosep - Percepción

Nº de encuesta	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ASPECTOS TANGIBLES				
	F1	F2	F3	F4	FS	CR 6	CR 7	CR 8	CR 9	S 10	S 11	S 12	S 13	E 14	E 15	E 16	E 17	E 18	AT 19	AT 20	AT 21	AT 22
1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2
2	2	1	2	2	1	3	4	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2
3	2	3	2	3	2	1	4	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	3	4	3	2
4	2	3	2	2	2	3	4	1	2	1	2	1	1	3	2	3	3	4	4	4	3	3
5	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2
6	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	4	3	3	3	3
7	2	2	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	1	5	3	3	3
8	1	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	4	2	1	4
9	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	4	1	2	2	2	1	2	5	3	2	5
10	1	4	4	1	2	3	2	2	2	2	1	5	2	1	3	1	1	3	4	2	4	4
11	2	5	5	2	1	2	4	1	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	4	2	1	5
12	4	4	4	3	2	1	5	1	2	1	1	1	2	3	2	3	1	3	3	4	2	4
13	5	1	5	2	3	2	4	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	4	2	3	2	3
14	4	2	4	1	1	2	5	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	4	2	2	2
15	1	1	5	2	2	3	4	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	1	3	3
16	1	2	3	4	3	1	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3
17	2	2	3	5	1	2	4	1	2	3	1	2	1	2	3	2	4	3	2	3	2	2
18	2	3	3	4	2	3	5	2	2	2	1	1	1	4	5	3	2	2	3	2	2	2
19	2	3	4	2	2	3	4	1	2	2	1	2	1	3	3	5	4	3	3	4	3	3
20	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	5	5	2	3	3	2	3
21	3	3	5	2	1	2	3	1	2	2	1	3	1	2	1	2	4	4	4	3	3	3
22	4	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	5	1	5	3	3	3
23	5	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	5	4	3	2	1	2	1	4	4	3	3
24	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	5	2	3	3	2	3	5	2	1	4
25	2	1	2	2	3	2	4	1	2	2	3	2	4	2	1	1	1	4	3	2	5	5
26	2	2	1	3	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3
27	3	4	2	2	2	2	3	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	3	2	4	1	3
28	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	5	2	2	2
29	2	3	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	1	3	1	2	3	2	5	2	3	3
30	1	3	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	4	3	3	3
31	2	4	3	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	5	2	3	3
32	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	4	2	2	2
33	1	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4
34	2	4	3	4	1	1	1	2	1	1	5	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
35	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	4	3	3
36	4	2	1	4	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	3	4	3	3	3
37	4	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	4	3	4	4	3	3
38	4	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	5	2	2	4	3	3	3	3
39	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3
40	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	4	4	2	1	2	5	1	4	3	2	2	2
41	2	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	5	3	3	3	2	3	5	3	3	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	4	2	3	1	2	2	3	4	3	1	1
43	3	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	5	4	3	2	2
44	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	4	4	3	2	2
45	2	1	2	2	1	2	3	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	4	3	3	2	3
46	1	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	4	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3
47	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	2	5	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2
48	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
49	1	3	4	2	1	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1
50	3	1	5	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2
51	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	4	3	2	2
52	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	1	2	1	4	1	3	4	5	3	1
53	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	4	2	2	4	3	3	2	2
54	2	4	1	4	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	5	4	3	4	2	3	1	1
55	1	5	2	5	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	5	5	3	2	5	1	1	1
56	2	4	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	1	1	1
57	3	4	1	3	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	4	4	3	3	2	3	1	1
58	2	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2
59	1	1	3	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	5	3	2	2
60	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3
61	1	3	1	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	1	3
62	3	1	2	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1
63	1	2	2	2	3	1	3	1	2	2	1	2	4	1	2	2	3	3	5	3	2	2
64	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	5	1	1	1	1	2	5	3	2	2	2
65	2	1	2	3	1	2	4	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	3	4	3	3	2
66	2	2	2	2	1	2	4	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3
67	2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2
68	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3
Promedio	2.24	2.43	5.00	2.53	1.84	2.00	2.84	1.46	2.12	1.94	1.75	2.21	1.84	1.69	1.85	2.10	2.47	2.53	2.91	3.35	2.49	2.53
Desv. Estándar	1.01	1.06	1.13	0.92	0.68	0.69	1.00	0.56	0.66	0.73	0.66	1.10	1.17	0.67	0.85	1.09	1.20	0.82	0.99	0.89	0.82	0.98

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4. Resultado de las encuestas aplicado a los clientes de la Librería Novedades Jhosep - Expectativas

Nº de encuesta	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA				ASPECTOS TANGIBLES			
	F1	F2	F3	F4	F5	CR 6	CR 7	CR 8	CR 9	S 10	S 11	S 12	S 13	E 14	E 15	E 16	E 17	E 18	AT 19	AT 20	AT 21	AT 22	
1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	
6	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
7	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	
8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
9	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
10	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
11	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	
12	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	
16	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	
17	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
18	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	
22	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	
23	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
24	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
26	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
27	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	
28	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
29	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	
30	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
31	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
32	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
33	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
35	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
36	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
37	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	
38	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
39	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
40	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	
41	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
42	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	
43	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
44	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	
45	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
46	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	
47	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	
48	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	
49	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
50	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	
51	4	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
52	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	4	5	5	
53	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
54	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	
55	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
56	4	4	3	5	3	5	5	5	3	4	5	3	3	5	5	4	3	3	4	5	4	3	
57	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	
58	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	
59	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
60	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
61	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	
62	4	5	2	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
63	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	3	
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	
65	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
66	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	
67	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	
68	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
Promedio	4.38	4.18	4.13	4.31	4.15	4.29	4.38	4.38	4.35	4.01	4.26	4.15	4.18	4.31	4.24	4.19	4.22	4.29	4.38	4.19	4.16	4.32	
Desv. Estándar	0.49	0.54	0.69	0.47	0.58	0.67	0.52	0.57	0.64	0.74	0.61	0.65	0.75	0.50	0.60	0.63	0.54	0.67	0.55	0.67	0.59	0.70	

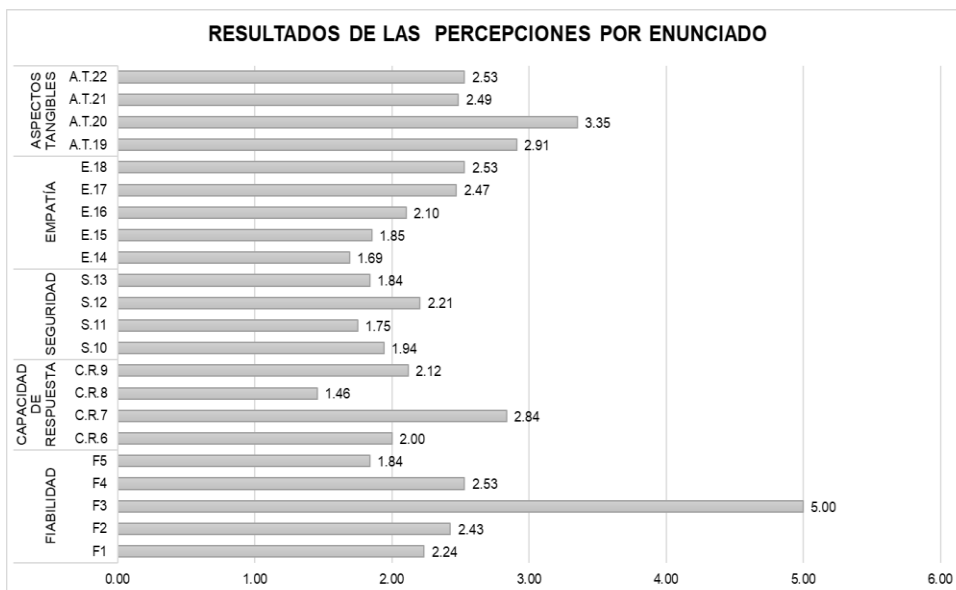
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5. Brecha del método Servqual

	VALOR ESPERADO		VALOR PERCIBIDO		BRECHA	
	Promedio	Desv. Est	Promedio	Desv. Est		
<b>Fiabilidad</b>	4.23	0.56	2.28	1.00	-1.95	
<b>Cap. de respuesta</b>	4.35	0.60	2.10	0.89	-2.25	
<b>Seguridad</b>	4.15	0.69	1.93	0.95	-2.22	
<b>Empatía</b>	4.25	0.59	2.13	1.00	-2.12	
<b>Asp. Tangibles</b>	4.26	0.61	2.82	0.98	-1.44	
<b>Fiabilidad</b>	F1	4.38	0.49	2.24	1.01	-2.15
	F2	4.18	0.54	2.43	1.06	-1.75
	F3	4.13	0.69	5.00	1.13	0.87
	F4	4.31	0.47	2.53	0.92	-1.78
	F5	4.15	0.58	1.84	0.68	-2.31
<b>Capacidad de respuesta</b>	CR 6	4.29	0.67	2.00	0.69	-2.29
	CR 7	4.38	0.52	2.84	1.00	-1.54
	CR 8	4.38	0.57	1.46	0.56	-2.93
	CR 9	4.35	0.64	2.12	0.66	-2.24
<b>Seguridad</b>	S 10	4.01	0.74	1.94	0.73	-2.07
	S 11	4.26	0.61	1.75	0.66	-2.51
	S 12	4.15	0.65	2.21	1.10	-1.94
	S 13	4.18	0.75	1.84	1.17	-2.34
<b>Empatía</b>	E 14	4.31	0.50	1.69	0.67	-2.62
	E 15	4.24	0.60	1.85	0.85	-2.38
	E 16	4.19	0.63	2.10	1.09	-2.09
	E 17	4.22	0.54	2.47	1.20	-1.75
	E 18	4.29	0.67	2.53	0.82	-1.76
<b>Aspectos Tangibles</b>	AT 19	4.38	0.55	2.91	0.99	-1.47
	AT 20	4.19	0.67	3.35	0.89	-0.84
	AT 21	4.16	0.59	2.49	0.82	-1.68
	AT 22	4.32	0.70	2.53	0.98	-1.79

Fuente: Elaboración Propia

Figura 2. Resultados de las percepciones por enunciado



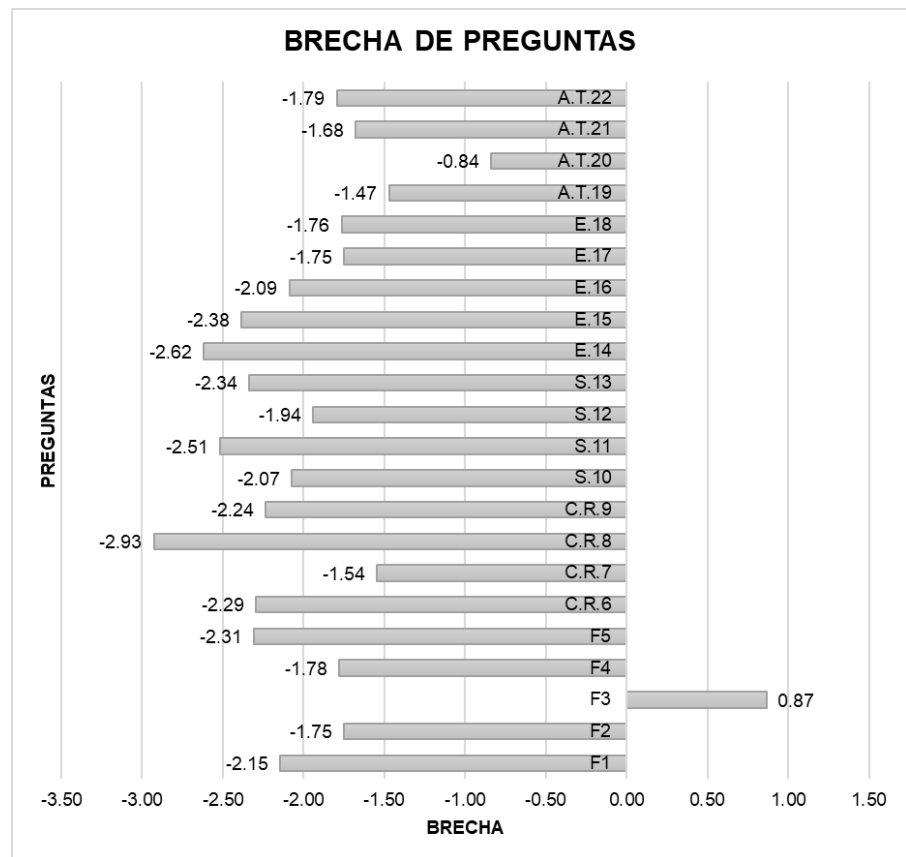
Fuente: Elaboración Propia

Figura 3. Resultados de las expectativas por enunciado



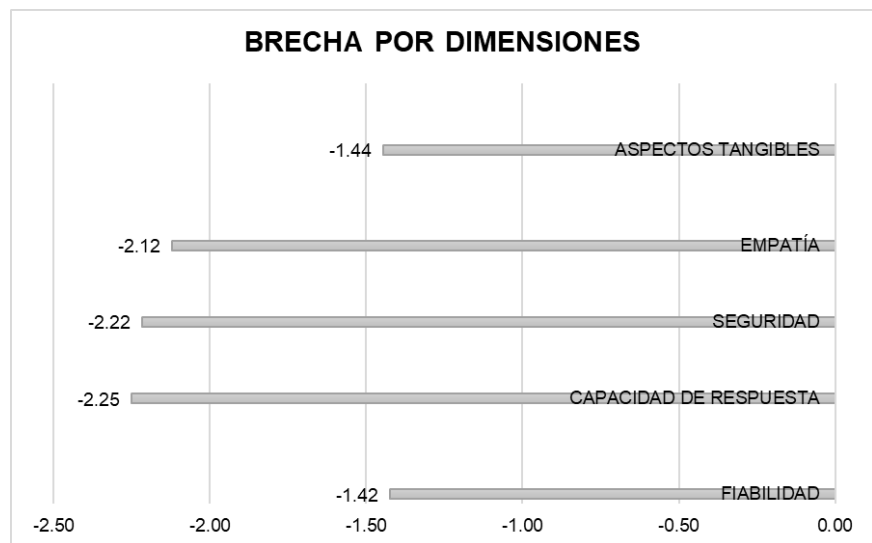
Fuente: Elaboración Propia

Figura 4. Brecha por preguntas



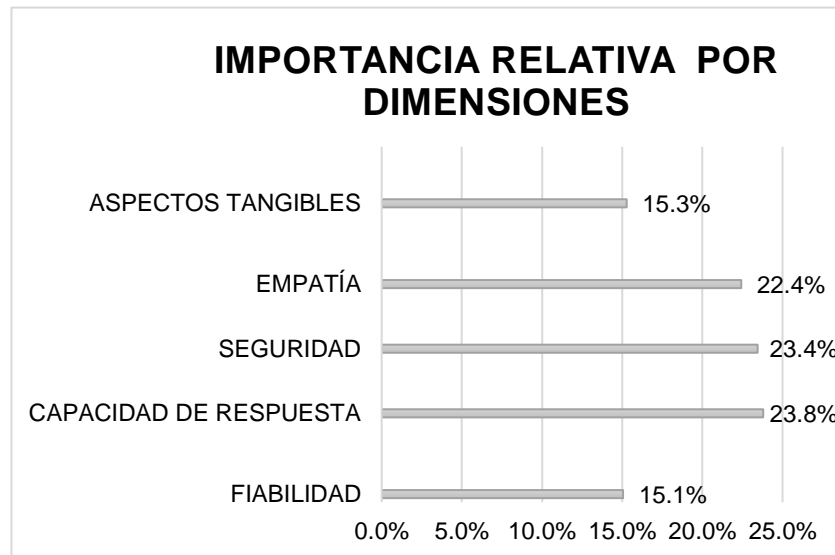
Fuente: Elaboración Propia

Figura 5. Brecha por Dimensiones



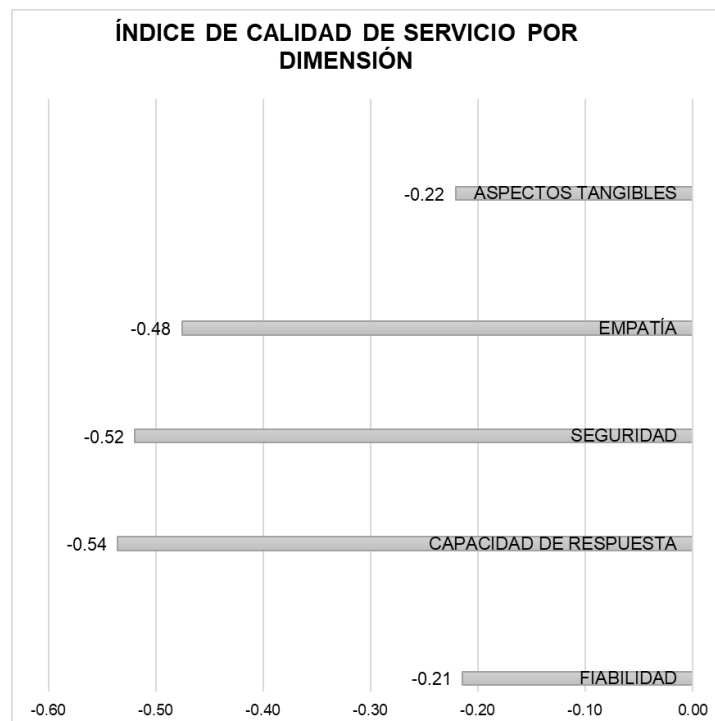
Fuentes: Elaboración Propia

Figura 6. Importancia relativa por Dimensiones



Fuente: Elaboración Propia

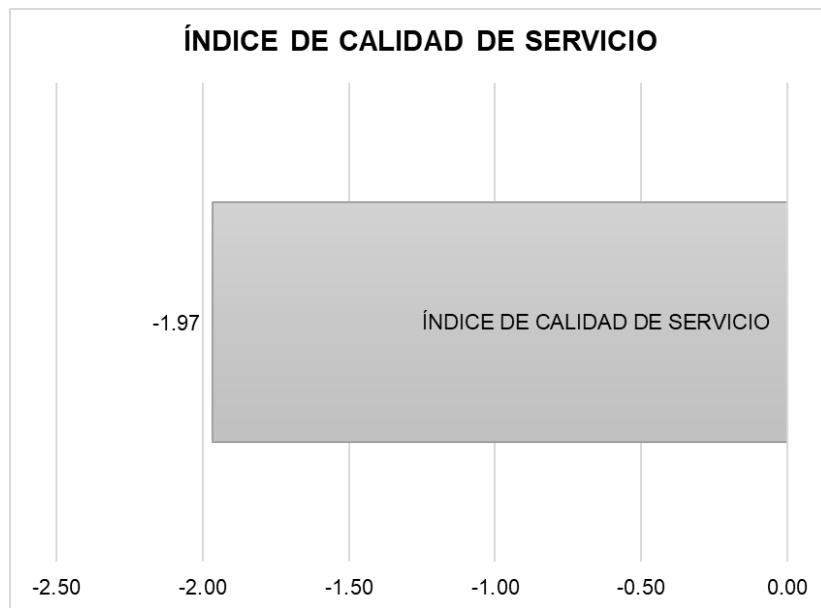
Figura 7. Índice de Calidad de Servicio por dimensión



Fuente: Elaboración Propia



Figura 8. Índice de Servicio



Fuente: Elaboración Propia

Figura 9. Ficha de Observación

Ficha de Observación de la Librería Novedades Jhosep - Chao

Evaluadores : Perez Rebaza, Tania Katherine  
Evaluadores : Velasquez Acevedo, Judith Jacqueline

	N°	Preguntas	0	1	2	3	4
CLASIFICAR (SEIRE)	1	¿Todos los elementos que se mantiene en su lugar de trabajo son necesarios?		X			
	2	¿Estan todos los materiales que se utilizan en buenas condiciones ?			X		
	3	¿Las áreas de trabajo se encuentran señalizadas?	X				
	4	¿Se clasifican los artículos en el almacén?		X			
ORDENAR (SEITON)	5	¿Existe un lugar delimitado para cada artículo?	X				
	6	¿Se vuelven a colocar las cosas en su lugar sino son requeridas?		X			
	7	¿Dispone de acceso rápido para artículos que son mas requeridos?	X				
	8	¿Existe información en su lugar de trabajo para evitar acciones de riesgo?	X				
LIMPIAR (SEISO)	9	¿Se utilizan elementos apropiados para limpieza de la Librería?		X			
	10	¿Los artículos se mantienen limpios y en buenas condiciones?			X		
	11	¿Cuentan con tachos de basura dentro de su establecimiento?	X				
	12	¿Se incentiva la limpieza y el cuidado de los artículos de trabajo?		X			
ESTANDERIZA R (SEIKETSU)	13	¿Estan asignadas las funciones de limpieza?	X				
	14	¿Los colaboradores disponen de información necesaria, como normas y procedimientos para desempeñar su labor?			X		
	15	¿Se evidencia mejoras en el lugar de trabajo y procedimientos?		X			
	16	¿Existe una persona asignada para verificar el orden y el buen funcionamiento de Librería?	X				
DISCIPLINA (SHITZUKE)	17	¿Se cumple con la etapas anteriores?	X				
	18	¿Los trabajadores respetas los procedimientos de seguridad?	X				
	19	¿Existe una cultura de respeto y comunicación entre las personas?				X	
	20	¿Se dictan capacitaciones a los colaboradores?	X				

  
 ROXANA ACEVEDO LAZARO  
 DNI: 41084586



## A18. Grado de cumplimiento

### Grado de Implementación

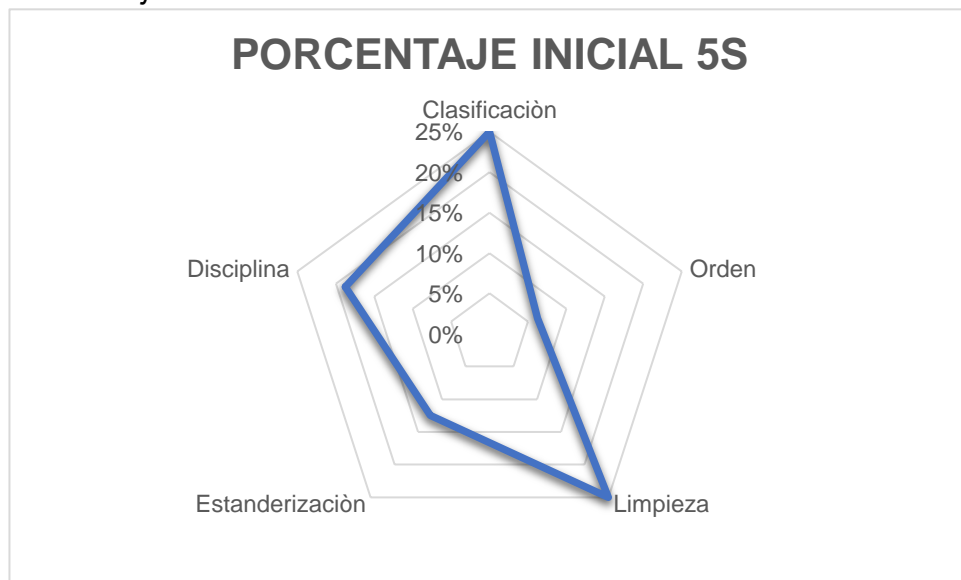
Excelente  $\geq 90\%$

$90\% >$  Bueno  $\geq 70\%$

$70\% >$  Regular  $\geq 50\%$

$50\% >$  Pésimo

Figura 10. Porcentaje Inicial 5s



Fuente: Elaboración Propia

## 1. Clasificar (Seiri)

- Área de almacén

### Antes

Figura 11. Antes de la implementación - Clasificar



### Después

Figura 12. Implementación de la tarjeta roja - clasificar



Tabla 6. ABC de los artículos del almacén

ITEM	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	MARCA	CANTIDAD	VALOR	VALOR TOTAL	PARTES	P. ASUMIR	CLASIFICACIÓN
1	LEA	color lavador 600 x 24 unidades	vinifan	221	57 18 00	12 600 00	0 00	0 00	91 400
2	LEA	aplicador esparchador 24 unidades	ove	395	57 18 00	22 530 00	2 28	1 68	14 688
3	LEA	aplicador para pintura 24 unidades	artecoo	225	57 21 00	12 795 00	0 00	0 00	10 720
4	PTA	mantelillo tamaño oficina con diseño caja x 24 unidades	Faber castell	144	57 9 00	1 296 00	3 02	2 69	22 696
5	CSGP	almohada en espuma x 24 unidades	artecoo	48	57 21 00	1 008 00	0 00	0 00	10 080
6	CSGP	cuaderno solido cuadrado caja 240 unidades	stamford	150	57 6 00	900 00	2 28	1 68	28 440
7	LEA	cuaderno tamaño A4 con aplicador	vinifan	100	57 21 00	2 100 00	0 00	0 00	11 160
8	REVA	almohada N 47 estuche x 10 unidades	vinifan	44	57 18 00	792 00	2 40	1 80	13 584
9	REVA	almohada N 47 estuche x 24 unidades	vinifan	125	57 18 00	2 250 00	7 20	5 40	37 200
10	REVA	almohada N 47 estuche x 24 unidades	Faber castell	46	57 21 00	966 00	3 00	2 25	30 000
11	REVA	almohada N 47 estuche x 24 unidades	Faber castell	46	57 21 00	966 00	3 00	2 25	30 000
12	REVA	almohada N 47 estuche x 24 unidades	Faber castell	46	57 21 00	966 00	3 00	2 25	30 000
13	REVA	almohada N 47 estuche x 24 unidades	dragón	5000	57 0 10	500 00	1 54	1 16	42 916
14	REVA	almohada N 47 estuche x 24 unidades	dragón	5000	57 0 10	500 00	1 54	1 16	42 916
15	PCV	platinilla clásico caja x 12 unidades	vinifan	88	57 5 00	440 00	1 46	1 10	45 808
16	PCV	platinilla clásico caja x 12 unidades	vinifan	88	57 5 00	440 00	1 46	1 10	45 808
17	CCRM	cuaderno L7A5 lavado para niñas caja x 25 unidades	collage	25	57 6 00	150 00	1 36	1 02	48 614
18	CCRM	cuaderno L7A5 lavado para niñas caja x 25 unidades	collage	25	57 6 00	150 00	1 36	1 02	48 614
19	TMPL	hinta para marcador de pizarra	vinifan	48	57 8 00	384 00	1 16	0 88	50 536
20	CCRM	cuaderno L7A5 lavado para niñas caja x 25 unidades	vinifan	52	57 7 00	364 00	1 02	0 76	54 116
21	BPLA	block tamaño A3 papel lustre colores surtidos	art block	14	57 25 00	350 00	1 04	0 78	53 096
22	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	Faber castell	48	57 6 00	288 00	0 00	0 00	36 000
23	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	Faber castell	48	57 6 00	288 00	0 00	0 00	36 000
24	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	Faber castell	48	57 6 00	288 00	0 00	0 00	36 000
25	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	alpha	18	57 16 00	288 00	0 00	0 00	36 000
26	PCV	platinilla clásico caja x 12 unidades	vinifan	32	57 9 00	288 00	0 00	0 00	36 000
27	PPPN	almohada para pizarra color negro	pilot	36	57 8 00	288 00	0 00	0 00	36 000
28	PCV	platinilla clásico caja x 12 unidades	vinifan	36	57 8 00	288 00	0 00	0 00	36 000
29	CCAC	cuaderno tamaño A4 cartoncillo	alpha	50	57 5 00	250 00	0 00	0 00	30 000
30	CLC5B	cuaderno cuadrado solido caja x 50 unidades	vinifan	100	57 2 00	200 00	0 00	0 00	24 000
31	DNSA3	diccionario de sinónimos y antónimos y parónimos PLUS	innovia	11	57 22 00	242 00	0 28	0 21	61 808
32	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	Faber castell	12	57 18 00	216 00	0 00	0 00	27 000
33	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	Faber castell	240	57 1 00	240 00	0 28	0 21	63 264
34	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	alpha	50	57 4 00	200 00	0 00	0 00	24 000
35	BLIC	block de hojas de colores	ove	36	57 6 00	216 00	0 56	0 42	65 856
36	CLC5B	cuaderno cuadrado solido caja x 50 unidades	vea color	36	57 6 00	216 00	0 56	0 42	65 856
37	PNL12	platinilla neon caja x 12 unidades	innovia	28	57 7 50	210 00	0 64	0 48	65 856
38	PLA12	platinilla neon caja x 12 unidades	innovia	28	57 7 50	210 00	0 64	0 48	65 856
39	CL12	colores largos tumbos caja x 12 unidades	innovia	12	57 18 00	216 00	0 56	0 42	65 856
40	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	Faber castell	12	57 18 00	216 00	0 56	0 42	65 856
41	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	Faber castell	24	57 9 00	216 00	0 56	0 42	65 856
42	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	pilot	24	57 9 00	216 00	0 56	0 42	65 856
43	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	pilot	24	57 9 00	216 00	0 56	0 42	65 856
44	CCV10	almohada L7A5 tinte neon colores surtidos caja x 25 unidades	collage	12	57 8 00	96 00	0 00	0 00	12 000
45	CCV10	almohada L7A5 tinte neon colores surtidos caja x 25 unidades	collage	12	57 8 00	96 00	0 00	0 00	12 000
46	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	Faber castell	12	57 2 00	24 00	0 00	0 00	3 000
47	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	Faber castell	12	57 2 00	24 00	0 00	0 00	3 000
48	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	Faber castell	12	57 2 00	24 00	0 00	0 00	3 000
49	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	Faber castell	12	57 2 00	24 00	0 00	0 00	3 000
50	SAZ20	almohada de 250ml con aplicador	artecoo	24	57 3 00	72 00	0 00	0 00	9 000
51	HCV14	hojas de colores pastaque x 500 hojas -naranja	dragón	1500	57 0 10	150 00	0 46	0 34	74 104
52	HCV14	hojas de colores pastaque x 500 hojas -naranja	dragón	1500	57 0 10	150 00	0 46	0 34	74 104
53	HCV14	hojas de colores pastaque x 500 hojas -naranja	dragón	1500	57 0 10	150 00	0 46	0 34	74 104
54	HCV14	hojas de colores pastaque x 500 hojas -naranja	dragón	1500	57 0 10	150 00	0 46	0 34	74 104
55	HCV14	hojas de colores pastaque x 500 hojas -naranja	dragón	1500	57 0 10	150 00	0 46	0 34	74 104
56	HCV14	hojas de colores pastaque x 500 hojas -naranja	dragón	1500	57 0 10	150 00	0 46	0 34	74 104
57	CLC12	cuaderno L7A5 lavado para niñas caja x 25 unidades	artecoo	25	57 6 00	150 00	0 46	0 34	78 028
58	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	Faber castell	12	57 6 00	72 00	0 00	0 00	9 000
59	PEFCB	almohada en estuche x 12 unidades	alpha	14	57 10 00	140 00	0 42	0 32	76 728
60	CLC14	cuaderno cuadrado solido caja x 50 unidades	vea	50	57 2 00	100 00	0 13	0 10	22 616
61	SAZ20	almohada de 250ml con aplicador	artecoo	36	57 3 00	108 00	0 00	0 00	13 000
62	SAZ20	almohada de 250ml con aplicador	artecoo	36	57 3 00	108 00	0 00	0 00	13 000
63	TMV12	platinilla de mano con aplicador lavado	artecoo	36	57 3 00	108 00	0 00	0 00	13 000
64	HCV14	hojas de colores pastaque x 500 hojas -verde	Faber castell	24	57 5 00	120 00	0 36	0 27	79 056
65	HCV14	hojas de colores pastaque x 500 hojas -verde	Faber castell	24	57 5 00	120 00	0 36	0 27	79 056
66	HCV14	hojas de colores pastaque x 500 hojas -verde	Faber castell	24	57 5 00	120 00	0 36	0 27	79 056
67	HCV14	hojas de colores pastaque x 500 hojas -verde	Faber castell	24	57 5 00	120 00	0 36	0 27	79 056
68	PAN12	platinilla N 12 caja x 12 negro	artecoo	36	57 3 00	108 00	0 33	0 25	80 488
69	PAN12	platinilla N 12 caja x 12 negro	artecoo	36	57 3 00	108 00	0 33	0 25	80 488
70	HCV14	hojas de colores pastaque x 500 hojas -verde hoja	dragón	1000	57 0 10	100 00	0 30	0 23	81 204
71	HCV14	hojas de colores pastaque x 500 hojas -verde hoja	dragón	1000	57 0 10	100 00	0 30	0 23	81 204
72	DNSA3	diccionario de sinónimos y antónimos y parónimos	innovia	5	57 20 00	100 00	0 30	0 23	81 204
73	CCV10	almohada L7A5 tinte neon colores surtidos caja x 25 unidades	collage	6	57 14 00	84 00	0 00	0 00	10 000
74	TCV1250	tempera x 250ml con aplicador color naranja neon	creative	12	57 8 00	96 00	0 20	0 15	32 200
75	TCV1250	tempera x 250ml con aplicador color naranja neon	creative	12	57 8 00	96 00	0 20	0 15	32 200
76	TCV1250	tempera x 250ml con aplicador color naranja neon	creative	12	57 8 00	96 00	0 20	0 15	32 200
77	TCV1250	tempera x 250ml con aplicador color naranja neon	creative	12	57 8 00	96 00	0 20	0 15	32 200
78	TCV1250	tempera x 250ml con aplicador color naranja neon	creative	12	57 8 00	96 00	0 20	0 15	32 200
79	TCV1250	tempera x 250ml con aplicador color naranja neon	creative	12	57 8 00	96 00	0 20	0 15	32 200
80	TCV1250	tempera x 250ml con aplicador color naranja neon	creative	12	57 8 00	96 00	0 20	0 15	32 200
81	CCMBC	cuaderno tamaño A4 autolavado cuadrado	mark book	6	57 16 00	96 00	0 20	0 15	32 200
82	CCMBC	cuaderno tamaño A4 autolavado cuadrado	mark book	6	57 16 00	96 00	0 20	0 15	32 200
83	PPPM	almohada para pizarra color morado	pilot	12	57 8 00	96 00	0 20	0 15	32 200
84	PPPM	almohada para pizarra color morado	pilot	12	57 8 00	96 00	0 20	0 15	32 200
85	PPPM	almohada para pizarra color morado	pilot	12	57 8 00	96 00	0 20	0 15	32 200
86	CLC14	cuaderno L7A5 cuadrado para niñas caja x 25 unidades	UHU	12	57 7 00	84 00	0 20	0 15	32 200
87	CLC14	cuaderno L7A5 cuadrado para niñas caja x 25 unidades	UHU	20	57 4 50	90 00	0 27	0 20	36 750
88	TCV1250	tempera x 250ml con aplicador color rojo	innovia	12	57 7 50	90 00	0 27	0 20	36 750
89	TCV1250	tempera x 250ml con aplicador color rojo	vinifan	12	57 7 50	90 00	0 27	0 20	36 750
90	TCV1250	tempera x 250ml con aplicador color rojo	vinifan	12	57 7 50	90 00	0 27	0 20	36 750
91	ABM	abaco de madera	vea	6	57 15 00	90 00	0 27	0 20	36 750
92	PAZ17	platinilla N 17 caja x 12 amarillo	artecoo	36	57 2 50	90 00	0 27	0 20	36 750
93	PAZ17	platinilla N 17 caja x 12 amarillo	Faber castell	24	57 3 75	90 00	0 27	0 20	36 750
94	PEB12	pegamento en barra 2kg	UHU	12	57 7 50	90 00	0 27	0 20	36 750
95	CLC12	cuaderno L7A5 lavado para niñas caja x 25 unidades	ove	6	57 15 00	90 00	0 27	0 20	36 750
96	PEFCV12	almohada N 12 caja x 12 verde	Faber castell	24	57 3 50	84 00	0 26	0 19	33 804
97	PEFCV12	almohada N 12 caja x 12 verde	Faber castell	24	57 3 50	84 00	0 26	0 19	33 804
98	PEFCV12	almohada N 12 caja x 12 verde	Faber castell	24	57 3 50	84 00	0 26	0 19	33 804
99	PEFCV12	almohada N 12 caja x 12 verde	Faber castell	24	57 3 50	84 00	0 26	0 19	33 804
100	PEFCV12	almohada N 12 caja x 12 verde	Faber castell	24	57 3 50	84 00	0 26	0 19	33 804
101	LEA	aplicador para pintura 24 unidades	artecoo	3	57 26 00	78 00	0 24	0 18	30 000
102	HCV25	hojas de colores pastaque x 500 hojas	artecoo	250	57 0 10	25 00	0 00	0 00	3 000
103	HCV25	hojas de colores pastaque x 500 hojas	artecoo	250	57 0 10	25 00	0 00	0 00	3 000
104	LECB	aplicador esparchador 24 unidades	ove	18	57 4 00	72 00	0 22	0 17	30 000
105	LECB	aplicador esparchador 24 unidades	ove	18	57 4 00	72 00	0 22	0 17	30 000

## 2. Orden (Seiso)

- Área de Almacén

Figura 13. Antes de la implementación 5S- Seiso

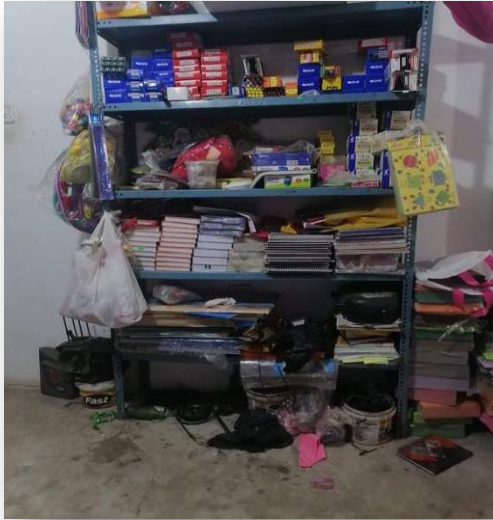


Figura 14. Después de la implementación 5S - Seiso



Figura 16. Antes de la implementación 5S - Seiso



Figura 15. Después de la implementación 5S - Seiso



Figura 17. Antes de la implementación 5S - Seiso



Figura 18. Después de la implementación 5S - Seiso



Figura 20. Antes de la implementación 5S - Seiso



Figura 19. Después de la implementación 5S - Seiso



Figura 22. Antes de la implementación 5S - Seiso



Figura 21. Después de la implementación 5S - Seiso



Figura 24. Antes de la implementación 5S - Seiso



Figura 23. Después de la implementación 5S - Seiso





Figura 26. Antes de la implementación 5S - Seiso



Figura 25. Después de la implementación 5S - Seiso



Figura 28. Antes de la implementación 5S - Seiso



Figura 27. Después de la implementación 5S - Seiso



### 3. Limpieza (Seiso)

- Área de Almacén


Figura 29. Seiso - Antes de la implementación 5S



Figura 30. Seiso - Después de la implementación 5S



Tabla 7. Cronograma de limpieza de la Librería y Novedades Jhosep

CRONOGRAMA DE LIMPIEZA				Ficha de revisión:
LIBRERÍA NOVEDADES JHOSEP-CHAO				
ELABORADO POR: Pérez Rebaza, Tania y Velásquez Acevedo, Judith				
ITEM	DIA	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	
1	Lunes- Miércoles - Viernes	Encargado de almacén	Limpieza de paredes y pisos...	
2		Encargado de almacén	Dejar limpio los depósitos de basura	
3		Encargado de almacén	Limpieza de productos y estantes	
<b>RESPONSABLE DEL REGISTRO:</b>				
<b>NOMBRE:</b>		Roxana Acevedo Lazaro	 <small>ROXANA ACEVEDO LAZARO DUEÑA LIBRERIAS</small>	
<b>CARGO:</b>		Propietaria		
<b>FECHA:</b>		18 de Octubre del 2021		
			FIRMA	

Fuente: Elaboración Propia

#### 4. Estandarizar (Seiketsu)

Figura 31. Seiketsu - Capacitación de las 5s



Figura 32. Registro de la capacitación de las 5s

REGISTRO DE ASISTENCIA A INDUCCION, REINDUCCION O CAPACITACION						
<input type="checkbox"/> INDUCCION		<input checked="" type="checkbox"/> CAPACITACION		<input type="checkbox"/> REINDUCCION		FECHA: 24-10-2021
TEMA DE LA CAPACITACION: Metodología 5'S				NUMERO DE HORAS: 1 hora		
EXPONENTES: Perez Rebaza, Tania Katherine Velasquez Acevedo, Judith Jacqueline				LUGAR: Almacén de la Librería Novedades Jhosep		
Introducción: La capacitación se realizo a cabo mediante 5 fases que comprende la metodología 5'S, estas son: Clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina, con la finalidad de comprometer o involucrar a los integrantes a una mejora continua de la Librería Novedades Jhosep.						
N°	NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA DE CIUDADANIA	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Magda Mariabel Acevedo Lazaro	45789343	personal venta	958230961	-	<i>Acevedo</i>
2	Julio Cesar Velasquez Boranbano	18203505	enreg. Almacén	958230961	-	<i>J. C. Velasquez</i>
3	Isaías Avila Vallejo	40425138	personal venta	97824309	-	<i>Isaías Avila</i>
4	Weyda Julissa Tobitino Aranda	2450460	personal venta	950842277	-	<i>Weyda Julissa</i>
5						
6						
7						
8						
9						
10						
AUTORIZADO POR:		Propietaria Roxana Acevedo Lazaro		ELABORADO POR:		Perez Rebaza, Tania Katherine Velasquez Acevedo, Judith Jacqueline

Scanned by TapScanner

Figura 33. Manual de Procedimientos

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> Área de Logística	Año: 2021
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS A CLIENTES DE LA LIBRERÍA NOVEDADES JHOSEP</b>	

Actores del proceso:

- Cliente
- Personal de venta
- Encargado de almacén

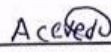
Actores del proceso:

- Hoja de registro de inventario

Descripción de las Actividades:

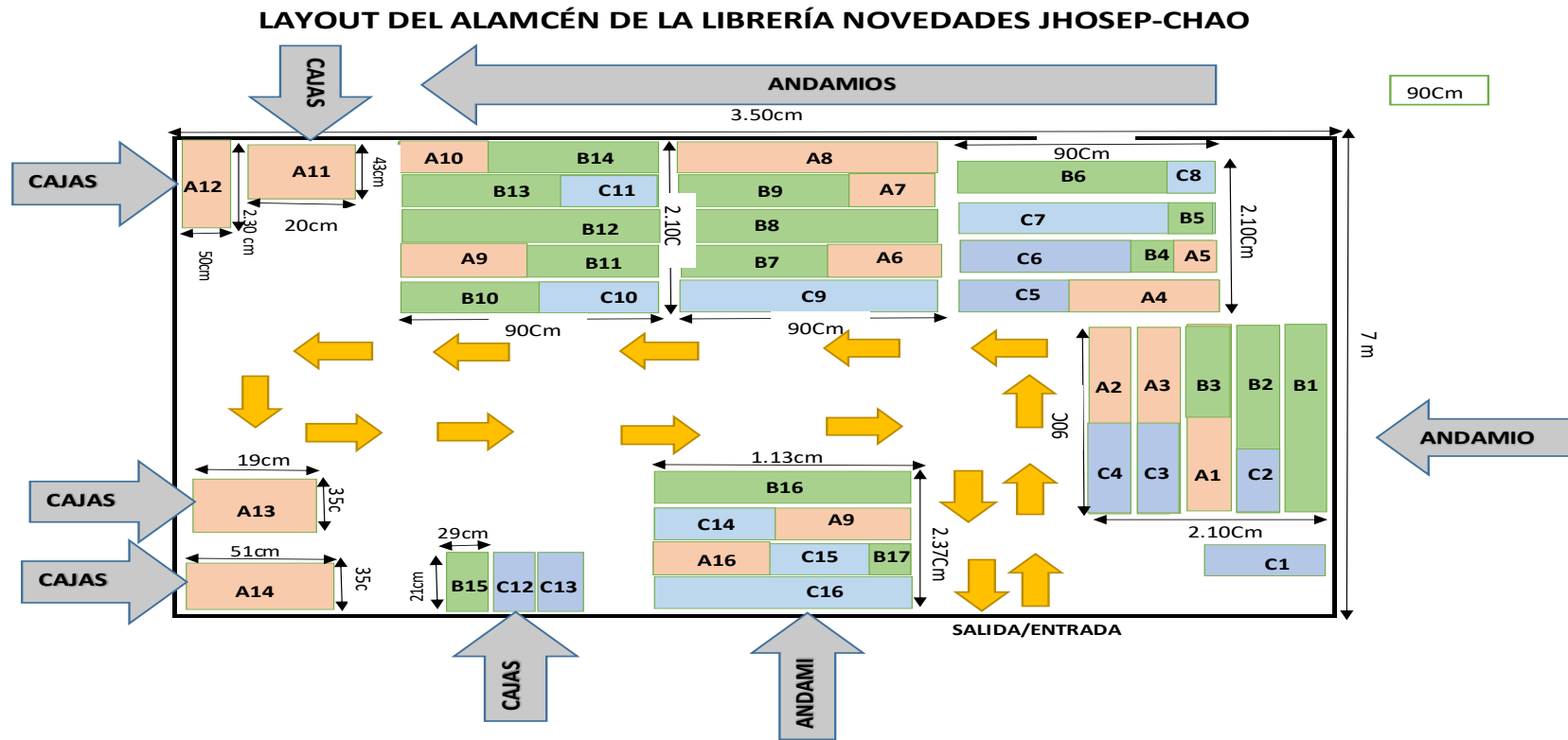
No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Cliente	Se acerca y consulta en la librería por un producto en específico.
2	Personal de venta	Verifica o consulta si el producto está en tienda o en almacén.
3	Cliente	Espera la confirmación del personal de venta.
4	Personal de venta	Consulta al encargado de almacén para revisar el stock del producto que desea adquirir el cliente.
5	Encargado de almacén	Revisa en su hoja de registro de inventario el código del producto y la cantidad de stock.
6	Encargado de almacén	Retira del almacén la cantidad del producto que requiere el personal de venta.
7	Encargado de almacén	Realiza la contabilización o modificación del stock en el almacén.
8	Encargado de almacén	Si en caso se retiró más de lo que pidió, se procede a guardar el producto en el mismo lugar inicial.
9	Encargado de almacén - Personal de venta	Realiza la confirmación de stock del producto y brinda el producto.
10	Personal de venta - cliente	Realiza la venta correspondiente del producto.
11	Cliente - Personal de venta	Realiza el pago del precio del producto.
12	Personal de venta - cliente	Despide al cliente

  
 ENCARGADO DE  
 ALMACÉN

  
 PERSONAL DE  
 VENTA

  
 PROPIETARIA

Figura 34. Layout del almacén



Fuente: Elaboración Propia

  
 ROXANA ACEVEDO LAZARO  
 DNI: 41084586

## 5. Disciplina (Shitsuke)

### Creación del comité 5S

El comité está encargado de:

- La composición del comité y sus responsabilidades.
- Definir las ocupaciones del encargado de almacén y personal de la librería.
- Delinear y coordinar los diferentes períodos del proyecto.

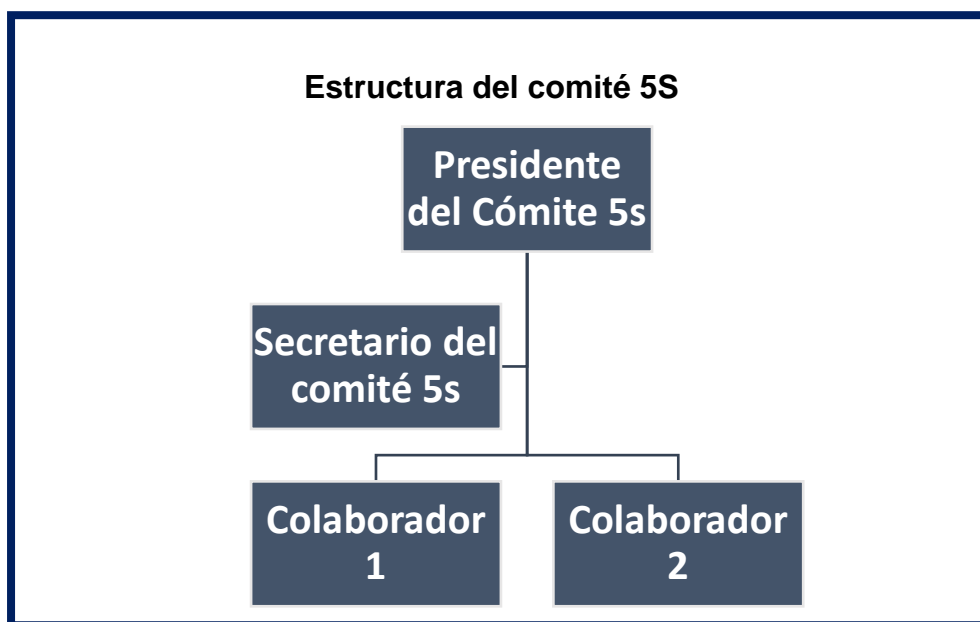
La propietaria participó en el proceso de la creación del comité y sobre todo estuvo presente en las reuniones del comité, para tomar decisiones que fueron necesarias.

El comité recibió el aprendizaje en la metodología 5S, con el fin de despejar algún tipo de dudas o cambios que pudo presentarse. Se realizó el anuncio de forma clara el compromiso de cada integrante del comité para establecer la metodología 5S.

Posteriormente se formó e instruyó al personal. Las reuniones de capacitación duraron una hora y asistieron todos los involucrados.

En la siguiente Figura A36, este caso el comité estuvo conformado por los siguientes miembros: presidente del comité 5S, secretario del comité y 2 colaboradores.

Figura 35. Estructura del comité 5S



Fuente: Elaboración propia

Luego, se fijó un cuadro con el puesto en el comité 5s y las funciones o responsabilidades para cada integrante que pertenece al comité.

*Tabla 8. Puestos y funciones en comité 5s*

<b>PUESTO EN EL COMITÉ 5S</b>	<b>FUNCIÓN</b>
Presidente del comité 5s	Al ser elegido debe dirigir la actividad de las 5S.
	Cita las reuniones de inspección y seguimiento.
	Se encarga de realizar las capacitaciones al personal.
Secretario del comité 5s	Da asistencia al personal que es parte de las reuniones.
	Tramita documentación
	Crea vínculos entre el Comité y los colaboradores.
Colaboradores	Asistir a las reuniones.
	Ser partícipe de la implantación de las 5s
	Ser abierto a los cambios para una mejora continua

Fuente: Elaboración propia

Para dejar enmarcado la formación del comité 5s, se realizó un acta de constitución donde brinda la información de las personas involucradas del comité, puestos que tienen a cargo y sobre todo con respectivas firmas con el fin de dejar en claro toda aquella decisión que se tomó bajo la responsabilidad del comité.



Figura 36. Acta de documentación del comité 5S

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**ACTA DE DOCUMENTACION DEL COMITE 5S**

**N°001-2021**

En Chao, siendo las 06:00 pm del 06 de Noviembre del 2021, en el almacén de la Librería Novedades Jhosep, ubicado en el Jr. Ayacucho 299 Mz 12 Lt 6, provincia de Virú, se reunieron los siguientes colaboradores para conformar el comité 5s para la implementación de las 5S, dicho comité liderado por el Sr. Julio Cesar Velasquez Bocanegra. Se procede a la verificación de firmas:

- |                                    |                            |
|------------------------------------|----------------------------|
| 1. Julio Cesar Velasquez Bocanegra | (Presidente del comité 5S) |
| 2. Isaías Ávila Vallecillo         | (Secretario del comité 5S) |
| 3. Magda Maribel Acevedo Lázaro    | (Colaborador)              |
| 4. Neyda Julissa Tolentino Aranda  | (Colaborador)              |



Las principales funciones del comité 5S, para implementación 5S son:

Se encargará de capacitar y motivar a todo el personal o colaborador que labore dentro de la empresa, establecerá y delegará responsabilidades para la implementación exitosa de las 5S en la Librería Novedades Jhosep y gestionarán los premios, diplomas o regalos para los colaboradores.

Siendo las 07:00 pm del 06 de Noviembre del 2021, firmaron la presente acta en señal de conformidad.

  
  
\_\_\_\_\_  
Julio Cesar Velasquez Bocanegra  
(Presidente del comité 5S)  
DNI: 18203505

  
  
\_\_\_\_\_  
Isaías Ávila Vallecillo  
(Secretario del comité 5S)  
DNI: 40425138

  
  
\_\_\_\_\_  
Magda Maribel Acevedo Lázaro  
(Colaborador)  
DNI: 45789343

  
  
\_\_\_\_\_  
Neyda Julissa Tolentino Aranda  
(Colaborador)  
DNI: 74501160

  
  
\_\_\_\_\_  
ROXANA ACEVEDO LAZARO  
DNI: 41084586

Para que la metodología 5s sea sostenible y se pueda seguir aplicando, se hizo una planificación de Acciones 5S: El comité se encargó de exponer problemas, sugerencias y encontrar soluciones.

Se procedió a elegir un representante por consentimiento y se le brindó la información necesaria de la metodología 5s y a los colaboradores de igual forma, con la finalidad que si en caso cualquier colaborador decida retirarse de la organización quede otra persona a cargo, y este quede recompensando ya sea con diplomas o una canasta de útiles escolares para sus hijos, sobrinos, etc.; por el compromiso que está asumiendo con el fin de mejorar día a día con la implementación de la metodología 5S. La reunión de la planificación de acciones 5s, es una vez al mes.

Para las reuniones se usó la siguiente plantilla que muestra la recolección de actas de las reuniones, las acciones a realizar el efecto de las acciones mencionadas:

Tabla 9. Planificación de acciones 5s

<b>PLANIFICACIÓN DE ACCIONES 5S</b>						
<b>PROBLEMAS PLANTEADOS</b>	<b>POSIBLES SOLUCIONES</b>	<b>ACCIÓN CORRECTORA ELEGIDA</b>	<b>N° DE S</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INICIO DE LA ACCIÓN</b>	<b>FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN</b>

Fuente: Elaboración propia

  
 ROXANA ACEVEDO LAZARO  
 DNI: 41084586
 

Tabla 10. Acta de reuniones de la planificación de acciones 5S

REUNIONES DE LA PLANIFICACION DE ACCIONES 5S			
Tema de la reunión:	Líder:	Fecha:	
		Grupo:	
Participantes:  _____			
Temas tratados:  _____			
Medidas adoptadas:  _____			

Fuente: Elaboración propia

  
ROXANA ACEVEDO LAZARO  
DNI: 41084586 

Tabla 11. Auditoría - Checklist – primera semana

Ficha de Observación de la Librería Novedades Jhosep - Chao

Auditoría semanal en área del almacén de la Librería Novedades Jhosep

Evaluador : Perez Rebaza, Tania Katherine

Fecha: 31/10/2021

Velasquez Acevedo, Judith Jacqueline

5s	N°	Preguntas	0	1	2	3	4	Puntaje
CLASIFICAR (SEIRI)	1	¿Todos los elementos que se mantiene en su lugar de trabajo son necesarios?		X				1
	2	¿Estan todos los materiales que se utilizan en buenas condiciones?			X			2
	3	¿Las áreas de trabajo se encuentran señalizadas?		X				1
	4	¿Se clasifican los artículos en el almacén?			X			2
<b>Sub Total</b>								<b>6</b>
ORDENAR (SEITON)	5	¿Existe un lugar delimitado para cada artículo?		X				1
	6	¿Se vuelven a colocar las cosas en su lugar si no son requeridas?			X			2
	7	¿Dispone de acceso rápido para artículos que son mas requeridos?			X			2
	8	¿Existe información en su lugar de trabajo para evitar acciones de riesgo?		X				1
<b>Sub Total</b>								<b>6</b>
LIMPIAR (SEISO)	9	¿Se utilizan elementos apropiados para limpieza de la Librería?		X				2
	10	¿Los artículos se mantienen limpios y en buenas condiciones?			X			2
	11	¿Cuentan con tachos de basura dentro de su establecimiento?			X			2
	12	¿Se incentiva la limpieza y el cuidado de los artículos de trabajo?			X			2
<b>Sub Total</b>								<b>8</b>
ESTANDERIZAR (SEIKETSU)	13	¿Estan asignadas las funciones de limpieza?			X			2
	14	¿Los colaboradores disponen de información necesaria, como normas y procedimientos para desempeñar su labor?		X				1
	15	¿Se evidencia mejoras en el lugar de trabajo y procedimientos?		X				1
	16	¿Existe una persona asignada para verificar el orden y el buen funcionamiento de	X					0
<b>Sub Total</b>								<b>4</b>
DISCIPLINA (SHITZUKE)	17	¿Se cumple con la etapas anteriores?		X				1
	18	¿Los trabajadores respetan los procedimientos de seguridad?		X				1
	19	¿Existe una cultura de respeto y comunicación entre las personas?		X				1
	20	¿Se dictan capacitaciones a los colaboradores?			X			2
<b>Sub Total</b>								<b>5</b>
<b>Total</b>								<b>29</b>

Malo	0	No implementado
regular	1	implementación parcial
Bueno	2	Implementación desarrollada
Muy bueno	3	implementación avanzada
Excelente	4	Implementación total

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12. Auditoría - Checklist - segunda semana

Ficha de Observación de la Librería Novedades Jhosep - Chao

Auditoría semanal en área del almacén de la Librería Novedades Jhosep

Evaluator : Perez Rebaza, Tania Katherine  
Velasquez Acevedo, Judith Jacqueline

Fecha: 7/10/2021

5s	N°	Preguntas	0	1	2	3	4	Puntaje
CLASIFICAR (SEIRI)	1	¿Todos los elementos que se mantiene en su lugar de trabajo son necesarios?				X		3
	2	¿Estan todos los materiales que se utilizan en buenas condiciones?				X		3
	3	¿Las áreas de trabajo se encuentran señalizadas?			X			2
	4	¿Se clasifican los artículos en el almacén?			X			2
<b>Sub Total</b>								<b>10</b>
ORDENAR (SEITON)	5	¿Existe un lugar delimitado para cada artículo?			X			2
	6	¿Se vuelven a colocar las cosas en su lugar si no son requeridas?			X			2
	7	¿Dispone de acceso rápido para artículos que son mas requeridos?			X			2
	8	¿Existe información en su lugar de trabajo para evitar acciones de riesgo?			X			2
<b>Sub Total</b>								<b>8</b>
LIMPIAR (SEISO)	9	¿Se utilizan elementos apropiados para limpieza de la Librería?			x			2
	10	¿Los artículos se mantienen limpios y en buenas condiciones?			X			2
	11	¿Cuentan con tachos de basura dentro de su establecimiento?			X			2
	12	¿Se incentiva la limpieza y el cuidado de los artículos de trabajo?			X			2
<b>Sub Total</b>								<b>8</b>
ESTANDERIZ AR (SEIKETSU)	13	¿Estan asignadas las funciones de limpieza?			X			2
	14	¿Los colaboradores disponen de información necesaria, como normas y		X				1
	15	¿Se evidencia mejoras en el lugar de trabajo y procedimientos?			X			2
	16	¿Existe una persona asignada para verificar el orden y el buen funcionamiento			X			2
<b>Sub Total</b>								<b>7</b>
DISCIPLINA (SHITZUKE)	17	¿Se cumple con la etapas anteriores?		X				3
	18	¿Los trabajadores respetan los procedimientos de seguridad?	X					0
	19	¿Existe una cultura de respeto y comunicación entre las personas?		X				1
	20	¿Se dictan capacitaciones a los colaboradores?			X			2
<b>Sub Total</b>								<b>6</b>
<b>Total</b>								<b>39</b>

Malo	0	No implementado
regular	1	implementación parcial
Bueno	2	Implementación desarrollada
Muy bueno	3	implementación avanzada
Excelente	4	Implementación total

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13. Auditoría - Checklist - tercera semana

Ficha de Observación de la Librería Novedades Josep - Chao

Auditoría semanal en área del almacén de la Librería Novedades Josep

Evaluador : Perez Rebaza, Tania Katherine  
Velasquez Acevedo, Judith Jacqueline

Fecha: 14/10/2021

5s	Nº	Preguntas	0	1	2	3	4	Puntaje
CLASIFICAR (SEIRI)	1	¿Todos los elementos que se mantiene en su lugar de trabajo son necesarios?				x		3
	2	¿Están todos los materiales que se utilizan en buenas condiciones?				x		3
	3	¿Las áreas de trabajo se encuentran señalizadas?				x		3
	4	¿Se clasifican los artículos en el almacén?				x		3
<b>Sub Total</b>								<b>12</b>
ORDENAR (SEITON)	5	¿Existe un lugar delimitado para cada artículo?				x		3
	6	¿Se vuelven a colocar las cosas en su lugar si no son requeridas?				x		3
	7	¿Dispone de acceso rápido para artículos que son mas requeridos?				x		3
	8	¿Existe información en su lugar de trabajo para evitar acciones de riesgo?			x			2
<b>Sub Total</b>								<b>11</b>
LIMPIAR (SEISO)	9	¿Se utilizan elementos apropiados para limpieza de la Librería?				x		3
	10	¿Los artículos se mantienen limpios y en buenas condiciones?				x		3
	11	¿Cuentan con tachos de basura dentro de su establecimiento?				x		3
	12	¿Se incentiva la limpieza y el cuidado de los artículos de trabajo?				x		3
<b>Sub Total</b>								<b>12</b>
ESTANDERIZAR (SEIKETSU)	13	¿Están asignadas las funciones de limpieza?				x		3
	14	¿Los colaboradores disponen de información necesaria, como normas y procedimientos para desempeñar su labor?			x			2
	15	¿Se evidencia mejoras en el lugar de trabajo y procedimientos?			x			2
	16	¿Existe una persona asignada para verificar el orden y el buen funcionamiento de Librería?			x			2
<b>Sub Total</b>								<b>9</b>
DISCIPLINA (SHITZUKE)	17	¿Se cumple con la etapas anteriores?			x			2
	18	¿Los trabajadores respetan los procedimientos de seguridad?			x			2
	19	¿Existe una cultura de respeto y comunicación entre las personas?			x			2
	20	¿Se dictan capacitaciones a los colaboradores?			x			2
<b>Sub Total</b>								<b>8</b>
<b>Total</b>								<b>52</b>

Malo	0	No implementado
regular	1	implementación parcial
Bueno	2	Implementación desarrollada
Muy bueno	3	implementación avanzada
Excelente	4	Implementación total

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14. Auditoría - Checklist – cuarta semana

Ficha de Observación de la Librería Novedades Jhosep - Chao

Auditoría semanal en área del almacén de la Librería Novedades Jhosep

Evaluador : Perez Rebaza, Tania Katherine  
Velasquez Acevedo, Judith Jacqueline

Fecha: 14/10/2021

5s	N°	Preguntas	0	1	2	3	4	Puntaje
<b>CLASIFICAR (SEIRI)</b>	1	¿Todos los elementos que se mantiene en su lugar de trabajo son necesarios?				X		3
	2	¿Están todos los materiales que se utilizan en buenas condiciones?				X		3
	3	¿Las áreas de trabajo se encuentran señalizadas?				X		3
	4	¿Se clasifican los artículos en el almacén?				X		3
<b>Sub Total</b>								<b>12</b>
<b>ORDENAR (SEITON)</b>	5	¿Existe un lugar delimitado para cada artículo?				X		3
	6	¿Se vuelven a colocar las cosas en su lugar si no son requeridas?				X		3
	7	¿Dispone de acceso rápido para artículos que son mas requeridos?				X		3
	8	¿Existe información en su lugar de trabajo para evitar acciones de riesgo?				X		3
<b>Sub Total</b>								<b>12</b>
<b>LIMPIAR (SEISO)</b>	9	¿Se utilizan elementos apropiados para limpieza de la Librería?					x	4
	10	¿Los artículos se mantienen limpios y en buenas condiciones?					x	4
	11	¿Cuentan con tachos de basura dentro de su establecimiento?					x	4
	12	¿Se incentiva la limpieza y el cuidado de los artículos de trabajo?				X		3
<b>Sub Total</b>								<b>15</b>
<b>ESTANDERIZAR (SEIKETSU)</b>	13	¿Están asignadas las funciones de limpieza?					X	4
	14	¿Los colaboradores disponen de información necesaria, como normas y procedimientos para desempeñar su labor?				X		3
	15	¿Se evidencia mejoras en el lugar de trabajo y procedimientos?				X		3
	16	¿Existe una persona asignada para verificar el orden y el buen funcionamiento de Librería?				X		3
<b>Sub Total</b>								<b>13</b>
<b>DISCIPLINA (SHITZUKE)</b>	17	¿Se cumple con la etapas anteriores?			X			2
	18	¿Los trabajadores respetan los procedimientos de seguridad?				X		3
	19	¿Existe una cultura de respeto y comunicación entre las personas?				X		3
	20	¿Se dictan capacitaciones a los colaboradores?			X			2
<b>Sub Total</b>								<b>10</b>
<b>Total</b>								<b>62</b>

Malo	0	No implementado
regular	1	implementación parcial
Bueno	2	Implementación desarrollada
Muy bueno	3	implementación avanzada
Excelente	4	Implementación total

Fuente: Elaboración Propia



Tabla 15. Auditoría final - Checklist

Ficha de Observación de la Librería Novedades Jhosep - Chao

Evaluador : Perez Rebaza, Tania Katherine  
Velasquez Acevedo, Judith Jacqueline

5s	N°	Preguntas	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
CLASIFICAR (SEIRI)	1	¿Todos los elementos que se mantiene en su lugar de trabajo son necesarios?	1	3	3	3
	2	¿Estan todos los materiales que se utilizan en buenas condiciones?	2	3	3	3
	3	¿Las áreas de trabajo se encuentran señalizadas?	1	2	3	3
	4	¿Se clasifican los artículos en el almacén?	2	2	3	3
<b>Sub Total</b>			<b>6</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
ORDENAR (SEITON)	5	¿Existe un lugar delimitado para cada artículo?	1	2	3	3
	6	¿Se vuelven a colocar las cosas en su lugar si no son requeridas?	2	2	3	3
	7	¿Dispone de acceso rápido para artículos que son mas requeridos?	2	2	3	3
	8	¿Existe información en su lugar de trabajo para evitar acciones de riesgo?	1	2	2	3
<b>Sub Total</b>			<b>6</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
LIMPIAR (SEISO)	9	¿Se utilizan elementos apropiados para limpieza de la Librería?	2	2	3	4
	10	¿Los artículos se mantienen limpios y en buenas condiciones?	2	2	3	4
	11	¿Cuentan con tachos de basura dentro de su establecimiento?	2	2	3	4
	12	¿Se incentiva la limpieza y el cuidado de los artículos de trabajo?	2	2	3	3
<b>Sub Total</b>			<b>8</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>15</b>
ESTANDERIZAR (SEIKETSU)	13	¿Estan asignadas las funciones de limpieza?	2	2	3	4
	14	¿Los colaboradores disponen de información necesaria, como normas y procedimientos para desempeñar su labor?	1	1	2	3
	15	¿Se evidencia mejoras en el lugar de trabajo y procedimientos?	1	2	2	3
	16	¿Existe una persona asignada para verificar el orden y el buen funcionamiento de Librería?	0	2	2	3
<b>Sub Total</b>			<b>4</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>13</b>
DISCIPLINA (SHITZUKE)	17	¿Se cumple con la etapas anteriores?	1	3	2	2
	18	¿Los trabajadores respetas los procedimientos de seguridad?	1	0	2	3
	19	¿Existe una cultura de respeto y comunicación entre las personas?	1	1	2	3
	20	¿Se dictan capacitaciones a los colaboradores?	2	2	2	2
<b>Sub Total</b>			<b>5</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>			<b>29</b>	<b>39</b>	<b>52</b>	<b>62</b>

Malo	0	No implementado
regular	1	implementación parcial
Bueno	2	Implementación desarrollada
Muy bueno	3	implementación avanzada
Excelente	4	Implementación total

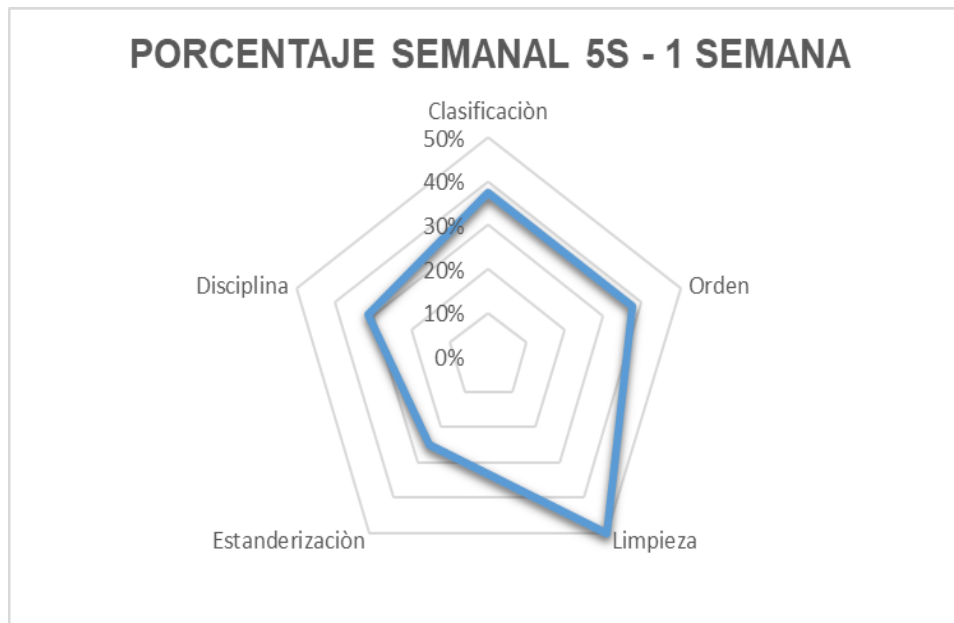
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 16. Tabulación semanal 5S – 1 semana

Tabulación semanal de 5S - 1 semana			
5S	Puntaje obtenido	Màximo	%de casa S
Clasificaciòn	6	16	38%
Orden	6	16	38%
Limpieza	8	16	50%
Estanderizaciòn	4	16	25%
Disciplina	5	16	31%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>80</b>	<b>36%</b>

Fuente: Elaboración Propia

Figura 37. Porcentaje semanal 5s – 1 semana



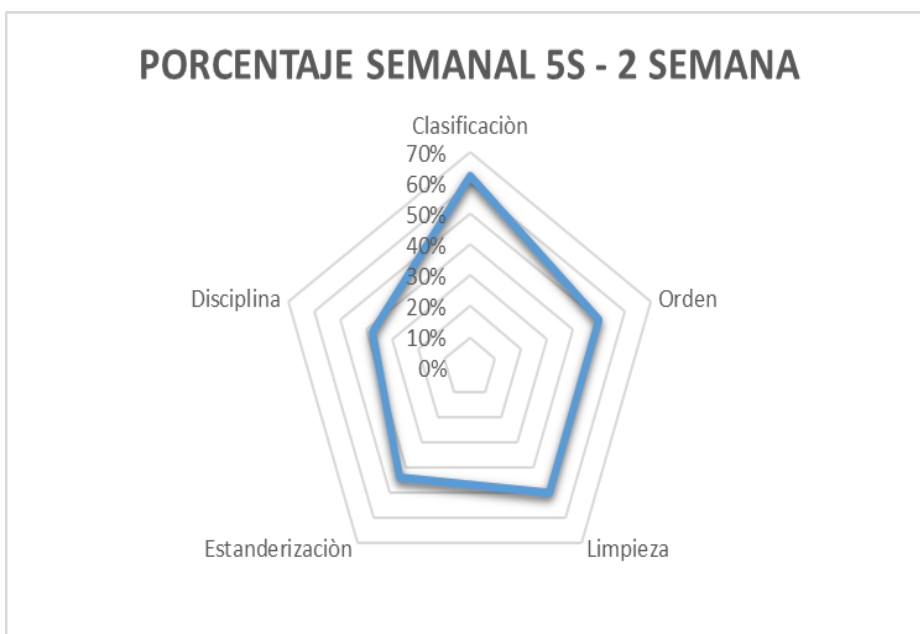
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 17. Tabulación semanal 5S – 2 semana

Tabulación semanal de 5S - 2 semana			
5S	Puntaje obtenido	Màximo	%de casa S
<b>Clasificaciòn</b>	<b>10</b>	16	63%
<b>Orden</b>	<b>8</b>	16	50%
<b>Limpieza</b>	<b>8</b>	16	50%
<b>Estanderizaciòn</b>	<b>7</b>	16	44%
<b>Disciplina</b>	<b>6</b>	16	38%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>80</b>	<b>49%</b>

Fuente: Elaboración Propia

Figura 38. Porcentaje semanal 5S – 2 Semana



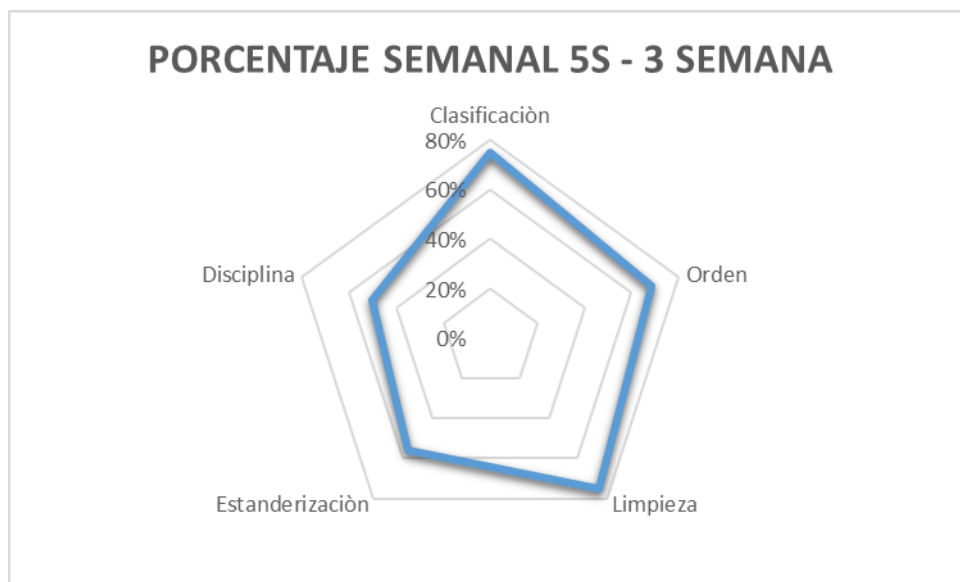
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18. Tabulación semanal 5S – 3 semana

Tabulación semanal de 5S - 3 semana			
5S	Puntaje obtenido	Màximo	%de casa S
Clasificaciòn	12	16	75%
Orden	11	16	69%
Limpieza	12	16	75%
Estanderizaciòn	9	16	56%
Disciplina	8	16	50%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>80</b>	<b>65%</b>

Fuente: Elaboraciòn Propia

Figura 39. Porcentaje semanal – 3 semana



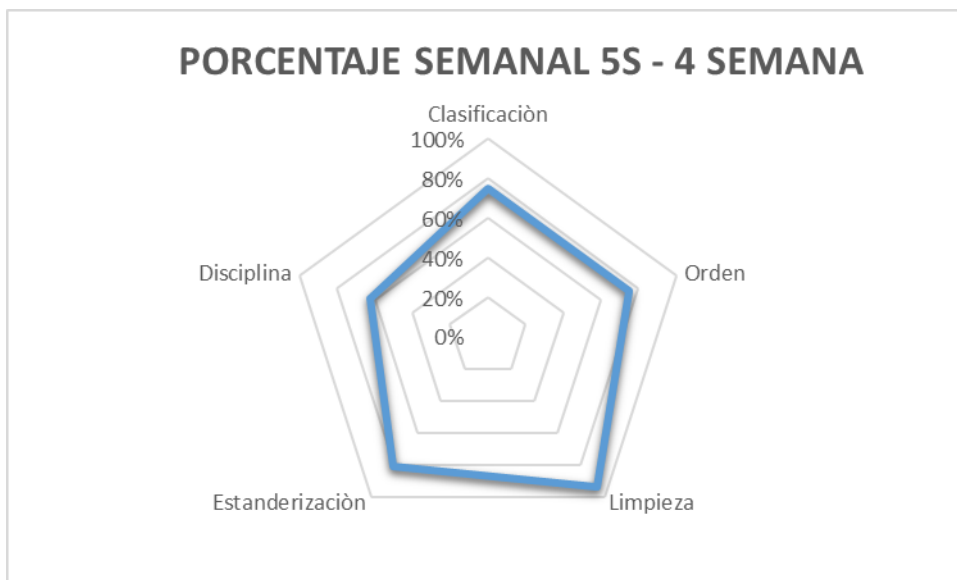
Fuente: Elaboraciòn Propia

Tabla 19. Tabulación semanal 5S – 4 semana

Tabulación semanal de 5S - 4 semana			
5S	Puntaje obtenido	Màximo	%de casa S
Clasificaciòn	12	16	75%
Orden	12	16	75%
Limpieza	15	16	94%
Estanderizaciòn	13	16	81%
Disciplina	10	16	63%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>80</b>	<b>78%</b>

Fuente: Elaboración Propia

Figura 40. Porcentaje semanal 5S – 4 semana



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 20. Resultados post test de las encuestas aplicados a los clientes de la Librería Novedades Jhosep - Percepción

Nº de encuesta	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ASPECTOS TANGIBLES				
	F1	F2	F3	F4	F5	CR 6	CR 7	CR 8	CR 9	S 10	S 11	S 12	S 13	E 14	E 15	E 16	E 17	E 18	AT 19	AT 20	AT 21	AT 22
1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4
6	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
8	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4
9	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
10	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
12	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
14	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
15	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4
16	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
17	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4
21	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
22	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
23	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
25	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
26	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
27	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
28	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	5	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
32	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5
33	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
34	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5
35	4	5	2	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
36	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
37	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5
38	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5
39	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5
40	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5
41	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5
42	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5
43	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5
44	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5
45	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
46	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
47	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4
48	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
49	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
50	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5
52	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3
53	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3
54	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
55	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
56	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
57	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
58	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
59	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
60	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4
61	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
62	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
63	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4
64	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
65	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4
66	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4
68	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4
Promedio	4.37	4.51	4.22	4.28	4.54	4.13	4.12	4.15	4.13	4.13	4.24	4.09	4.15	4.12	4.28	4.19	4.24	4.21	4.13	4.29	4.03	4.24
Desv. Estándar	0.57	0.59	0.73	0.57	0.53	0.54	0.66	0.55	0.57	0.67	0.71	0.45	0.63	0.64	0.48	0.58	0.55	0.51	0.49	0.60	0.46	0.49

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 21. Resultados post test de las encuestas aplicados a los clientes de la Librería Novedades Jhosep - Expectativas

Nº de encuesta	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATHIA				ASPECTOS TANGIBLES				
	F1	F2	F3	F4	F5	CR 6	CR 7	CR 8	CR 9	S 10	S 11	S 12	S 13	E 14	E 15	E 16	E 17	E 18	AT 19	AT 20	AT 21	AT 22
1	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5
4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3
5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
6	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
7	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4
8	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
9	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
10	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
11	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4
12	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
15	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
17	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
18	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
21	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
22	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
23	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
24	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
26	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
27	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
28	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
30	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
31	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
32	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
34	5	4	5	5	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
35	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
37	5	3	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
38	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5
39	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
40	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
41	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
42	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
43	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
44	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
45	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
46	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
47	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3
48	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4
49	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
50	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4
53	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5
54	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
55	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
56	4	4	3	5	3	5	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
58	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5
59	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
60	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
61	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	3
62	5	4	2	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
63	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
64	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
65	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
68	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Promedio	4.76	4.15	4.13	4.26	4.12	4.03	4.07	4.09	4.12	4.01	4.15	4.15	4.09	4.10	4.19	4.19	4.13	4.18	4.10	4.19	4.13	4.16
Desv. Estándar	0.43	0.53	0.69	0.44	0.56	0.60	0.55	0.51	0.59	0.74	0.55	0.65	0.71	0.35	0.55	0.63	0.49	0.57	0.35	0.67	0.57	0.64

Fuente: Elaboración Propia

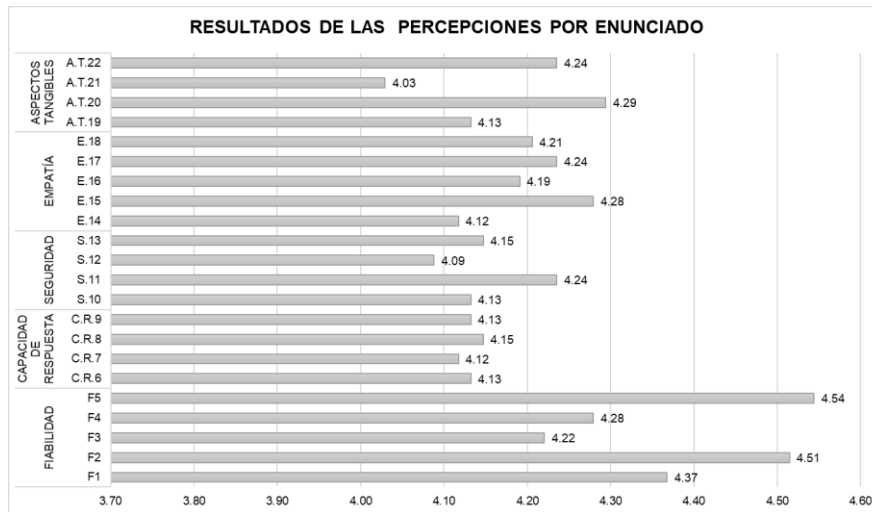
Tabla 22. Brechas entre percepción - expectativas - post test

		VALOR ESPERADO		VALOR PERCIBIDO		BRECHA
		Promedio	Desv. Est	Promedio	Desv. Est	
	<b>Fiabilidad</b>	4.29	0.59	4.39	0.61	0.10
	<b>Cap. de respuesta</b>	4.06	0.56	4.13	0.58	0.07
	<b>Seguridad</b>	4.10	0.67	4.15	0.62	0.05
	<b>Empatía</b>	4.16	0.52	4.21	0.55	0.05
	<b>Asp. Tangibles</b>	4.15	0.55	4.17	0.52	0.03
<b>Fiabilidad</b>	F1	4.76	0.43	4.37	0.57	-0.40
	F2	4.15	0.54	4.51	0.59	0.37
	F3	4.13	0.69	4.22	0.73	0.09
	F4	4.26	0.47	4.28	0.57	0.01
	F5	4.12	0.58	4.54	0.53	0.43
<b>Capacidad de respuesta</b>	CR 6	4.03	0.67	4.13	0.54	0.10
	CR 7	4.07	0.52	4.12	0.66	0.04
	CR 8	4.09	0.55	4.15	0.55	0.06
	CR 9	4.12	0.64	4.13	0.57	0.01
<b>Seguridad</b>	S 10	4.01	0.74	4.13	0.67	0.12
	S 11	4.15	0.61	4.24	0.71	0.09
	S 12	4.15	0.65	4.09	0.45	-0.06
	S 13	4.09	0.75	4.15	0.63	0.06
<b>Empatía</b>	E 14	4.10	0.50	4.12	0.64	0.01
	E 15	4.19	0.60	4.28	0.48	0.09
	E 16	4.19	0.63	4.19	0.58	0.00
	E 17	4.13	0.54	4.24	0.55	0.10
	E 18	4.18	0.67	4.21	0.51	0.03
<b>Aspectos Tangibles</b>	AT 19	4.10	0.55	4.13	0.49	0.03
	AT 20	4.19	0.67	4.29	0.60	0.10
	AT 21	4.13	0.59	4.03	0.46	-0.10
	AT 22	4.16	0.70	4.24	0.49	0.07

Fuente: Elaboración Propia



Figura 41. Resultados post test de las percepciones por enunciado



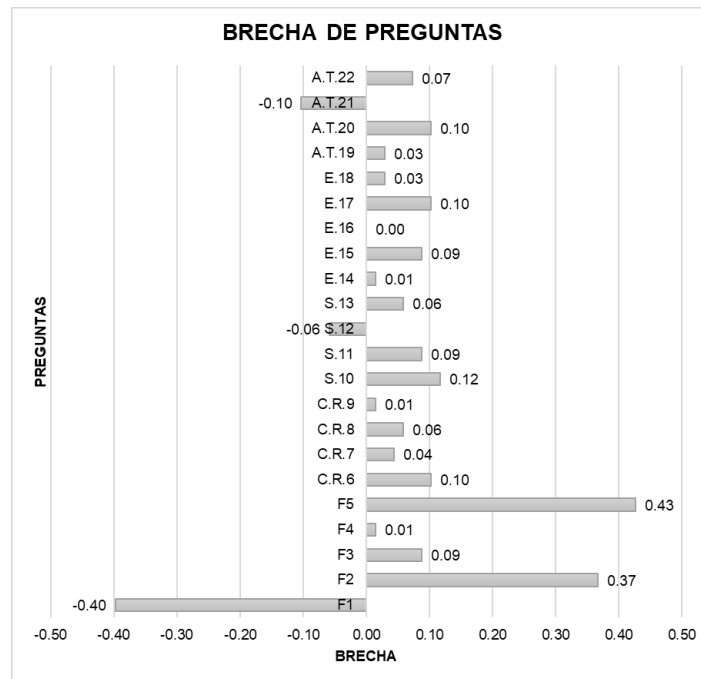
Fuente: Elaboración Propia

Figura 42. Resultados post test de las expectativas por enunciado



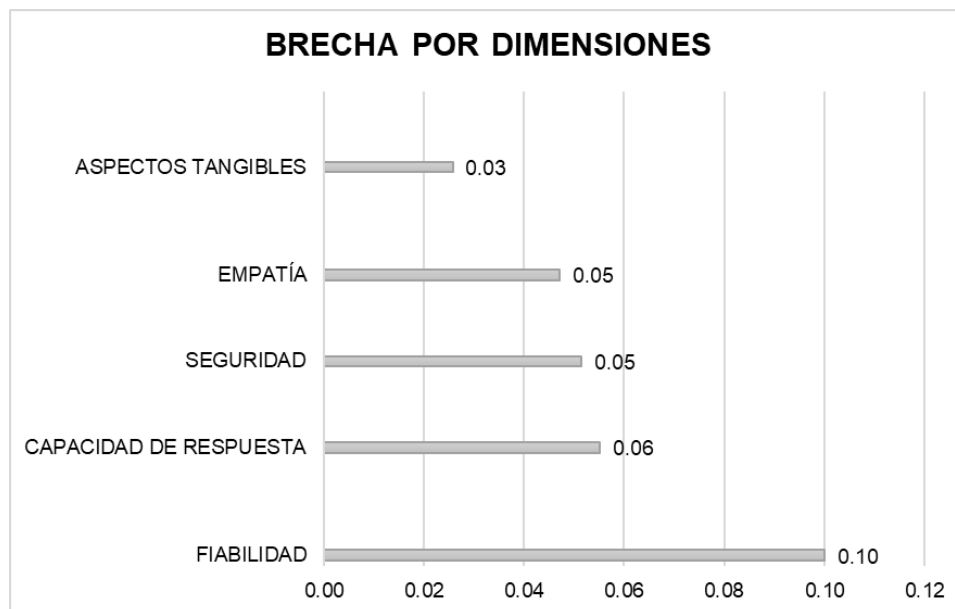
Fuente: Elaboración Propia

Figura 43. Brecha por preguntas – Post Test



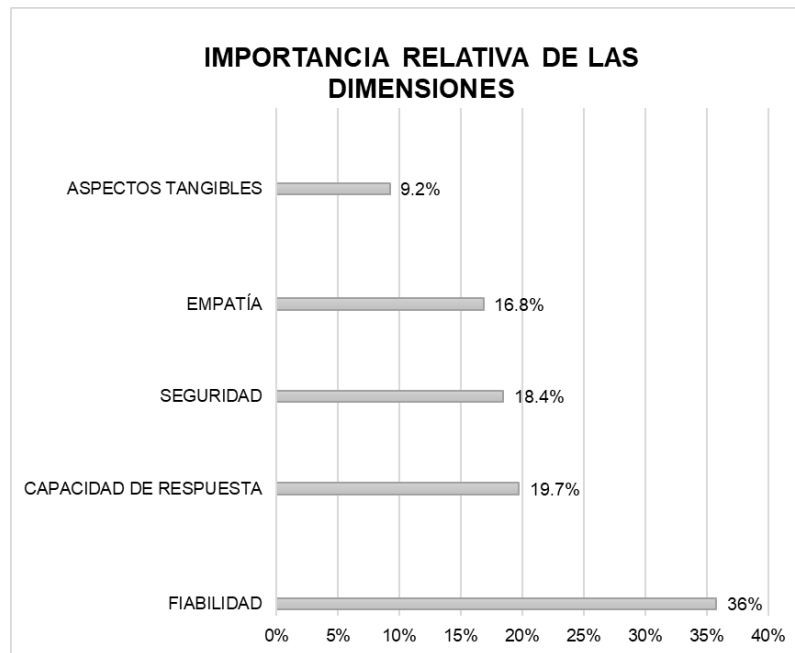
Fuente: Elaboración Propia

Figura 44. Brecha por dimensiones – Post Test



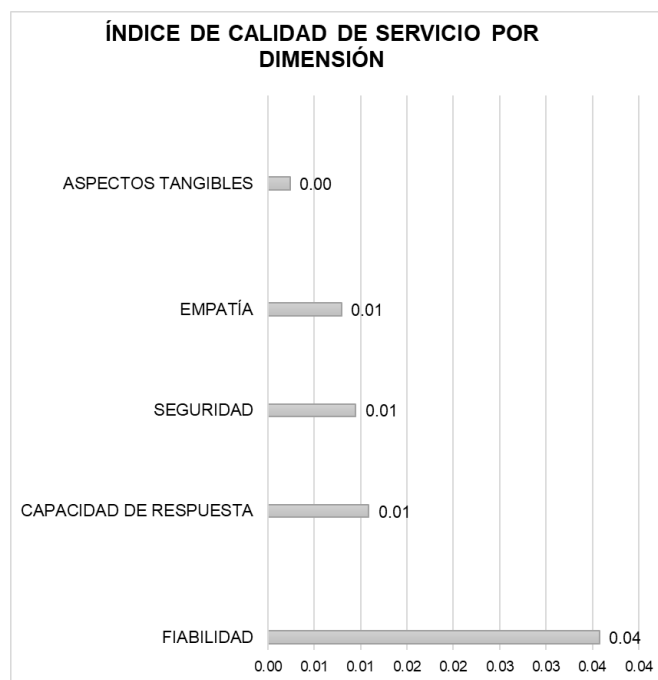
Fuente: Elaboración Propia

Figura 45. Importancia relativa de las dimensiones – Post Test



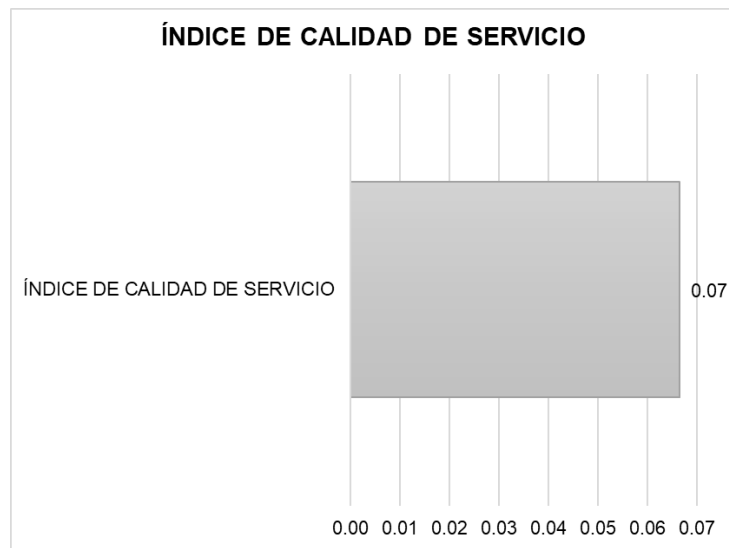
Fuente: Elaboración Propia

Figura 46. Índice de servicio por dimensión – Post Test



Fuente: Elaboración Propia

Figura 47. Índice de calidad de servicio – Post Test



Fuente: Elaboración Propia