



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD  
DEL SERVICIO EN COMERCIAL E & S – MOTUPE,  
2024**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

Bach. Salazar Monja Bruno Alexander  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6439-3582>

**Asesor:**

Dr. Valera Aredo Julio Cesar  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1497-7950>

**Línea de Investigación:**

Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que promueva  
el crecimiento económico inclusivo y sostenido

**Sublínea de Investigación:**

Institucionalidad y gestión de las organizaciones

**Pimentel – Perú  
2024**

**METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN COMERCIAL E  
& S – MOTUPE, 2024**

**Aprobación del jurado**

Asesor (a): Dr. Valera Aredo Julio Cesar  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Nombre Completo Firma



Universidad  
Señor de Sipán


## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la DECLARACIÓN JURADA, soy **egresado** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

### **METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN COMERCIAL E & S – MOTUPE, 2024**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Salazar Monja Bruno Alexander	DNI: número 72812032	 firma
-------------------------------	-------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

Pimentel, 18 de agosto de 2024.

# Reporte turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN COMERCIAL E & S – MOTUPE, 2024**

AUTOR

**Bruno Alexander Salazar Monja**

RECuento DE PALABRAS

**11223 Words**

RECuento DE CARACTERES

**57641 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**49 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.5MB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 1, 2024 11:14 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 1, 2024 11:15 AM GMT-5**

## ● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Resumen

### **Dedicatoria**

Esta tesis la dedico a mi querido abuelo solo la memoria de tu vida me da sustento espiritual y me permite enfrentar el futuro, a mis padres, por su amor, trabajo, sacrificio y todo su apoyo incondicional que me brindaron para poder llevar a cabo este logro muy importante en mi vida y a la persona que confió en mí que de esa manera ha contribuido para el logro de mis objetivos

*Salazar Monja Bruno Alexander*

### **Agradecimiento**

El agradecimiento primeramente a Dios ya que sin la bendición y su amor todo hubiera sido un total fracaso, también a mis padres y hermanos las ayudas que me han brindado formaron bases de gran importancia, ahora soy consciente de eso, por último, agradezco a mi compañera por su comprensión, apoyo incondicional y confianza en mí

*Salazar Monja Bruno Alexander*

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer la metodología 5S para mejorar la calidad del servicio en comercial E & S – Motupe 2024, empleando una metodología de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, propositivo, con un diseño no experimental, teniendo como población a 5 colaboradores y 300 clientes de los últimos se obtuvo una muestra de 169 clientes, utilizando dos encuestas como técnicas de recolección de datos una para los colaboradores y otra para los clientes, de las cuales se obtuvo como resultados que la metodología 5S en el comercial E & S – Motupe, están en un nivel bajo con el 80% y medio con el 20% y la variable calidad del servicio en un nivel bajo con el 46,7% y alto con el 7,7%, logrando concluir que se diseñaron disciplinas enfocadas en la metodología 5S, tales como tarjeta roja, zona roja; ficha de elementos identificados; materiales ordenados y clasificados; buzón de sugerencias; programa de limpieza; capacitación Orden y Limpieza; capacitación Seguridad e Higiene; implementación de botiquín y Diploma, teniendo un presupuesto total de S/. 990.50.

**Palabras clave:** Orden, limpieza, seguridad, estandarización y disciplina

## **Abstract**

The general objective of this research was to propose the 5S methodology to improve the quality of service in commercial E & S - Motupe 2024, using a research methodology of quantitative approach, descriptive, propositional, with a non-experimental design, with a population of 5 employees and 300 customers of the latter a sample of 169 customers was obtained, using two surveys as data collection techniques, one for the collaborators and the other for the clients, from which it was obtained as results that the 5S methodology in the commercial E & S - Motupe, are in a low level with 80% and medium with 20% and the service quality variable in a low level with 46.7% and high with 7.7%, managing to conclude that disciplines focused on the 5S methodology were designed, such as red card, red zone; The following disciplines were designed based on the 5S methodology: red card, red zone; identified elements card; ordered and classified materials; suggestion box; cleaning program; Order and Cleanliness training; Safety and Hygiene training; implementation of First-aid kit and Diploma, with a total budget of S/. 990.50.

**Keywords:** Order, cleanliness, safety, standardization and discipline.



## índice general

Aprobación del jurado .....	ii
Reporte turnitin .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
índice general .....	ix
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	28
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	34
3.1. Resultados .....	34
3.2. Discusión de resultados.....	44
3.3. Aporte científico.....	47
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	59
4.1. Conclusiones.....	59
4.2. Recomendaciones.....	60
REFERENCIAS .....	61
ANEXOS.....	67

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Validación de expertos.....	31
<b>Tabla 2</b> Prueba de confiabilidad de la variable Metodología 5S.....	31
<b>Tabla 3</b> Prueba de confiabilidad de la variable atención al cliente .....	32
<b>Tabla 4</b> Variable metodologías 5S.....	34
<b>Tabla 5</b> Dimensión 01: Clasificar (Seiri).....	35
<b>Tabla 6</b> Dimensión 02: Orden (Seiton).....	36
<b>Tabla 7</b> Dimensión 03: Limpieza (Seiso).....	37
<b>Tabla 8</b> Dimensión 04: Estandarización (Seiketsu).....	38
<b>Tabla 9</b> Dimensión 05: Disciplina (Shitsuke).....	39
<b>Tabla 10</b> Variable: Calidad de servicio.....	40
<b>Tabla 11</b> Dimensión 01: Percepción. ....	41
<b>Tabla 12</b> Dimensión 02: Tiempo para realizar compras .....	42
<b>Tabla 13</b> Dimensión 03: Fidelización. ....	43
<b>Tabla 14</b> presupuesto de Clasificar (Seiri). ....	51
<b>Tabla 15</b> Presupuesto de ordenar (Seiton). ....	53
<b>Tabla 16</b> Presupuesto de limpieza (Seiso).....	54
<b>Tabla 17</b> Presupuesto de estandarización (Seiketsu) .....	56
<b>Tabla 18</b> presupuesto de disciplina (Shitsuke).....	57
<b>Tabla 19</b> Presupuesto de total. ....	58

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Variable metodologías 5S .....	34
<b>Figura 2</b> Dimensión 01: Clasificar (Seiri) .....	35
<b>Figura 3</b> Dimensión 02: Orden (Seiton) .....	36
<b>Figura 4</b> Dimensión 03: Limpieza (Seiso) .....	37
<b>Figura 5</b> Dimensión 04: Estandarización (Seiketsu) .....	38
<b>Figura 6</b> Dimensión 05: Disciplina (Shitsuke). .....	39
<b>Figura 7</b> Variable: Calidad de servicio .....	40
<b>Figura 8</b> Dimensión 01: Percepción.....	41
<b>Figura 9</b> Dimensión 02: Tiempo para realizar compras .....	42
<b>Figura 10</b> Dimensión 03: Fidelización.....	43
<b>Figura 11</b> Tarjeta roja del Comercial E & S –Motupe.....	49
<b>Figura 12</b> Ubicación de la “zona roja” del Comercial E & S –Motupe.....	50
<b>Figura 13</b> Formato de ficha de elementos identificados del Comercial E & S –Motupe .....	50
<b>Figura 14</b> Materiales ordenados y clasificados en el Comercial E & S –Motupe.....	52
<b>Figura 15</b> Buzón de sugerencias de Comercial E & S –Motupe .....	52
<b>Figura 16</b> Programa de limpieza de Comercial E & S –Motupe .....	53
<b>Figura 17</b> Programa de capacitación Orden y Limpieza .....	55
<b>Figura 18</b> Programa de capacitación Seguridad e Higiene .....	55
<b>Figura 19</b> Implementación de botiquín .....	56
<b>Figura 20</b> Diploma al mejor empleado del mes.....	57

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en muchas empresas del contexto internacional, desean subsistir y ser más competitivas, y por ello desean experimentar mejoras continuas, para brindar una mejor calidad en sus productos, sin embargo, existen falencias como tener espacios muertos, es decir espacios ocupados por productos sin utilizar o que ya no sirven; desorden y suciedad en los ambientes de trabajo, ocasionando que sea difícil encontrar los productos que solicita el cliente y que existan tiempos muertos, por ello las empresas deberían implementar metodologías de 5S para mejorar su productividad y brindar una mejor atención al cliente y con ello logren una ventaja competitiva (Makwana y Patange, 2022).

En Estados Unidos, se ha demostrado que una atención proactiva ayuda a la reducción del tiempo de espera en los usuarios, incluso cuando los tiempos de espera tienen un límite y los sistemas cometen errores al momento que se le atiende al cliente. Sin embargo, el cliente no se adapta a un buen servicio, porque prefieren la congestión de un sistema que cometa errores, por ello las empresas deben incentivar un óptimo comportamiento en los usuarios a través de una tarifa adecuada, para aprovechar las ventajas de un servicio proactivo (Delana, et al., 2020)

Asimismo, se sabe que la metodología 5S en empresas brasileñas ayuda a tener claros y organizados los ambientes laborales, trayendo significativos resultados, como eficiencia en la atención al cliente por parte de los colaboradores, disminuir desperdicios y reducir costos, no obstante, su implementación no es una actividad fácil, debido a que ello se relaciona de forma directa con el comportamiento del colaborador y su cultura, lo que ocasiona que algunas organizaciones no logren una estabilidad en sus resultados (Yuriko et al., 2022).

Pincay y Parra (2020) realizaron un estudio en empresas de Ecuador, donde encontraron que el 56,4% de los usuarios afirmaron que la calidad del servicio fue regular demostrando que a los negocios les falta ofrecer una mejor atención al cliente, que les ayude con la fidelización de los usuarios y, asimismo que sean porta voces de cada beneficio

que ofrece, para que así puedan aumentar sus carteras de clientes. Asimismo, Palma et al. (2023) mencionan que la metodología 5S aplicadas en empresas de Colombia, ayuda a realizar un constante cambio para todos los que conforman la organización, ya que concientiza y capacita a cada colaborador de un negocio, para que formen parte de una mejora continua activa, garantizando una calidad total en el producto y/o en el servicio, brindando una mejor atención al cliente, y reduciendo sobrecostos, mejorando el ambiente laboral y sin sobrecargas laborales.

En el contexto nacional, muchas empresas enfrentan deficiencias en su productividad relacionado con la poca limpieza y orden, carencia de estandarización en los procesos, repercutiendo en que no se brinde una buena atención al cliente, ya que debido a ello se presentan demoras en la entrega de los productos, deficiencia en los procesos, movimientos que no sean necesarios, pérdida de tiempo en los colaboradores (Lora, et al., 2021). Debido a que, para muchas empresas, la metodología 5S, significa aumentar sus actividades diarias de cada colaborador, no obstante, en empresas que ya lo emplean funciona excelente, ya que ayuda a reducir perdida en los tiempos de cada proceso, optimiza la calidad de los servicios y/o productos, disminuye fallas o errores en los procesos, ayuda a mejorar la productividad y eliminar desperdicios de materias primas (Salazar et al., 2020).

Por su parte, Marapi (2023) estudió sobre la calidad de servicio en empresa de Ayacucho donde encontró que el 57% de los clientes señalaron que el personal no los recibe con un saludo; el 58% que el colaborador encargado de su atención no lo despide de la manera adecuada; el 53% que el colaborador no agradece su visita; el 62% no son atendido profesionalmente y el 53% no se les genera fiabilidad, lo que significa que la atención al cliente es media ya que no ofrece calidad en su servicio. Por otro lado, Lopez y Vega (2024) realizo un estudio sobre metodologías 5S donde encontró que la clasificación y orden de los materiales están en un 84.8%, las responsabilidades de limpieza en el ambiente laboral están en un 69.7%, un 54.5% de los colaboradores visten su uniforme de manera adecuada, asimismo el control de los atributos de cada producto se realiza en un 66.7%, demostrando

que las empresas emplean las 5S de manera parcial, ya que tienen deficiencias en algunos aspectos

Por su parte, Tuesta (2024) realizó un estudio en empresas de Pucallpa donde encontró que un 94% calificó que recibe un buen servicio, un 68% señaló que la información del servicio que se le brinda es buena, 72% afirmó que es bueno el uso de la tecnología para su atención, sin embargo, un 78% indicó que los colaboradores no están altamente capacitados para brindar mejor atención. Por lo tanto, las empresas deben buscar innovar y mejorar de manera absoluta la atención ofrecida a sus clientes para que estén al 100 % satisfechos con los servicios. Asimismo, Reategui (2022) realizó su estudio en negocios de Pucallpa, donde encontró que, la calidad de servicio tiene deficiencias con un 64,7%; 70,6% opinó que los negocios no recolectan reclamos ni sugerencias de los clientes, y un 58,8% que no se mejoran las fuerzas de venta, por ello se debe capacitar a los colaboradores en atención al cliente para que de esa manera el colaborador mejore su desempeño y con ello brinde un mejor servicio al cliente es decir, que los clientes reciban una buena atención por parte de los colaboradores

En el contexto local, La empresa COMERCIAL E&S, está ubicada en calle San José N°340–Motupe, brindando servicios en venta de repuestos, materiales de construcción, artículos ferreteros, etc. a cargo del gerente Edgar Arce Monja. Se observa que actualmente en el negocio existe un uso inadecuado de los recursos, materiales despreciados, faltan de stock, productos desordenados, sin clasificar de acuerdo con su uso, no se tienen excelentes mecanismos laborales. Lo que ocasiona, demoras en el tiempo de atención al cliente, haciendo que los clientes sientan disgusto y que muchas veces no regresen a adquirir los productos.

Por ello se sugiere proponer la metodología 5S que consisten en Seiri: Clasificar los materiales de acuerdo a sus usos, a los que tienen mayor frecuencia de salida, clasificando los que sirven y los que no, Seiton: Ordenar los materiales, para que no estén arrumados o impidiendo el paso del colaborador, Seiso: Limpiar el ambiente laboral donde se desempeñan

los colaboradores día a día, Seiketsu: Estandarizar es decir señalar donde debe ir cada producto que ofrece el negocio con la finalidad de que se le haga más fácil al colaborador encontrar y Shitsuke: Disciplina en los colaboradores, es decir crear un hábito en cada colaborador e incentivarlos para que apliquen todas las S anteriores, y de esa manera poder ver los resultados en cómo se mejoraría la atención al cliente, ya que no habrá muchas demoras en su proceso de atención, debido a que el colaborador encontrará más rápido los productos.

Con respecto a los trabajos previos, Gómez y Espín (2022) en su estudio tuvieron como propósito diseñar estrategias de 5S para optimizar los procesos operativos en Promacero de la ciudad de Pelileo, Ecuador, siguiendo una metodología cuantitativa, descriptiva, contando con una población de 7 participantes, logrando obtener como resultados que con la ayuda de la metodología 5S se mejoraron los procesos y se hizo un mejor uso de los espacios de trabajo, considerando que antes de aplicarse la metodología los tiempos estándares en la recepción de materiales, despacho y procesos de ventas eran de 12,33; 17,42 y 2,42 minutos con una productividad de 46,78; 80,71 y 30,58 respectivamente; después de la aplicación se encontró mejoras de 52,6; 88,03 y 33,26% respectivamente, llegando a la conclusión que el diagnóstico mostró que los productos más comercializados y vendidos eran cemento, varillas, correas, Chimborazo; y que el insumo que se empleaba con menor eficiencia era la mano de obra, ya que tenía demasiada rotación de horarios y horas extras de trabajo, generando mayores gastos en los insumos.

Guzmán y Sánchez (2020) en su investigación cuya finalidad fue diseñar la metodología 5S en el Restaurante Barra Cebiche, permitiendo optimizar las actividades y aumentar la satisfacción del cliente, manteniendo una mayor competitividad. Para su desarrollo se utilizó como metodología de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo; como técnica se empleó la observación directa; encuesta y entrevista. Se contó con una población de 5 a quienes se les aplicó una encuesta. Obteniendo como resultados que el restaurante carecía de desorganización, por lo que había pérdida de tiempo, desorden en general. por

ello se optó en el diseño de la metodología 5s y se concluyó que hubo una mejora en las actividades del restaurant barra cebiche al implementar la metodología 5s, redujeron costes, desperdicios, aumento la productividad de ventas, logrando la satisfacción de sus clientes.

Villafuerte y Vences (2020) en su investigación tuvo como finalidad diseñar la metodología 5S en centro de belleza "Mis Ángeles". En la metodología se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no-experimental, de tipo descriptiva, con una población de 3 empleados y 40 usuarios, además se utilizó como técnica una encuesta y observación directa. Se obtuvo como resultados que el centro de belleza carecía de clientes fijos, además no se daba una adecuada atención al cliente, no se llevaba a cabo correctamente los procesos lo que generó la ausencia de clientes, por ello se optó por ejecutar la metodología 5s, además se concluyó que después de identificar las causas y efectos en el centro de belleza y de aplicar la metodología 5s se incrementó una cartera de clientes fijos conservando una ventaja competitiva en el mercado.

Cisneros (2020) en su investigación cuya finalidad fue Aumentar el cumplimiento de los parámetros técnicos y atributos de experiencia del cliente detectados como no conformes en el proceso de instalación del producto TV satelital-DTH, para su desarrollo se empleó una metodología de enfoque cuantitativo de tipo descriptiva, donde se concluyó que el plan de acción propuesto está basado en solventar las necesidades puntuales de incumplimiento técnico, así como las de atención de servicio al cliente en el proceso de instalaciones del producto de televisión satelital DTH, por lo que ataca directamente a los fallos del proceso y las insatisfacciones del cliente, de esta manera la propuesta dirige toda su atención al aumento de la satisfacción y recomendación del cliente, además aplica nuevos conceptos como disminuir el nivel de esfuerzo del cliente y mejorar las respuestas a los requerimientos en el primer contacto.

Panchana (2019), en su investigación cuya finalidad fue aplicar la metodología 5S en la línea # 1 de clasificación y empaque de una empresa empacadora de camarón ubicada en Durán. Se utilizó la metodología con diseño no experimental de enfoque cualitativo y



cuantitativo, de tipo aplicada. Las herramientas de recolección de datos fue el checklist. Los resultados se obtuvieron a través del checklist basado en la metodología de las 5S en el que determinó el nivel de cumplimiento. Dado ello se obtuvieron falencias de limpieza dentro de la empresa, desorganización en las áreas y procedimientos ocasionando dificultades en la línea # 1 de producción, utilizando gavetas equivocadas. Por lo que se concluyó que se llevó a cabo una auditoría de manera interna con la implementación de las 5S, donde se evidenció la mejora dentro del área de empaque para la línea # 1.

Como antecedentes del contexto nacional, Morales (2023) su finalidad fue identificar el grado de productividad en el área de despacho como respuesta a la implementación de la metodología de 5S, basándose en un método cuantitativo, descriptivo, transversal, con una muestra de bines de 1000 lts, obteniendo como resultados un impacto positivo en los niveles de cumplimiento en cada aplicación de las 5S, para seleccionar incremento de un 26% a 68%, para orden de 29% a 65%; para limpieza de un 22% a 65%; estandarización incremento del 19% al 62%; disciplina del 20% a 64% de cumplimiento; logrando concluir que al implementarse la metodología 5S se puede tener mejoras significativas en la productividad, eficiencia y eficacia del área de despacho de la empresa de estudio.

Ticona (2020), en su investigación tuvo como finalidad Proponer la implementación de la metodología 5S para la mejora en la calidad de atención al cliente en el banco Azteca, Puente Piedra. Se utilizó como metodología de tipo aplicativo y de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por el personal de atención de créditos en la plataforma de ventas, siendo un total de 6 personas. Como resultados se obtuvo que se cumplió con los objetivos planteados en la mejora de calidad en la atención del cliente, se redujo los tiempos de atención, esperas para ser atendido en el banco azteca, lo que se concluyó que con la propuesta de la implementación de la metodología 5s hubo una mejora en la calidad de atención logrando satisfacción por parte de los clientes y por ende también se benefició el banco con el incremento de clientes.

Bastante (2020), en su investigación tuvo como finalidad proponer estrategias para mejorar la gestión de inventario en multitécnicos. La metodología se desarrolló en un enfoque mixto, de tipo proyectivo, con un proceso inductivo de diseño no experimental. se consideró como muestra a 30 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta, como instrumento cuestionario. y se obtuvo como resultado que existe en el almacén una mala organización en la distribución de los inventarios, debido a que no realizan el aprovisionamiento a tiempo, generando inseguridad e insatisfacción en las supervisoras. Por lo que se concluyó que al implementar la metodología 5s se logró la mejora en la gestión de inventarios, en las áreas hubo más organización generando satisfacción, seguridad.

Villacorta (2020), en su investigación cuya finalidad fue establecer la relación entre la atención al cliente con el nivel de las ventas de la empresa consorcio & asociados SAC. Para su desarrollo se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva, transversal, con una población de 20 participantes de quienes se encontró que la calidad de atención fue regular con el 50%, lo que significó que los colaboradores atienden al potencial consumidor aprovechando ciertos aspectos a su disposición como la imagen del negocio, la manera de interactuar, el conocimiento relacionado al producto, una adecuada negociación; mediante ello, se logró concluir que existe incidencia en la calidad de atención con mejorar las ventas del negocio de estudio.

Flores (2019) en su investigación cuya finalidad fue determinar la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. Para su desarrollo se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no-experimental, con una muestra piloto de 24 clientes a quienes para obtener datos se les aplicó como técnica una encuesta con su instrumento un cuestionario. obteniendo como resultados que Calidad de servicio de atención que el 48.8% posee un nivel regular, y el 51.2% un nivel malo, con ello se concluyó que no existe una eficiencia en la atención al cliente ni relevancia en el servicio, ni pertinencia, por lo que la empresa disminuye la percepción que tienen los clientes con respecto a sus productos y servicios.

Y en el nivel local, Cruz (2021) en su estudio su finalidad fue evaluar el efecto de la implementación de 5S y las adecuadas prácticas de almacenamiento en una empresa logística de Chiclayo, siguiendo un método cuantitativo, descriptivo, transversal, con una población de 5 personas, de quienes se encontró que existía una productividad del 40%, con una eficacia del 62% y una eficiencia del 65%, asimismo, se encontró que el área evaluada estaba totalmente desorganizada, no había un correcto control de los materiales que ingresaban y salían, ocasionando una deficiente productividad; por ende, se llegó a concluir que con la aplicación de las 5S y las correctas prácticas para almacenar los productos podrían mejorar la productividad, ya que, ayudaba a que los colaboradores tengan un control adecuado de sus existencias que ingresaban y salían del almacén, mejorando su registro, identificación y distribución de los productos

Rivera (2020) en su investigación cuya finalidad fue aplicar la metodología 5s en una distribuidora de productos a las diversas sucursales para disminuir los costos operativos; por ende, empleó una metodología cuantitativa, descriptiva transversal, considerando como población a cada colaborador del negocio, de quienes se encontró que existía una disminución de los gastos de S/.3,1130.2 en cuatro meses y S/. 7,782.6 soles por mes, generando mejoras de 1.22 soles por cada sol que se invierte; por ende, se llegó a concluir que se dieron mejoras en la planificación y distribución de productos, en el aspecto de clasificación, orden y limpieza a través de las 5S, para disminuir tiempos muertos en la distribución y así evitar daños a los productos almacenados, estableciendo procedimientos de despacho para mejorar la eficiencia del personal.

Agurto y Bernal (2020), en su investigación cuya finalidad fue diseñar un plan de mejora utilizando herramientas Lean Manufacturing para incrementar la productividad en el área de producción en la empresa Atlantica S.R.L. – Chiclayo 2019, para su desarrollo se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva, transversal, con una población de 30 colaboradores, encontrando que existía una gran proporción de desperdicio y que existían máquinas paradas que no estaban programadas en el área, por falta de mantenimiento y

capacitación deficiente del personal. Logrando concluir que ante esa problemática se planteó un plan de las 5S con la finalidad de mejorar la productividad, reducir tiempos e incrementar la cantidad de sacos producidos.

Pita y Torres (2020) en su investigación cuya finalidad fue diseñar un Plan de Mejora basado en Lean Manufacturing para aumentar la productividad en el proceso de reencauche de la empresa Tricorzo SA. para su desarrollo se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva- Transversal, con diseño no-experimental, con una población todos los procesos desarrollados dentro del negocio, utilizando como técnica la observación, entrevista, análisis documental, encontrando que existió la necesidad de plantear propuestas de mejora como el replanteamiento del manual de procedimientos, desarrollo de programas de capacitación, implementación de las 5S, plan de incentivos, formatos de registros, plan de mantenimientos, formatos de control y adecuaciones en los puestos laborales; logrando tener incremento en la productividad de materia prima de 0.155 Un/Kg a 0.164 un/kg, es decir se mejoró en un 5.8%, así mismo, la mano de obra paso de 0.397 u/hora hombre a 0.42 U/hora hombre.

Bances (2019) en su investigación cuya finalidad fue proponer la filosofía Kaizen aplicado a las 5 “S” como estrategia de mejora continua para el servicio al cliente en el Hostal Sagitario Chiclayo – Lambayeque, para su desarrollo se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño no-experimental, con una población de 300 turistas de quienes se obtuvo una muestra de 59, a quienes se les aplico como técnica de obtención de datos una encuesta con su instrumento un cuestionario. obtenido como resultados que la situación actual que presenta el personal, es bajo debido a que se encuentran brechas significantes a la eficiencia, satisfacción del personal y mejora continua de las técnicas de la empresa, con ello se concluyó que la capacitación le proporcionaría los conocimientos necesarios para ofrecer un mejor servicio al cliente y están dispuestos a poner en práctica la propuesta, además que al proponer la filosofía Kaizen, se busca la satisfacción

de las necesidades de la empresa, dentro de los beneficios se mejorará la total participación conjunta de los colaboradores, en la aplicación y práctica.

En base a ello, se formuló como problema general, ¿De qué manera la metodología 5S mejorará la calidad del servicio en el comercial E & S – Motupe 2024? Y como específicos (a) ¿Cómo se viene aplicando la metodología 5S en el comercial E & S – Motupe 2024?, (b) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en comercial E & S – Motupe 2024?, (c) ¿Qué disciplinas de la metodología 5S mejorarán la atención al cliente en comercial E & S – Motupe 2024?

Y como objetivo general, proponer la metodología 5S para mejorar la calidad de servicio en comercial E & S – Motupe 2024 y específicos, (a) Analizar la aplicación de la metodología 5S en comercial E & S – Motupe 2024, (b) Identificar el nivel de calidad de servicio en comercial E & S – Motupe 2024, (c) Detallar las disciplinas de la metodología 5S para mejorar la atención al cliente en comercial E & S – Motupe 2024

La justificación es la herramienta clave que se realiza para la orientación del porqué de una investigación, además todo estudio debe ser justificado de manera teórica, practica y metodológica (Bernal, 2010). Por ello, el presente estudio es justificado de manera teórica, ya que se obtuvo información bibliográfica vital y necesaria para desarrollar la variable metodología 5S a Aldavert, et al. (2018) quienes lo definen como el direccionamiento para lograr un ambiente laboral limpio, ordenado y seguro, obteniendo una mejor productividad y entorno laboral, que está orientado a la calidad total. Esta metodología es de origen japonés cuyos nombres son Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke.

Además, es justificada de forma metodológica, debido a que para su desarrollo metodológico se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – propositiva, con diseño no experimental, y para la recolección de información se empleó como una encuesta con su instrumento un cuestionario, que fueron procesados debidamente en el programa SPSS. Y, es justificada de manera práctica, debido se diseñó la metodología 5S, para mejorar la calidad

del servicio en Comercial E & S -Motupe, donde con la aplicación de ello se beneficiará a todo el negocio ya que se encontrará con un ambiente laboral ordenado, organizado y limpio que ayude a reducir los tiempos de espera de los clientes y con ello brindarles una mejor atención. Además, servirá de base para futuras investigaciones con este mismo tema, siendo material de apoyo.

Con respecto a las teorías relacionadas al tema, la Metodología 5S, es definida como Aldavert, et al. (2018) quienes lo definen como el direccionamiento para lograr un ambiente laboral limpio, ordenado y seguro, obteniendo una mejor productividad y entorno laboral, que está orientado a la calidad total. Esta metodología es de origen japonés cuyos nombres son Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, todos ellos son aplicados a nivel mundial, donde se obtiene excelentes resultados por sus costos bajos, efectividad y simplicidad. Gracias a su aplicación los negocios pueden mejorar su calidad de atención, eliminar tiempos muertos y reducir costos

Para Rajadell y Sanchez (2011) menciona que la metodología 5'S es la inicial de cinco palabras procedentes de Japón nombrando a cada fase que compone la metodología (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke), buscando generar un ambiente laboral nítido, garantizando operaciones rápidas y eficientes en todas las áreas organizacionales. Asimismo, Rey (2005) lo define como la metodología que ayuda a organizar el ambiente laboral, con la participación de todos los que conforman una empresa, con el fin de mantener un ambiente limpio, ordenado, agradable y seguro. Donde la primera S Seiri significa seleccionar lo que se necesita y eliminar lo que no es de utilidad, Seiton significa ordenar cada producto en su lugar y un lugar para cada producto, es decir se debe organizar todos los espacios laborales, Seiso significa limpiar el ambiente laboral y los productos que oferta el negocio, Seiketsu significa estandarizar las tres primeras S con el fin que no exista desorden y Shitsuke que significa auto disciplina.

También Rey (2005), afirma que muchos negocios no le dan mucha importancia a esta metodología, sin saber que un ambiente laboral limpio y seguro permite orientar al

negocio hacia las metas siguientes: (a) Brindar respuestas a las necesidades de mejoras en los ambientes laborales, con la eliminación de desperdicios a causa del desorden, falta de limpieza, etc. (b) Reducir pérdidas por los costos, tiempo y calidad en el ambiente laboral, e incremento de la moral en los colaboradores, (c) Crear contextos para incrementar la vida útil de cada equipo laboral, en consecuencia, a una permanente inspección por cada colaborador que maneja las maquinarias. (d) Brindar mejoras en las disciplinas y estandarizaciones para cumplir con cada estándar de calidad y poder elaborar metodologías de limpieza. (e) Utilizar herramientas de controles visual como tableros y tarjetas para que se mantengan ordenados cada elemento y herramienta que interviene en los procesos productivos. (f) Mantener un ambiente laboral adecuado bajo un control periódico sobre las actividades para mantener de las mejoras logradas con las 5'S. (g) Logar la implantación de cualquier programa para obtener mejoras continuas de producción como productividad total, control de calidad y justo a tiempo.

Aldavert et al. (2018) afirman las siguientes dimensiones que posee la metodología 5S: Seiri (Clasificar). Aquí se eliminan del ambiente laboral todos los productos que no sirvan en ningún de los procesos que estén en marcha, aplicarlo correctamente ayuda a reducir interferencias y problemas en los flujos laborales, calidad del producto, incrementar la productividad. Esta metodología se basa en implementar una tarjeta roja, cuyo fin es poder identificar los elementos que no se emplean para el desempeño laboral, para enseguida evaluar si su uso es efectivo, y con ello lograr aprender de forma apropiada el tratamiento de este proceso.

Seiton (Ordenar). Aquí se ordena y organiza el ambiente laboral para cada elemento y cada elemento en su lugar adecuado, de tal manera que se minimicen los desperdicios de movilidad de los colaboradores y materiales, con la idea de que lo que se decidió conservar y mantener en la S anterior sea organizado de la manera que cada elemento este en un lugar claro y adecuado para que esté accesible y disponible para el colaborador.

Para que todo esté en el ambiente adecuado, se debería pintar de manera clara y delimitada la ubicación del área de los elementos, hacer siluetas, tener estanterías modulares para tener los elementos en los sitios correctos, es decir el negocio debe tener desde una escoba o un bote de basura hasta una capeta, de esa manera poder contribuir con el orden y el buen uso de los espacios y tiempos, implicando menos desperdicios.

Seiso (Limpieza). Aquí se convierte el lugar laboral en un ambiente limpio, donde se pueda laborar a gusto, manteniendo todo en óptimas condiciones, de manera que cuando el colaborador lo necesite esté listo para ser utilizado. Se debe saber que en esta S no sólo es coger un trapo y limpiar el polvo, sino se trata de poder identificar cuáles son los hechos por las que los procesos no son como tienen que ser, de manera que se tenga la capacidad de dar solución a las falencias de raíz, haciendo que no se vuelvan a repetir.

Seiketsu (Estandarizar). Aquí se mantienen los logros obtenidos con la implementación de las 3S primeras, ya que, si no hay procesos para mantener cada logro, existe la posibilidad que el ambiente laboral vuelva a tener las mismas falencias, perdiéndose la limpieza lograda con las acciones. Es decir, conseguir procesos, actividades y prácticas sean ejecutadas de manera constantes y de forma regular, asegurando que el seleccionar, organizar y limpiar sean mantenidas en el ambiente laboral, además se establecen normas para las anteriores S, decidiendo lo que se debe realizar con frecuencia y que se debe incorporar y mantener.

Shitsuke (Disciplina). Aquí se debe evitar que por ninguna razón se rompa ningún procedimiento que ya esté establecido, ya que si se implementa la autodisciplina y se cumplen las normas y cada procedimiento adaptado es posible que se disfruten de cada beneficio que se brinda. Esta disciplina es el medio entre todas las S y la mejora continua, implicando el autocontrol de colaborador, visita sorpresas, control periódico, calidad del ambiente laboral, y respeto entre cada colaborador.



De igual importancia, con respecto a la calidad del servicio, Pérez (2010), lo define como la gestión realizada por los colaboradores de un negocio y que son los agentes principales que tienen contacto directo con los clientes y genera en ello una satisfacción de sus necesidades. Además, es definido como una teoría laboral y una manera de hacer las actividades de una empresa, tanto en la manera de atender a los usuarios que realizan una compra y que permiten ser viables; y como se les atiende en las diversas áreas del negocio

Tigani (2006), lo define como el grupo de estrategias o tareas para que el negocio realice tenga un contacto directo con el cliente en el lugar y momento preciso, el cual, satisfaga las necesidades de cada cliente. Es decir, la calidad del servicio es necesaria, para el éxito de las empresas, considerando que los usuarios son las piezas fundamentales en todo negocio.

Serna (2006), lo define como el conjunto de tareas desarrolladas por los colaboradores de una empresa hacia un determinado público objetivo, con el fin de conocer las necesidades y exigencias de los usuarios en sus compras, y a través de una buena atención queden satisfechos y logren cumplir sus expectativas.

Donde, el cliente se considera como el agente de vital importancia dentro de un negocio, por ello se fabrica, crea y se comercializa servicio y/o producto, con la finalidad de lograr una satisfacción en sus preferencias y gustos, de modo que el negocio logre permanecer en el mercado, por tal motivo cada negocio dirige sus productos, políticas, servicios y procedimientos para satisfacer cada expectativa del cliente ( Pérez, 2010, p. 2)

Tigani (2006) menciona que el cliente es el sujeto principal de las empresas, por lo que se debe fabricar y comercializar todo tipo de producto que estén destinados a satisfacer sus necesidades. Además, se considera como la pieza de vital importancia de todo negocio, debido a que sin el cliente los negocios no pueden llegar al éxito. Por ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

a) Expectativas y necesidades: es la carencia que todo usuario posee en función a satisfacer cada necesidad al adquirir un determinado producto o servicio que los negocios diseñan de acuerdo a las características de las necesidades que esperan tener los usuarios, y con ello satisfacer sus expectativas

b) Reclamos y quejas: lo primero son los disgustos que los usuarios tienen cuando un negocio no cumple con lo que les prometió y con ello se exigen derechos que deben ser solucionadas en el mismo momento, con la finalidad de no crear una reacción negativa del usuario, y con respecto a lo segundo, son las incomodidades que los usuarios poseen basadas en un determinado servicio o producto que el negocio ofrece, debido a que no se logró satisfacer las necesidades que ellos deseaban

Una buena calidad de atención a los usuarios forma parte de una intangible mercadotecnia, debido a que no se puede sentir tocándolo, pero bien, se puede llegar a apreciar. Su objetivo es lograr satisfacer al cliente mediante la producción de positivas percepciones de los servicios, obteniendo un valor adicional hacia el negocio, además ayuda a mejorar de manera constante el servicio que se le ofrece al usuario, ya que la cultura organizaciones se vienen modernizando de acuerdo lo requiera el entorno, pasando en primer lugar las necesidades de los clientes (Tigani, 2006).

Por su parte, Pérez (2010) menciona que con una buena calidad de servicio se obtiene la eliminación de falencias posibles que se dan en todo el proceso de atención al cliente, además ayuda a brindar soluciones inmediatas a cada duda que el usuario tenga y con ello que se satisfaga cada necesidad, asimismo se cumple con cada expectativa que el usuario tenga y poder despertar necesidades nuevas en ellos, debido a que el usuarios cada vez posee necesidades nuevas que desean que los negocios satisfagan.

*Comercial E & S puede cumplir cada uno de sus objetivos de la calidad del servicio, empleando la metodología de 5S, ya que con ella podrá satisfacer a cada usuario y*

*brindar soluciones rápidas a sus solicitudes, eliminando o reduciendo procesos que hacen que el proceso tarde mucho*

Donde, Serna (2006) menciona que es de suma importancia en la atención al cliente, ya que el servicio es la acción que el colaborador realiza de forma correcta, con el fin de lograr una satisfacción de cada necesidad de los usuarios y conseguir que adquieran más frecuente los servicios o productos. Además, es de gran ayuda para que los usuarios recomienden el negocio a otros y con ello ahorrar en publicidad y generar mejores beneficios para el negocio. Por ello el vínculo entre usuario y colaborador tiene que ser adecuado, que pueda añadir confianza, valor y satisfaga cada necesidad y con ello el usuario este de acuerdo con pagar el precio correcto por el servicio brindado.

Pérez (2010), menciona las siguientes dimensiones de una buena atención al cliente: Percepción. Es uno de los primeros conocimientos de un determinado producto y/o servicio a través de diversas emociones que comunica cada sentido, además hace referencia a lo que los clientes visualizan en el negocio, por ello es nivel de opinión de los usuarios debería ser favorable a las ideas y conceptos que poseen hacia el negocio

Tiempo para realizar compras. Son los periodos determinados que se dan durante el momento de realizar diversas compras en un negocio, para ello se debe reducir el tiempo al momento de realizar cada proceso de compra, disminuyendo los minutos de espera y realizando un servicio con eficiencia

Fidelización. Se trata de conseguir que los usuarios que adquieren un determinado servicio y/o producto, se conviertan en clientes fieles del negocio, servicio, producto, es decir realicen sus compras con frecuencia. Por ello mientras se le brinde una buena atención al cliente, ellos regresan a comprar de manera frecuente y de esa manera nuevos clientes también acudirán al negocio.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

Se determina que el tipo de investigación a seguir es una investigación Descriptiva ya que describe la realidad del Comercial E & S. por ende, se clasifica como tipo básica, ya que buscó ampliar el conocimiento sobre cómo esta herramienta de gestión puede mejorar la calidad del servicio en un contexto comercial específico, sin necesariamente aplicar los hallazgos de forma inmediata, pero sentando las bases para futuras aplicaciones prácticas en la empresa o en contextos similares (CONCYTEC, 2020).

Asimismo, el estudio fue alcance descriptivo porque se enfocó en detallar las características y el estado actual de la calidad del servicio en Comercial E & S – Motupe, así como los aspectos relevantes de la metodología 5S, lo que implicó registrar y analizar sistemáticamente cómo se manifiestan estos elementos en la empresa, proporcionando una imagen precisa de la situación sin manipular variables (Hurtado, 2000). Y propositiva de este estudio se evidencia en su objetivo de sugerir la implementación de la metodología 5S como una solución para mejorar la calidad del servicio en Comercial E & S, tras analizar la situación actual, se propondrá un plan de acción basado en los principios de las 5S, adaptado a las necesidades específicas de la empresa (Hurtado, 2000).

De diseño no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es indagación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que se suele hacer en este diseño es observar fenomenalmente tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández et al., 2014). Y se consideró un corte transversal porque recopilará datos sobre la calidad del servicio y la situación actual de Comercial E & S en un momento específico del tiempo, esto permitirá obtener una visión instantánea de las variables de interés, facilitando el análisis de la relación entre la metodología 5S y la calidad del servicio en ese punto temporal concreto (Hernández y Mendoza, 2018).

Y de enfoque cuantitativa; se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados (Bernal, 2010). Por ello el presente estudio se basó en un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal, ya que solo se analizarán la variable metodología 5S y atención al cliente del Comercial E & S, mas no se manipularán de forma intencional ninguna variable.

De otra manera, con respecto a la población una vez determinados los sujetos o las unidades de análisis, que son las principales fuentes de información, es importante establecer la posibilidad y necesidad de investigar a todos (población) (Hernández et al., 2014). En el presente estudio la población tomada en cuenta en el Comercial E & S, fue conformada por 5 colaboradores para estudiar la variable 5S y 300 clientes semanales estudiar la variable calidad de servicio. Y la muestra es la fracción representativa de un conjunto de una población o universo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características de este. (Hernández et al., 2014).

Para obtener la muestra de clientes se empleó la siguiente formula:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

Tamaño de la población (N) =	300
Valor de Z según nivel de confianza (95%) =	1.96
Proporción favorable 50% (p) =	0.5
Proporción desfavorable 50% (q) =	0.5
Error permisible 5% (e) =	0.05

$$n = \frac{300 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(300 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 168.7$$

En base a ello se tomará en cuenta a 169 clientes, para recolectar datos de la variable atención al cliente, y en el caso de variable 5S se tomará a toda la población de 5 colaboradores al ser una población menor a 100 y se puede acceder a todos.

Con respecto a la definición de variables, la Metodología 5S es definida por Aldavert, et al., (2018) como el direccionamiento para lograr un ambiente laboral limpio, ordenado y seguro, obteniendo una mejor productividad y entorno laboral, que está orientado a la calidad total. Esta metodología es de origen japonés cuyos nombres son Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. Y la variable calidad de servicio, Pérez (2010) lo define como la gestión realizada por los colaboradores de un negocio y que son los agentes principales que tienen contacto directo con los clientes y genera en ello una satisfacción de sus necesidades.

Asimismo, como técnica se consideró una encuesta; Hernández et al. (2014) afirman que está conformada un conjunto de interrogantes, que se aplican a una determinada muestra o población, con la finalidad de obtener datos sobre un determinado tema estudiado. Y el instrumento fue un cuestionario; Hernández et al. (2014), mencionan que es el grupo de interrogantes que se crean para medir una o más variables de estudio, con la finalidad de brindar respuestas a las finalidades planteadas en las investigaciones. Por tal para obtener datos en la presente investigación se empleó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario, basado en 15 interrogantes para la variable Metodología 5S, el mismo que será aplicado a 5 colaboradores, y 14 interrogantes para la variable atención al cliente, la misma que se aplicará a 169 clientes del Comercial E & S -Motupe.

Además, la validez, aquí un instrumento de estudio que desea medir un contexto debe ser validó, es decir tiene que observar con lo que va a medir el cuestionario y que bien lo haría. Por ende, la validación debe indicar el nivel en que se infieren conclusiones a partir de datos obtenidos (Bernal, 2010). El instrumento de recolección de datos fue validado por el juicio de tres expertos, donde consideraron que todas las interrogantes estuvieron bien planteadas, obteniendo un promedio de 1, por ende, se consideró que el instrumento es válido para ser aplicado a los sujetos estudiados.

**Tabla 1***Validación de expertos.*

<b>Experto</b>	<b>TA/TD</b>	<b>Total</b>
Dr. Abraham José García Yovera	29/29	1
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan	29/29	1
Mg. Ericka Julissa Suysuy Chambergo	29/29	1
<b>Total</b>		<b>3</b>

Por otro lado, la confiabilidad, es la capacidad en que el mismo instrumento cuando se aplique por segunda vez, pueda producir resultados congruentes, que sean lo más posibles parecidos (Bernal, 2010).

**Tabla 2***Prueba de confiabilidad de la variable Metodología 5S*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,889	15

*Nota.* Programa estadístico SPSS25

El instrumento fue aplicado a una prueba piloto con 15 interrogantes de la variable metodología 5S, donde con los datos recolectados se empleó el Programa estadístico SPSS, para su debido procesamiento donde se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,889, siendo considerado como bueno, por ello puede ser aplicado a la población de 5 colaboradores del Comercial E & S –Motupe.

**Tabla 3**

*Prueba de confiabilidad de la variable atención al cliente*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	14

---

*Nota.* Programa estadístico SPSS25

El instrumento fue aplicado a una prueba piloto con 14 interrogantes de la variable atención al cliente, donde con los datos recolectados se empleó el Programa estadístico SPSS, para su debido procesamiento donde se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,958, siendo considerado como excelente, por ello puede ser aplicado a la muestra de 169 clientes del Comercial E & S –Motupe.

Para recolectar datos relevantes sobre ambas variables estudiadas se empleará como técnica dos encuestas una aplicada a 5 colaboradores y otra aplicada a 169 clientes del Comercial E & S –Motupe, para medir la variable metodología 5S y atención al cliente, respectivamente, Asimismo, el instrumento aplicado estará basado en la escala de Likert del 1 al 5; donde 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (Algunas Veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre). Y Para su análisis estadístico primero se empleará el programa Microsoft Excel 2016 y; para su procesamiento y elaboración de tablas y figuras y añadido a ello obtener la confiabilidad se empleará el estadígrafo SPSS v.25, con el fin de realizar descripciones veras y confiable, que ayude a realizar una mejor interpretación y brindar solución a los objetivos planteados

Basándose en los aspectos éticos, para Álvarez (2018), son las implicancias que el o los investigadores utilizan, ya sean positivas o negativas, por tal motivo los datos obtenidos luego de la aplicación de la técnica de medición, se manejaran de forma reservada, sin alterarse, por ende se trabajara basada en los principios de ética siguientes:



Respeto a las Personas, debido a que tanto los colaboradores, como clientes del Comercial E & S, fueron debidamente tratados como sujetos autónomos, protegiéndolos, es decir se respetará su elección y opinión al instante de dar respuesta a las interrogantes propuestas en los instrumentos de recolección de información, tratando de evitar obstruir sus acciones, además no se les faltara el respeto, ni serán negados para que actúen de manera deliberada. La Beneficencia, se intentó procurar el bienestar de cada colaborador y cliente del Comercial E & S, es decir por ningún motivo se les hará algún daño, por ende, se le acreditará al máximo los beneficios que se merecen, buscando que de alguna forma sea beneficiados. Y justicia, debido a que se tomó como muestra a 5 colaboradores y a 169 clientes, sin ser excluidos por su género, ya que todos ellos representarán las unidades de análisis y al no ser vulnerables, se buscará la igualdad para ambas partes involucradas.

### III.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados

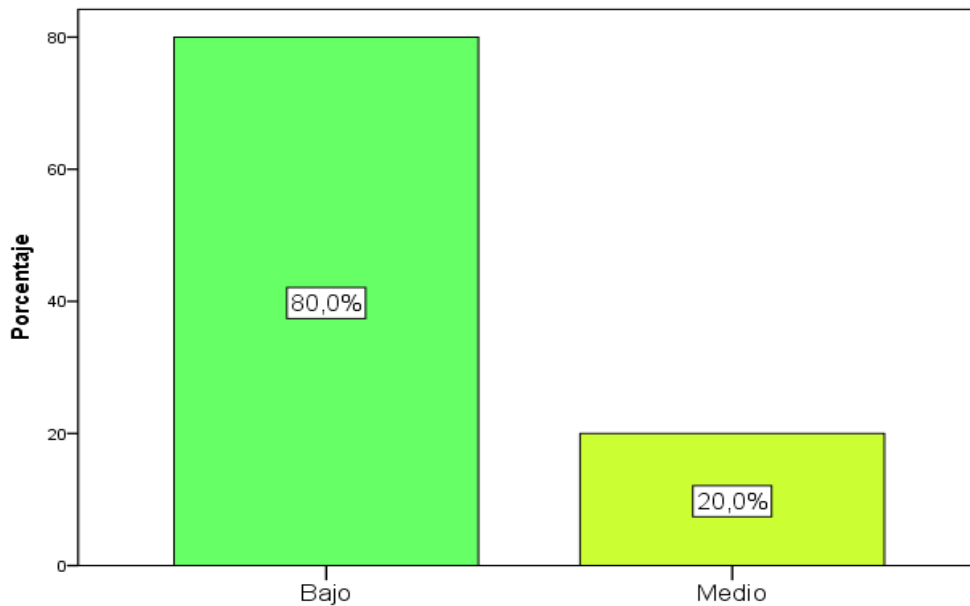
**Tabla 4**

*Variable metodologías 5S.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	80,0%
Medio	1	20,0%
Total	5	100,0%

**Figura 1**

*Variable metodologías 5S*



*Nota.* De los 5 colaboradores encuestados se obtuvo que las metodologías 5S están en un nivel bajo con el 80% y medio con el 20%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe no existe un buen orden, limpieza, seguridad, estandarización y disciplina, por ende, se deben proponer estrategias de mejora en relación con dicha metodología.

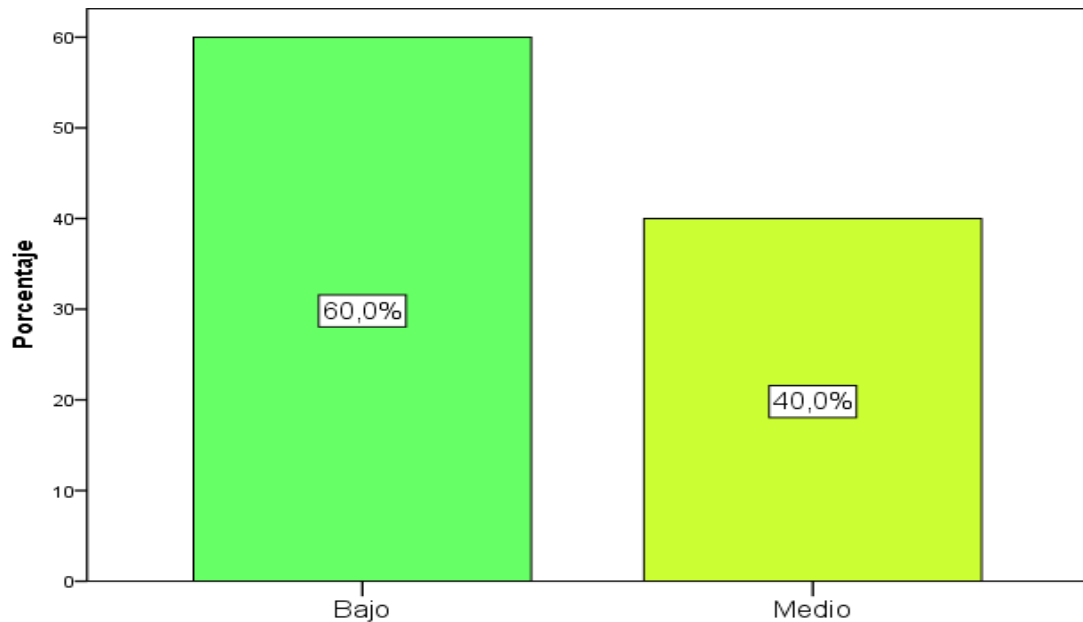
**Tabla 5**

*Dimensión 01: Clasificar (Seiri).*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	60,0%
Medio	2	40,0%
Total	5	100,0%

**Figura 2**

*Dimensión 01: Clasificar (Seiri)*



*Nota.* De los 5 colaboradores encuestados se obtuvo que la dimensión clasificar está en un nivel bajo con el 60% y medio con el 40%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe hay materiales de trabajo que no son necesarios, no se identifican de manera correcta los materiales que se van a reutilizar y no se cuenta con un encargado del control de existencias

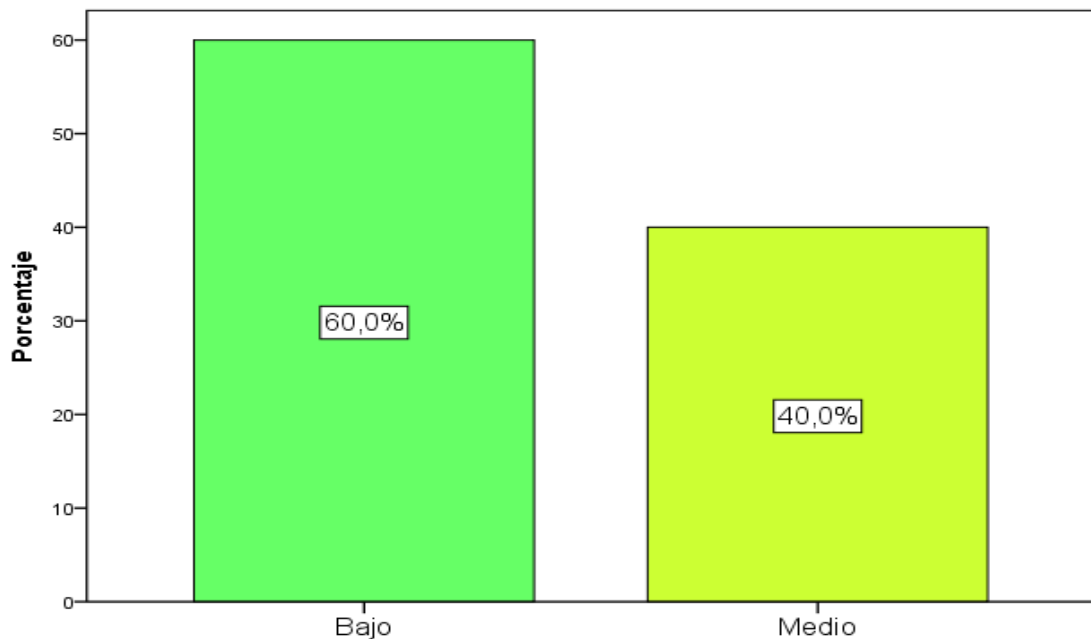
**Tabla 6**

*Dimensión 02: Orden (Seiton).*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	60,0%
Medio	2	40,0%
Total	5	100,0%

**Figura 3**

*Dimensión 02: Orden (Seiton)*



*Nota.* De los 5 colaboradores encuestados se obtuvo que la dimensión orden está en un nivel bajo con el 60% y medio con el 40%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe no se distribuyen correctamente cada una de sus áreas, los productos no siempre están ubicados de forma ordenada y con frecuencia se le es difícil encontrar los materiales en el tiempo correcto.

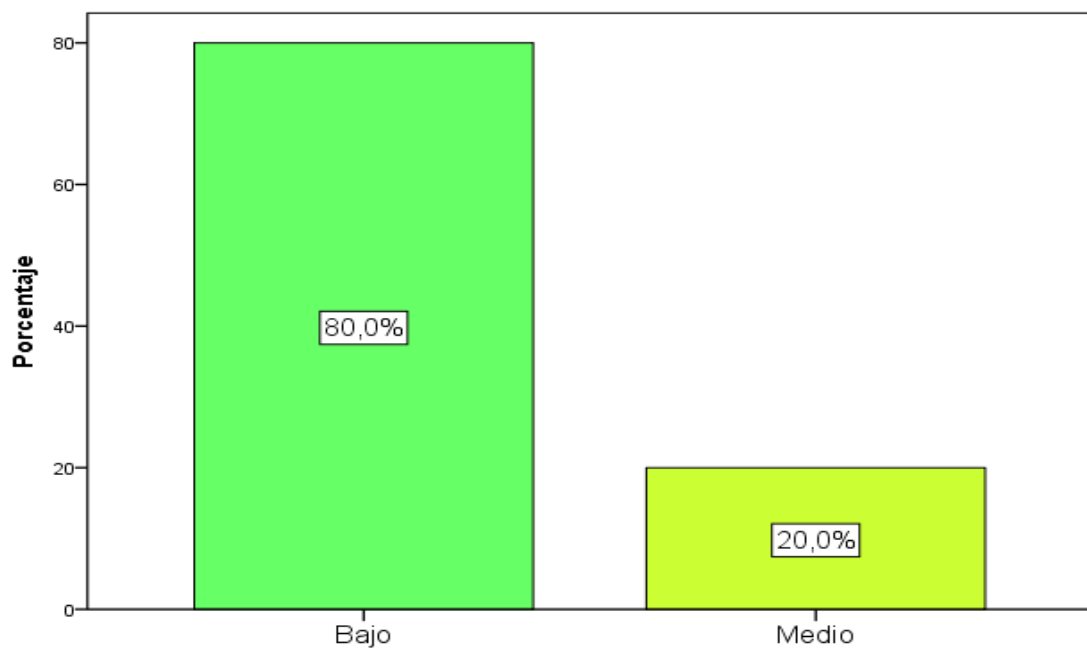
**Tabla 7**

*Dimensión 03: Limpieza (Seiso).*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	80,0%
Medio	1	20,0%
Total	5	100,0%

**Figura 4**

*Dimensión 03: Limpieza (Seiso)*



*Nota.* De los 5 colaboradores encuestados se obtuvo que la dimensión limpieza está en un nivel bajo con el 80% y medio con el 20%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe no se tiene una selección oportuna de los materiales, existen otros materiales de los que se utilizan y los procesos que hay para la atención al cliente no siempre son necesarios.

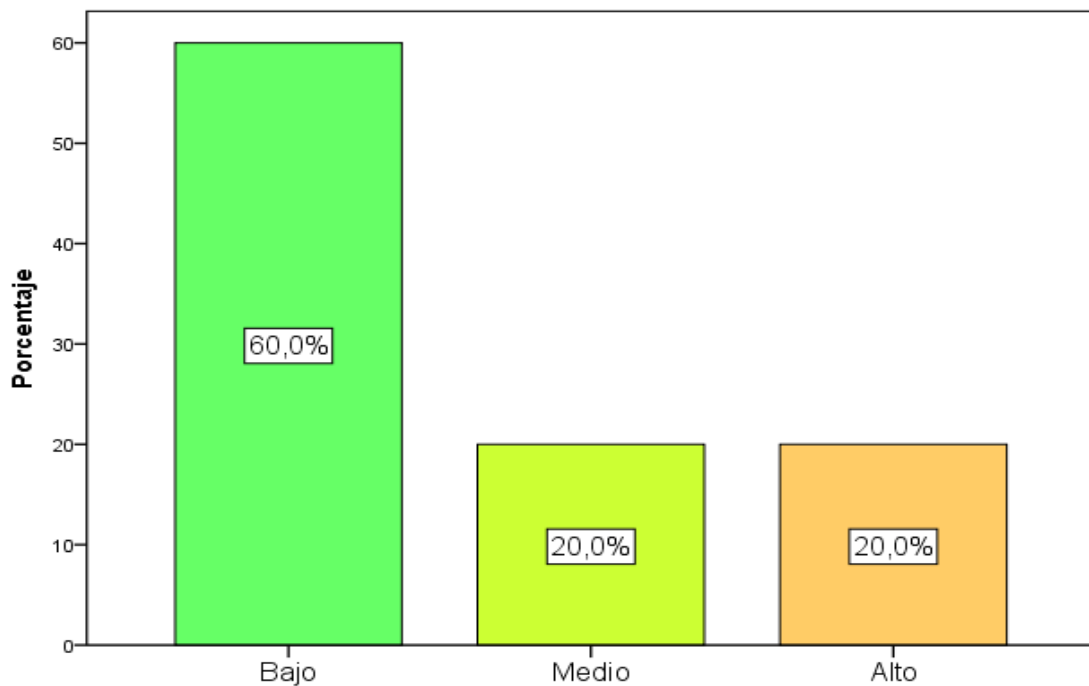
**Tabla 8**

*Dimensión 04: Estandarización (Seiketsu).*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	60,0%
Medio	1	20,0%
Alto	1	20,0%
Total	5	100,0%

**Figura 5**

*Dimensión 04: Estandarización (Seiketsu)*



*Nota.* De los 5 colaboradores encuestados se obtuvo que la dimensión estandarización está en un nivel bajo con el 60%, medio con el 20% y alto con otro 20%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe no hay un manual higiene y seguridad, y no se interesan la limpieza y orden del ambiente laboral.

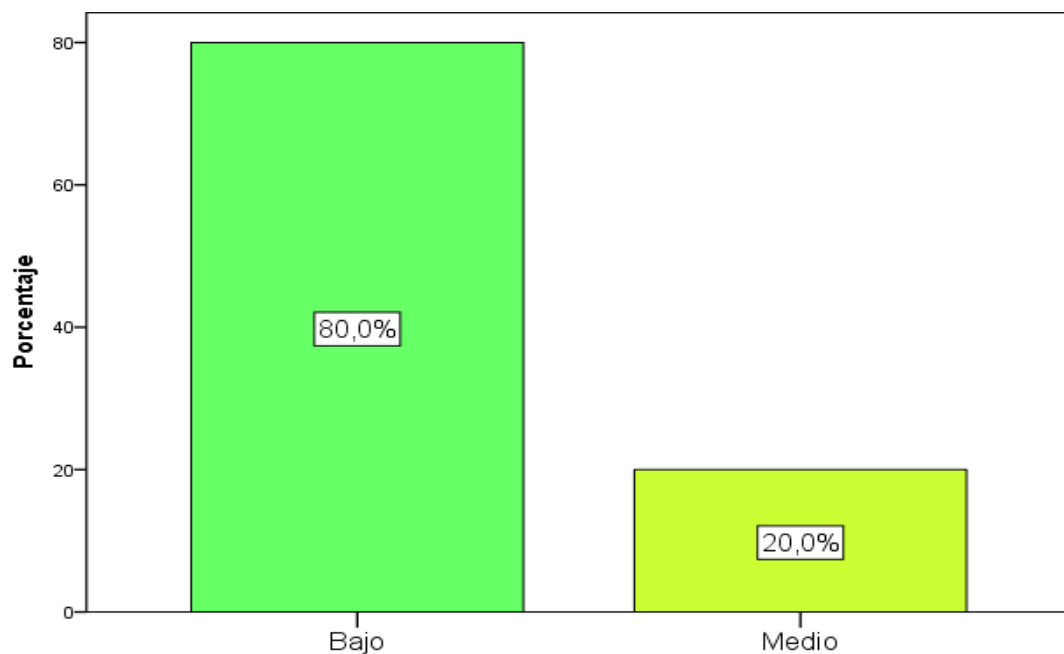
**Tabla 9**

*Dimensión 05: Disciplina (Shitsuke).*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	80,0%
Medio	1	20,0%
Total	5	100,0%

**Figura 6**

*Dimensión 05: Disciplina (Shitsuke).*



*Nota.* De los 5 colaboradores encuestados se obtuvo que la dimensión disciplina está en un nivel bajo con el 80% y medio con el 20%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe no existe una adecuada señalización de los ambientes con los que se cuenta y no hay un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad.

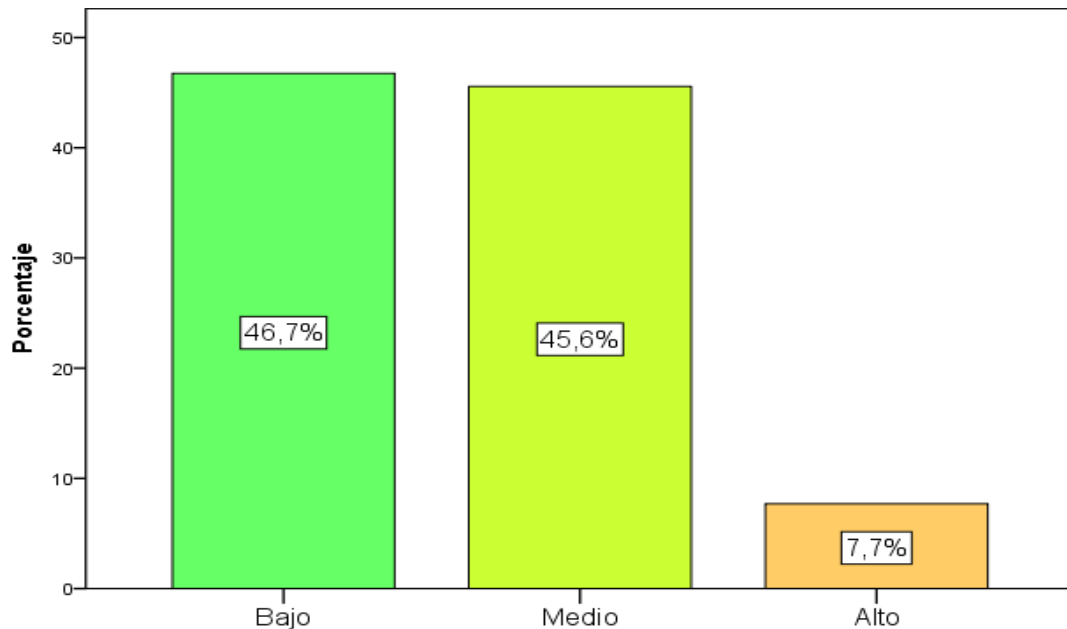
**Tabla 10**

*Variable: Calidad de servicio.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	79	46,7%
Medio	77	45,6%
Alto	13	7,7%
Total	169	100,0%

**Figura 7**

*Variable: Calidad de servicio*



*Nota.* De los 169 clientes encuestados se obtuvo que la calidad de servicio está en un nivel bajo con el 46,7% y alto con el 7,7%, logrando afirmar que en Comercial E & S – Motupe los clientes no tienen una buena percepción del establecimiento, por lo que existen demoras en sus tiempos de compra, haciendo que no se fidelicen por el negocio debido a la mediana calidad en el servicio que se les ofrece.



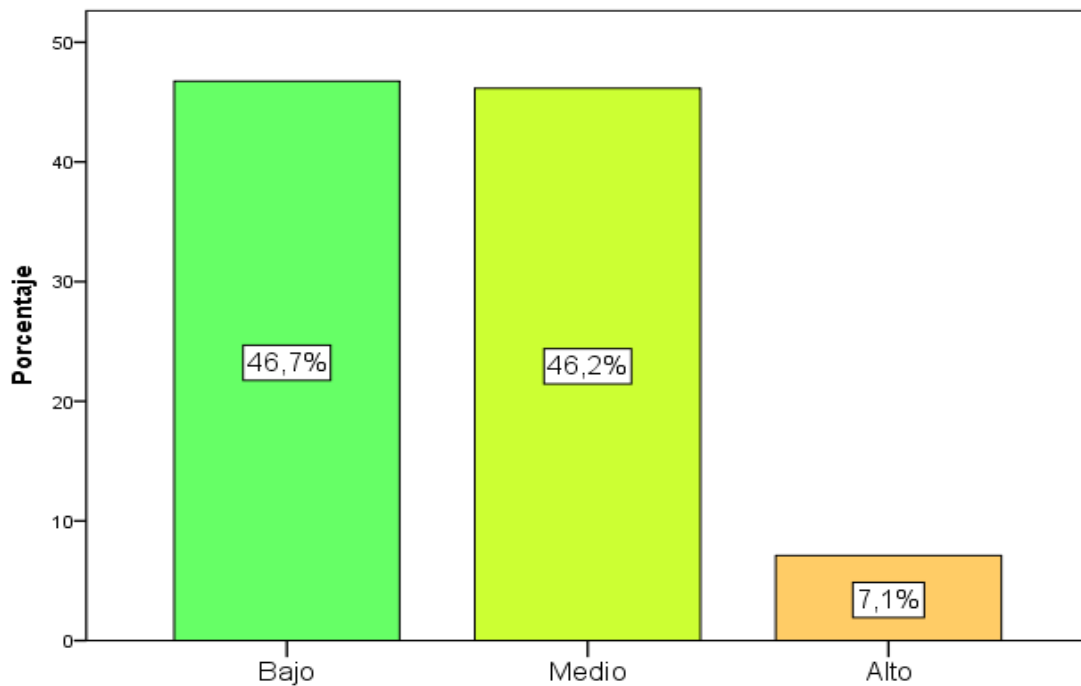
**Tabla 11**

*Dimensión 01: Percepción.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	79	46,7%
Medio	78	46,2%
Alto	12	7,1%
Total	169	100,0%

**Figura 8**

*Dimensión 01: Percepción*



*Nota.* De los 169 clientes encuestados se obtuvo que la dimensión percepción está en un nivel bajo con el 46,7% y alto con el 7,1%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe los ambientes no siempre están limpios y cómodos, los colaboradores no siempre cuentan con materias disponibles para su atención, el personal no le transmite confianza y pocas veces lo trata con paciencia, amabilidad y respeto.

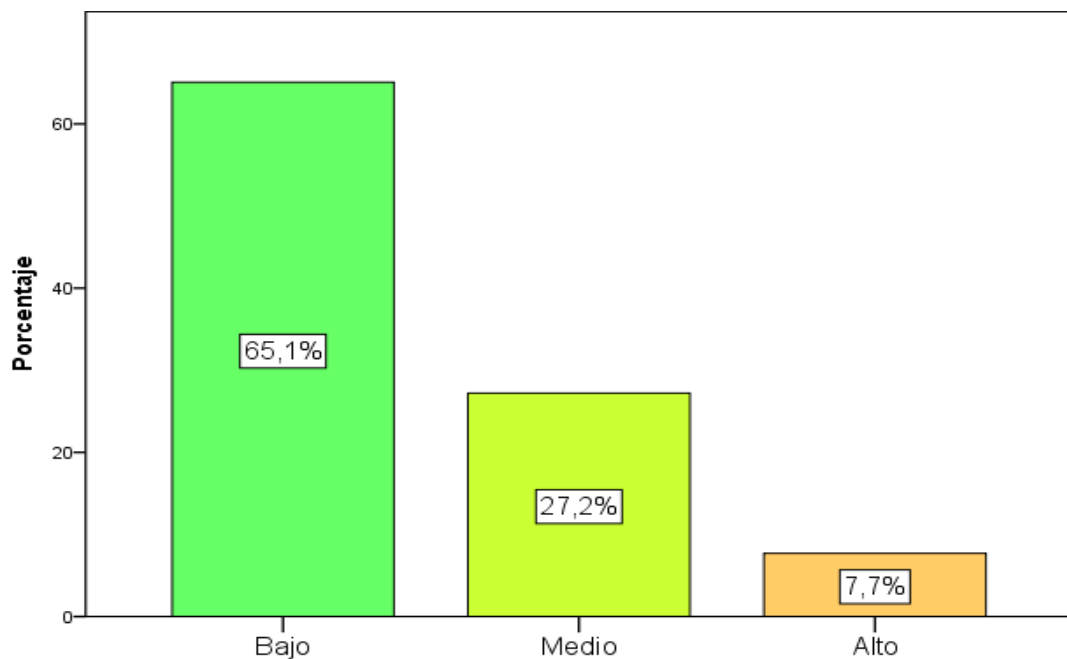
**Tabla 12**

*Dimensión 02: Tiempo para realizar compras.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	110	65,1%
Medio	46	27,2%
Alto	13	7,7%
Total	169	100,0%

**Figura 9**

*Dimensión 02: Tiempo para realizar compras*



*Nota.* De los 169 clientes encuestados se obtuvo que la dimensión tiempo para realizar compras está en un nivel bajo con el 65,1% y alto con el 7,7%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe que no siempre se atiende sus pedidos con rapidez, el colaborador que atiende su pedido pocas veces es efectivo, por ende, no le entrega los pedidos solicitados en el día y hora establecida.

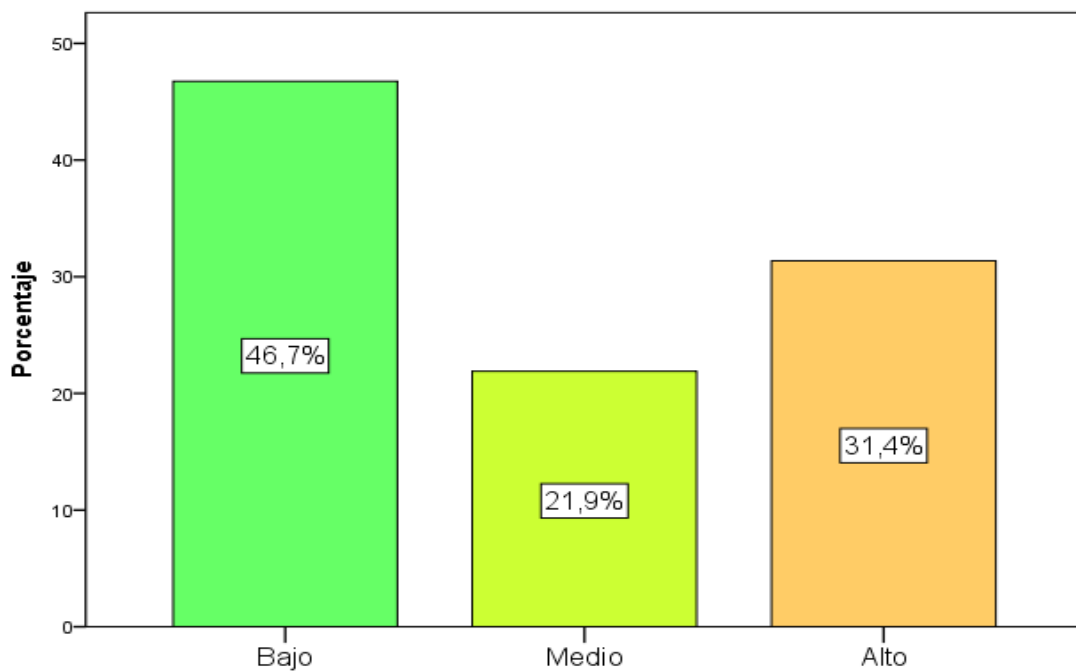
**Tabla 13**

*Dimensión 03: Fidelización.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	79	46,7%
Medio	37	21,9%
Alto	53	31,4%
Total	169	100,0%

**Figura 10**

*Dimensión 03: Fidelización*



*Nota.* De los 169 clientes encuestados se obtuvo que la dimensión fidelización está en un nivel bajo con el 46,7% y medio con el 21,9%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe los clientes pocas veces adquieren sus productos por lo que no observan mejoras en la calidad de atención al cliente, por ello muchas veces se sienten insatisfechos con el comercial, por lo que no siempre recomendaría a algún familiar para que adquiera los productos.

### 3.2. Discusión de resultados

En el presente estudio se aplicaron dos encuestas para recolectar información, una aplicada a 5 colaboradores y otra a 169 clientes del Comercial E & S –Motupe, donde a continuación se discutirán los datos más relevantes:

Con respecto al objetivo 01, se obtuvo que la dimensión clasificar está en un nivel bajo con el 60% y medio con el 40%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe hay materiales de trabajo que no son necesarios, no se identifican de manera correcta los materiales que se van a reutilizar y no se cuenta con un encargado del control de existencias. La dimensión orden está en un nivel bajo con el 60% y medio con el 40%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe no se tiene distribuido de manera correcta cada una de sus áreas, los productos no siempre están ubicados de forma ordenada y con frecuencia se le es difícil encontrar los materiales en el tiempo correcto.

La dimensión limpieza está en un nivel bajo con el 80% y medio con el 20%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe no se tiene una selección oportuna de los materiales, existen otros materiales de los que se utilizan y los procesos que hay para la atención al cliente no siempre son necesarios. La dimensión estandarización está en un nivel bajo con el 60%, medio con el 20% y alto con otro 20%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe no hay un manual higiene y seguridad, y no se interesan la limpieza y orden del ambiente laboral. Y la dimensión disciplina está en un nivel bajo con el 80% y medio con el 20%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe no existe una adecuada señalización de los ambientes con los que se cuenta y no hay un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad.

Por lo que se muestra que metodologías 5S están en un nivel bajo con el 80% y medio con el 20%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe no existe un buen orden, limpieza, seguridad, estandarización y disciplina, por ende, se deben proponer estrategias de mejora en relación a dicha metodología.

Contrastando con Guzmán y Sánchez (2020) Ecuador, en su investigación obtuvo como resultados que el restaurante carecía de desorganización, por lo que había pérdida de tiempo, desorden en general. por ello se optó en el diseño de la metodología 5s y se concluyó que hubo una mejora en las actividades del restaurant barra cebiche al implementar la metodología 5s, redujeron costes, desperdicios, aumento la productividad de ventas, logrando la satisfacción de sus clientes. Panchana (2019) Ecuador, en su investigación obtuvo como resultados que existen falencias de limpieza dentro de la empresa, desorganización en las áreas y procedimientos ocasionando dificultades en la línea # 1 de producción, utilizando gavetas equivocadas. Por lo que se concluyó que se llevó a cabo una auditoría de manera interna con la implementación de las 5S, donde se evidencio la mejora dentro del área de empaque para la línea # 1.

Y Bastante (2020) Lima, en su investigación obtuvo como resultado que existe en el almacén una mala organización en la distribución de los inventarios, debido a que no realizan el aprovisionamiento a tiempo, generando inseguridad e insatisfacción en las supervisoras. Por lo que se concluyó que al implementar la metodología 5s se logró la mejora en la gestión de inventarios, en las áreas hubo más organización generando satisfacción, seguridad. Y en base al concepto de Aldavert, et al. (2018) quienes definen las metodologías 5S como el direccionamiento para lograr un ambiente laboral limpio, ordenado y seguro, obteniendo una mejor productividad y entorno laboral, que está orientado a la calidad total.

Con respecto al objetivo 02, la dimensión percepción está en un nivel bajo con el 46,7% y alto con el 7,1%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe los ambientes no siempre están limpios y cómodos, lo colaboradores no siempre cuentan con materias disponibles para su atención, el personal no le transmite confianza y pocas veces lo trata con paciencia, amabilidad y respeto. La dimensión tiempo para realizar compras está en un nivel bajo con el 65,1% y alto con el 7,7%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe que no siempre se atiende sus pedidos con rapidez, el colaborador que atiende su pedido pocas veces es efectivo, por ende, no le entrega los pedidos solicitados con rapidez. Y la dimensión

fidelización está en un nivel bajo con el 46,7% y medio con el 21,9%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe los clientes pocas veces adquieren sus productos por lo que no observan mejoras en la calidad de servicio, por ello muchas veces se sienten insatisfechos con el comercial, por lo que no recomendaría a algún familiar para que adquiriera los productos. Por lo que calidad de servicio está en un nivel bajo con el 46,7% y alto con el 7,7%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe los clientes no tienen una buena percepción del establecimiento, por lo que existen demoras en sus tiempos de compra, haciendo que no se fidelicen por el negocio.

Contrastando con Flores (2019) Lima, en su investigación “Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018”, obtuvo como resultados que Calidad de servicio de atención que el 48.8% posee un nivel regular, y el 51.2% un nivel malo, con ello se concluyó que no existe una eficiencia en la atención al cliente ni relevancia en el servicio, ni pertinencia, por lo que la empresa disminuye la percepción que tienen los clientes con respecto a sus productos y servicios. Vasquez (2018) en su investigación concluyó que las causas principales fueron las demoras de los procedimientos actuales de atención de reclamos y la falta de seguimiento y control de estos.

Guerrero y Soifer (2017) en su investigación obtuvo como resultados que la falta empatía por parte de los colaboradores a través de indicadores como la amabilidad, presentación, sencillez y cortesía. Los clientes valoraron de manera muy baja a éstos. Con ello se concluyó que los clientes cada vez tienen menos tiempo, de nada sirve implementar políticas de atención con amabilidad y actitud si la estancia es demasiado para atenderlos, entregarles un producto o brindarles un servicio. El cliente debe percibir que hay un sincero interés muy genuino y no uno forzado o artificial. Y en base a la teoría de Pérez (2010) quien define la atención al cliente como la gestión realizada por los colaboradores de un negocio y que son los agentes principales que tienen contacto directo con los clientes y genera en ello una satisfacción de sus necesidades

### 3.3. Aporte científico

# **METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMERCIAL E & S -MOTUPE 2021**

*Por. Salazar Monja Bruno Alexander*

## **1. FUNDAMENTACIÓN**

En Comercial E & S –Motupe, se pudo observar que existen deficiencias en las metodologías 5S lo que dificulta la calidad atención a los clientes. La misma que fue corroborada con la aplicación de las encuestas una a los colaboradores para conocer el diagnostico de las metodologías 5S y otra para los clientes con el fin de conocer cómo es su calidad en los servicios.

En base a ello se puedo determinar que las metodologías 5S están en un nivel bajo con el 80% y medio con el 20%, logrando afirmar que en Comercial E & S –Motupe no existe un buen orden, limpieza, seguridad, estandarización y disciplina, por ende, se deben proponer estrategias de mejora en relación con dicha metodología.

Por otro lado, se obtuvo que la calidad de servicio está en un nivel bajo con el 46,7% y alto con el 7,7%, logrando afirmar que en el Comercial E & S –Motupe los clientes no tienen una buena percepción del establecimiento, por lo que existen demoras en sus tiempos de compra, haciendo que no se fidelicen por el negocio.

Con lo expuesto, en el presente estudio se pretende diseñar la metodología 5S, con el fin de tener mejoras en la atención al cliente del Comercial E & S –Motupe, ya que se sabe que esta metodología es una herramienta muy poderosa para mejorar la calidad de servicio de una empresa, por ello se cree necesario que dicha metodología se pueda convertir en una ideología para trabajar.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo general**

Implementar la metodología 5S para mejorar la calidad de servicio en Comercial E & S –Motupe

### **2.2. Objetivos específicos**

Clasificar los materiales del Comercial E & S –Motupe.



Ordenar de los materiales del Comercial E & S –Motupe.

Establecer la limpieza dentro del Comercial E & S –Motupe.

Establecer estandarización dentro del Comercial E & S –Motupe.

Establecer la disciplina dentro del Comercial E & S –Motupe.

### 3. PLAN DE ACCIÓN



De acuerdo con los resultados obtenidos se logró determinar que la metodología 5S, se encuentra en un nivel medio afectando en la calidad de servicio de Comercial E & S – Motupe, por ello a continuación se diseñara la metodología 5S:

#### 3.1. Clasificar (Seiri)

En esta dimensión se va a implementar la tarjeta roja con el fin de que se identifiquen los materiales innecesarios en el Comercial E & S –Motupe, y luego de ser identificados pasar a ser descartados y separados para después llevarlos a un área denominada “Zona roja”, luego de ello se le hará conocer a todo el personal del comercial desde el gerente hasta los colaboradores, para que de esta forma todos puedan identificar y etiquetar los materiales que ya no son necesarios.

**Figura 11**

*Tarjeta roja del Comercial E & S –Motupe*

 <b>TARJETA ROJA</b> 				Razón	
Llenado por el personal de área				(marcar con X)	
(pegar esta parte de la tarjeta en la herramienta o artículo NO necesario)				Contaminante	
Apellidos y nombre :				Defectuoso	
Fecha:	Área:			Descompuesto	
Descripción del elemento identificado			Cantidad	Desperdicio	
				No se necesita	
				No se necesita por ahora	
				Uso desconocido	
Apellidos y nombre :				Otro (especificar):	
Fecha:	Área:			(entregar al responsable de área)	
Descripción del elemento identificado			Cantidad		
				Firma	

**Figura 12**



*Ubicación de la “zona roja” del Comercial E & S –Motupe*



Esta zona será un depósito de materiales innecesarios donde serán alojados todos los materiales que se identificaron con la tarjeta roja, para que después el gerente de Comercial E & S –Motupe tome la decisión sobre los materiales si los donará, reubicará, reutilizará, reparará o eliminará.

**Figura 13**

*Formato de ficha de elementos identificados del Comercial E & S –Motupe*

 <b>Comercial E &amp; S –Motupe</b>  <b>Elementos identificados con tarjeta roja</b>			
<b>Nº</b>	<b>Nombre del material o herramienta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Razón</b>
<b>Fecha:</b> _____			
_____			
Firma			

De la misma manera, se va a implementar un modelo de formato para poner en lista todos los materiales que fueron llevados a la “zona roja”. Ficha que se llenará por el personal responsable, quien luego informará al gerente del Comercial E & S –Motupe.

**Tabla 14**

*presupuesto de Clasificar (Seiri).*

<b>Descripción</b>	<b>cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total</b>
Cartulina roja (tarjeta)	5	S/. 0.50	S/. 2.50
Papel Bond (ficha)	100	S/. 0.10	S/. 10.00
Lapiceros	5	S/. 0.50	S/. 2.50
Cinta de embalaje	1	S/. 4.50	S/. 4.50
<b>Total</b>			<b>S/. 19.50</b>

### **3.2. Ordenar (Seiton)**

Con respecto a la S de Seiton (ordenar), después de haber clasificado todos los materiales innecesarios y haber sido colocados en la “zona roja”, se ordenará los materiales necesarios que quedaron, para que así sean localizados con más facilidad por el personal correspondiente que emplea dichos materiales, con el fin de que se disminuya el tiempo de poder atender a los clientes de Comercial E & S –Motupe, debido a que no se perderá mucho tiempo en buscar los materiales solicitados por el cliente, para ello se van a seguir los pasos siguientes:

Primero se va a ubicar todos los materiales en un lugar de fácil acceso, y nombrando su uso, siendo fáciles de encontrar por el personal que atiende a los clientes, segundo se va a señalar los lugares de fácil acceso y se va a delinear la ubicación de cada material con una pintura de color amarilla, la misma que será proporcionada por Comercial E & S –Motupe

**Figura 14**

*Materiales ordenados y clasificados en el Comercial E & S –Motupe*



De la misma manera, en Comercial E & S –Motupe se implementará un buzón de sugerencias, con el fin que el personal, brinden sus ideas de cómo mejorar la clasificación y el orden; y además los clientes sigieran mejoras en su atención, todas las sugerencias se pretenden ser revisadas por lo menos una vez cada mes.

**Figura 15**

*Buzón de sugerencias de Comercial E & S –Motupe*



**Tabla 15**

*Presupuesto de ordenar (Seiton).*

Descripción	cantidad	Precio unitario	Total
Pintura amarilla	1	S/. 22.00	S/. 22.00
Buzón de sugerencias	1	S/. 45.00	S/. 45.00
<b>Total</b>			<b>S/. 67.00</b>

### 3.3. Limpieza (Seiso)

En Comercial E & S –Motupe, se encontraron deficiencias en la dimensión limpieza, se realizará una limpieza en todo el comercial abarcando el eliminar toda la suciedad y polvo del ambiente laboral, ya sea en el área de trabajo, herramientas, materiales, con el fin de que el área sea más agradable y se trabaje con más facilidad, por ende, el programa será denominado, “trabaja, ordena, no ensucies” con el propósito de fomentar y concientizar la importancia de la limpieza, ayudando al bienestar mental y físico de todo el personal de En Comercial E & S –Motupe.

**Figura 16**

*Programa de limpieza de Comercial E & S –Motupe*



**PROGRAMA DE LIMPIEZA  
“TRABAJA, ORDENA, NO ENSUCIES”**



Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	OBSERVACIONES

**Tabla 16**

*Presupuesto de limpieza (Seiso).*

<b>Descripción</b>	<b>cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total</b>
Impresión	5	S/. 0.50	S/. 2.50
<b>Total</b>			<b>S/. 2.50</b>

### **3.4. Estandarización (Seiketsu)**

Tener los materiales clasificados, en orden y limpios son grandes atributos para la estandarización, todo ello se puede lograr si todos los que conforman Comercial E & S – Motupe trabajan de manera constante para que se mantengan estos tres principios, es decir todo el personal y jefe de Comercial E & S –Motupe tienen que estar convencidos de que están logrando todo lo propuesto hasta la presente etapa y que ello se mantenga constante, y para mantener ello se van a implementar charlas minutos antes de finalizar su día laboral, la misma que va a ser dirigida por la jefatura de Comercial E & S –Motupe, dicha charla va a consistir en hacer un resumen de cada una de sus actividades que se lograron realizar y cuales no se pudieron concretar, con el fin de que al día siguiente se trate de cumplir con todo lo previsto.

De la misma manera se va a brindar dos programas de capacitación a todos los colaboradores de Comercial E & S –Motupe, sobre orden y limpieza y otro sobre seguridad y salud en el trabajo, con la finalidad de que todos estén preparados y organizados ante algún accidente, incidente, o emergencia que se pueda dar dentro o fuera del Comercial E & S – Motupe, y también se va a implementar un botiquín de emergencia.



Figura 17

Programa de capacitación Orden y Limpieza

### Recomendaciones

- Las salidas y vías de circulación previstas, deben permanecer libres de obstáculos.
- Los lugares de trabajo, se limpiarán periódicamente y siempre que sea necesario.
- Se eliminarán con rapidez los desperdicios, desechos de sustancias peligrosas y demás productos residuales que puedan originar accidentes o contaminar el ambiente de trabajo.

### Consecuencias



Evita accidentes al caminar



Mala imagen a clientes y proveedores



Tiempo mal invertido en la búsqueda de algo



Golpes y caídas por derrame de líquidos



## Orden y Limpieza



**Elimina lo innecesario y clasifica lo útil**

Campaña - Concurso



Figura 18

Programa de capacitación Seguridad e Higiene

### ¿QUÉ ES SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO?

Es un **derecho fundamental** que tiene como objetivo la **prevención y reducción** de accidentes de trabajo y **enfermedades ocupacionales**.



#### FACTORES DE RIESGO

- Físicos
- Químicos
- Biológicos
- Ergonómicos
- Psicosociales
- Mecánicos
- Energía
- Vehículos

### ¿CÓMO PREVENIR ACCIDENTES LABORALES?

- Procura un **ambiente** limpio y ordenado
- Consigue una **luz adecuada**
- Adopta una correcta **higiene postural** para evitar lesiones
- **Muévete** o camina cada hora
- Mantén **ruidos controlados**, el sonido ambiental debe ser adecuado
- Da **mantenimiento** continuo a máquinas, equipos ó herramientas que se manejen diariamente



**MEJORAMIENTO CONTINUO**

### ¿CÓMO PREVENIR ACCIDENTES LABORALES?



Pasamos casi un tercio de nuestra vida trabajando y el entorno en el que desarrollamos esa parte esencial **NO** debe condicionar nuestra salud futura.



Fomentar una **cultura de prevención** de riesgos en el trabajo busca que se anticipen, reconozcan e identifiquen los peligros y se evalúen los riesgos de trabajo, con el fin de garantizar la **salud y bienestar** de los trabajadores.

**Recuerda que un trabajador sano es un trabajador feliz.**

**Figura 19**

*Implementación de botiquín*



**Tabla 17**

*Presupuesto de estandarización (Seiketsu)*

Descripción	Responsable	Periodo de ejecución	Presupuesto
Capacitación Orden y Limpieza		Enero 2022	S/. 350.00
Capacitación Seguridad e Higiene	Gerente	Marzo 2022	S/. 500.00
Implementación de botiquín		Diciembre 2021	S/. 50.00
<b>Total</b>			<b>S/. 900.00</b>

### **3.5. Disciplina (Shitsuke)**

En esta última “S” de la metodología se va hacer que el personal de Comercial E & S –Motupe, convierta las tres “S” primeras en un hábito para realizar sus actividades, empleando los métodos antes establecidos, por ende, se pretende que el gerente del comercial, antes de iniciar con sus actividades realice una reunión con todos los colaboradores, con el fin de hacerles recordar dicha metodología, incentivándolos a que todos



los días tengan su centro laboral bien organizado, ordenado y muy limpio, además al colaborador que mejor mantenga su centro laboral como se espera y brinde una rápida atención a los clientes, se les hará un reconocimiento por mes, felicitándolos y poniendo en su centro laboral una diploma que diga “Mejor colaborador del mes que organizo, ordeno y conservo su ambiente limpio”. De esa manera se pretende incentivar a los demás colaboradores a que se esfuercen por aplicar dicha metodología.

**Figura 20**

*Diploma al mejor empleado del mes.*



**Tabla 18**

*presupuesto de disciplina (Shitsuke).*

Descripción	cantidad	Precio unitario	Total
Diploma	1	S/. 1.50	S/. 1.50
<b>Total</b>			<b>S/. 1.50</b>

#### 4. PRESUPUESTO

**Tabla 19**

*Presupuesto de total.*

Metodología	Acción	Responsable	Ejecución	Presupuesto
	Tarjeta roja			
Clasificar (Seiri)	Zona roja		Octubre 2024	S/. 19.50
	Ficha de elementos identificados			
	Materiales ordenados y clasificados			
Ordenar (Seiton)	Buzón de sugerencias		Octubre 2024	S/. 67.00
Limpeza (Seiso)	Programa de limpieza	Gerente general	Octubre 2024	S/. 2.50
	Capacitación Orden y Limpieza		Diciembre 2024	S/. 350.00
Estandarización (Seiketsu)	Capacitación Seguridad e Higiene		Enero 2025	S/. 500.00
	Implementación de botiquín		Octubre 2024	S/. 50.00
Disciplina (Shitsuke)	Diploma		Noviembre 2024	S/. 1.50
	<b>Total</b>			<b>S/. 990.50</b>

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

El análisis de la metodología 5S en el comercial E & S – Motupe reveló un nivel predominantemente bajo (80%) y medio (20%) en su implementación. Esto indica deficiencias significativas en las áreas de orden, limpieza, seguridad, estandarización y disciplina, señalando la necesidad urgente de implementar estrategias de mejora basadas en esta metodología.

La evaluación de la calidad de servicio mostró resultados preocupantes, con un 46.7% de clientes calificándola como baja y solo un 7.7% como alta. Estos datos reflejan una percepción negativa generalizada entre los clientes, evidenciada por demoras en los tiempos de compra y una baja fidelización, lo que subraya la necesidad inmediata de mejorar la experiencia del cliente.

Se diseñó un plan integral basado en la metodología 5S, que incluye herramientas específicas como tarjetas rojas, zonas de clasificación, programas de limpieza, capacitaciones en orden y seguridad, y sistemas de reconocimiento al personal. Este plan, con un presupuesto total de S/. 990.50, está diseñado para abordar sistemáticamente las deficiencias identificadas y mejorar significativamente la calidad del servicio.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda que comercial E & S – Motupe, implementar un programa de capacitación y aplicación de la metodología 5S, con énfasis en mantener los materiales ordenados, el ambiente limpio, seguro y estandarizado, que consista en un plan de acción gradual que aborde cada una de las 5S de manera secuencial, instruyendo a los colaboradores sobre la disciplina a seguir, con el propósito de transformar significativamente el entorno laboral, elevando los niveles de orden, limpieza, seguridad, estandarización y disciplina del 20% actual a un mínimo del 80% en un plazo de seis meses.

Se recomienda que el personal del comercial E & S – Motupe, implementar una estrategia de mejora del servicio al cliente, enfocándose en la capacitación del personal y la optimización de procesos, que consista en un programa de capacitación intensiva que abarque tanto habilidades de atención al cliente como conocimiento profundo de los productos ofrecidos. Para llevarlo a cabo, se sugiere desarrollar protocolos de atención estandarizados, y establecer un programa de formación continua sobre los productos del comercial, asegurando que el personal pueda brindar información precisa y útil a los clientes. Con el propósito de elevar significativamente la percepción positiva de los clientes, donde no solo se mejore la experiencia de compra inmediata y la rapidez en la atención, sino que también se fomente la fidelización de los clientes, contribuyendo al crecimiento sostenible del negocio.

Se recomienda que gerencia del comercial E & S – Motupe, implementar de manera sistemática las disciplinas diseñadas basadas en la metodología 5S, a través de la formación de un comité de implementación 5S que supervise la aplicación gradual de cada disciplina, estableciendo un cronograma detallado con hitos específicos para cada herramienta, y se desarrolle un sistema de seguimiento y evaluación continua, utilizando indicadores clave de desempeño para medir el progreso, con la finalidad de transformar radicalmente el ambiente de trabajo, mejorando la organización, la limpieza, la seguridad y la eficiencia operativa del comercial.

## REFERENCIAS

- Agurto, C., & Bernal, O. (2020). Plan de mejora utilizando herramientas Lean Manufacturing para incrementar la productividad en el área de producción en la empresa Atlantica S.R.L. – Chiclayo 2019 [Tesis de grado]. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/7591>
- Aldavert, J., Vidal, E., Lorente, J., & Aldavert, X. (2018). Guía práctica 5S para la mejora continua: La base del Lean (Segunda edición). Alda Talent S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=ZEzcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libro+de+metodologia+5s&hl=es-419&sa=X&ved=#v=onepage&q=libro%20de%20metodologia%205s&f=false>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Bances, D. (2019). El kaizen como propuesta de mejora continua para el servicio al cliente en el Hostal Sagitario Chiclayo – Lambayeque 2019 [Tesis de grado]. <https://repositorio.udl.edu.pe/jspui/handle/UDL/296>
- Bastante, M. (2020). Propuesta de implementación de la metodología 5S para mejorar la gestión de inventarios en una empresa de servicios multitécnicos de energía, Lima 2020 [Tesis de grado]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3927>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación (Tercera edición). PEARSON EDUCACIÓN.
- Cisneros, C. (2020). Propuesta para mejorar la calidad técnica y servicio de atención al cliente en el proceso de instalación del producto tv satelital – DTH de la CNT EP en la ciudad de Quito [Tesis de Maestría]. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/22493>

- CONCYTEC. (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D). [https://www.untels.edu.pe/FTP/2021.01.26.0032\\_COMUNICADO%20N.%C2%B0%20032-2020A-INVESTIGACI%C3%93N-GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO.pdf](https://www.untels.edu.pe/FTP/2021.01.26.0032_COMUNICADO%20N.%C2%B0%20032-2020A-INVESTIGACI%C3%93N-GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO.pdf)
- Cruz, J. (2021). Implementación de 5 S y buenas prácticas de almacenamiento y su efecto en la productividad de una empresa logística de Chiclayo-2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89367>
- Delana, K., Savva, N., & Tezcan, T. (2020). Proactive Customer Service: Operational Benefits and Economic Frictions. *Manufacturing & Service Operations Management*, 23(1), 70-87. <https://doi.org/10.1287/msom.2019.0811>
- Flores, G. (2019). Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018 [Tesis de Maestría]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29338>
- Gómez, R., & Espín, R. (2022). Optimización de los procesos operativos de la empresa Promacero de la ciudad de Pelileo, mediante la aplicación de la metodología 5's. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), Article 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1949](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1949)
- Guzmán, K., & Sánchez, M. (2020). Diseño de la metodología 5S para el restaurante Barra Cebiche [Tesis de grado]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/50286>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://710b3dc7->

1caf-46dd-90fe-

a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff\_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill educación.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación Holística.  
<https://ayudacontextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

Lopez, C., & Vega, W. (2024). Metodología de la 5S frente a los riesgos laborales en la compañía Minera Laytaruma S. A. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental].  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/15125>

Lora, A., Morales, C., Llontop, J., & Mamani, N. (2021). Process improvement proposal for the reduction of machine setup time in a copper transformation company using lean manufacturing tools. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).  
[https://doi.org/10.1007/978-3-030-55307-4\\_89](https://doi.org/10.1007/978-3-030-55307-4_89)

Makwana, A. D., & Patange, G. (2022). Strategic implementation of 5S and its effect on productivity of plastic machinery manufacturing company. Australian Journal of Mechanical Engineering, 20(1), 111-120.  
<https://doi.org/10.1080/14484846.2019.1676112>

Marapi, C. (2023). Calidad de servicio para la mejora de la satisfacción de los clientes en la imprenta SAEGMI del distrito Ayacucho, 2022 [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/33352>

- Morales, J. (2023). Implementación de la metodología 5 s para incrementar la productividad en el área de despacho a granel de una empresa de lubricantes del Perú año 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/118703>
- Palma, E., Acebedo, D., Morales, R., & Guzmán, R. (2023). Gestión de inventarios en microempresas del sector farmacéutico, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(Extra 9), 464-481. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142755>
- Panchana, A. (2019). Aplicación de la metodología 5S en la línea número # 1 de clasificación y empaque de una empresa empacadora de camarón ubicada en Durán. [Tesis de grado]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12535>
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Ideaspropias Editorial. [https://books.google.com.pe/books/about/Calidad\\_Total\\_en\\_la\\_Atenci%C3%B3n\\_Al\\_Cliente.html?id=xXdBBinORegC&source=kp\\_book\\_description&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_Total_en_la_Atenci%C3%B3n_Al_Cliente.html?id=xXdBBinORegC&source=kp_book_description&redir_esc=y)
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), Article 3. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Pita, T., & Torres, J. (2020). Plan de mejora basado en Lean Manufacturing para aumentar la productividad en el proceso de reencauche de la empresa Tricorzo S.A., Chiclayo – 2018 [Tesis de grado]. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/7697>
- Rajadell, M., & Sanchez, J. (2011). *Lean Manufacturing. La evidencia de una necesidad*. Ediciones Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=mZCh1a3L8M8C&printsec=frontcover&dq=libro+de+metodologia+5s&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3qc6458fwAhUXGbkGHbNJAYIQ6AEwA3oECAYQAg>



- Reategui, E. (2022). Propuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías, Callería, Pucallpa, 2022 [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29622>
- Rey, F. (2005). Las 5S. Orden y limpieza en el puesto de trabajo. Fundación Confemetal Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=NJtWepnesqAC&printsec=frontcover&dq=libro+de+metodologia+5s&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3qc6458fwAhUXGbkGHbNJAYIQ6AEwAXoECAMQAg>
- Rivera, N. (2020). Aplicación de Kaizen en la distribución de productos para reducir costos operativos de la empresa Leoncito S.A.C., 2019 [Tesis de grado]. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/7605>
- Salazar, C., Ore, H., Benavides, B., Delgado, Y., & Pantoja, L. (2020). Metodología 5S, alternativa viable en la mejora de procesos de la industria alimentaria. REVISTA TAYACAJA, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.46908/rict.v3i2.116>
- Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En el servicio al cliente. Panamericana editorial Ltda.
- Ticona, I. (2020). Propuesta de implementación de la metodología 5S para la mejora en la calidad de atención al cliente en la agencia Banco Azteca. Puente Piedra, 2020 [Tesis de grado]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5412>
- Tigani, D. (2006). Excelencia en Servicio (Primera edición). Editorial Dunken. [http://www.laqi.org/pdf/libros\\_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf](http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf)
- Tuesta, B. (2024). Calidad de servicio y marketing digital en la micro y pequeña empresa H. A. Service E.I.R.L. distrito de Manantay, Pucallpa 2021. [Tesis de Licenciatura,

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/36895>

Villacorta, B. (2020). Atención al cliente y nivel de ventas en la empresa consorcio & asociados SAC. en la ciudad de Tarapoto, 2019 [Tesis de grado].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48883>

Villafuerte, Á., & Vinces, G. (2020). Diseño de la metodología 5S para centro de belleza «Mis Ángeles» [Tesis de grado]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51045>

Yuriko, S., Yoshida, L., Barros, A., Cruz, A., & Barbosa, R. (2022). Programa 5S: Experiência de implantação em um serviço de farmácia hospitalar em Campinas, São Paulo, Brasil. *Revista Enfermagem Contemporânea*, 11, e4641-e4641.

<https://doi.org/10.17267/2317-3378rec.2022.e4641>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### Título: METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN COMERCIAL E & S – MOTUPE, 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES
¿De qué manera la metodología 5S mejorará la calidad del servicio en el comercial E & S – Motupe 2024?	Proponer la metodología 5S para mejorar la calidad de servicio en comercial E & S – Motupe 2024	<b>Variable:</b> Metodología 5S
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	Variable:
¿Cómo se viene aplicando la metodología 5S en el comercial E & S – Motupe 2024?	Analizar la aplicación de la metodología 5S en comercial E & S – Motupe 2024	Calidad de servicio
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en comercial E & S – Motupe 2024?	Identificar el nivel de calidad de servicio en comercial E & S – Motupe 2024	
¿Qué disciplinas de la metodología 5S mejorarán la atención al cliente en comercial E & S – Motupe 2024?	Detallar las disciplinas de la metodología 5S para mejorar la atención al cliente en comercial E & S – Motupe 2024	

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Metodología 5S	La Metodología 5S es definida por Aldavert, et al., (2018) como el direccionamiento para lograr un ambiente laboral limpio, ordenado y seguro, obteniendo una mejor productividad y entorno laboral, que está orientado a la calidad total. Esta metodología es de origen japonés cuyos nombres son Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke	La variable será mediada a través de 5 dimensiones con sus respectivos indicadores, basándose en 15 enunciados	Clasificar (Seiri)	Identificar	1, 2	Encuesta / cuestionario	Bajo Medio Alto	Categórica	Ordinal
				Clasificar	3, 4				
			Orden (Seiton)	Distribución del local	5, 6				
				Utilización del tiempo	7				
			Limpieza (Seiso)	Existencia de residuos	8, 9				
				Procesos innecesarios	10				
			Estandarización (Seiketsu)	Programas de sensibilización	11, 12				
	Disciplina (Shitsuke)	Reglamentos	13, 14, 15						

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Calidad de servicio	Pérez (2010) lo define como la gestión realizada por los colaboradores de un negocio y que son los agentes principales que tienen contacto directo con los clientes y genera en ello una satisfacción de sus necesidades	La variable será mediada a través de 3 dimensiones con sus respectivos indicadores, basándose en 14 enunciados	Percepción	Experiencia	1, 2, 3	Encuesta / cuestionario	Bajo Medio Alto	Categórica	Ordinal
				Nivel de opinión	4, 5, 6				
				Eficiencia	7, 8				
			Fidelización	Capacidad de respuesta	9, 10				
				Frecuencia de compra	11, 12				
				Satisfacción	13, 14				

### Anexo 3: Formato del cuestionario

#### LA METODOLOGÍA 5S EN COMERCIAL E & S -MOTUPE 2024

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la metodología 5S. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

Donde

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Variable metodologías 5S</b>						
<b>Dimensión 01: Clasificar (Seiri)</b>						
1	¿Considera que dentro del Comercial E & S no existen materiales de trabajo innecesarios?					
2	¿Se realiza la identificación de los materiales que se pueden reutilizar?					
3	¿Se realiza algún tipo de inventario para controlar los materiales existentes?					
4	¿Se cuenta con un área encargada del control de existencias dentro del Comercial E & S?					
<b>Dimensión 02: Orden (Seiton)</b>						
5	¿Considera que el local del Comercial E & S ha distribuido adecuadamente sus áreas?					
6	¿Los productos en el Comercial E & S, están ubicados de manera ordenada?					
7	¿Considera que la mayoría de veces es fácil encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para su utilización?					
<b>Dimensión 03: Limpieza (Seiso)</b>						
8	¿Se realiza una selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario?					
9	¿En el local del Comercial E & S existen solo materiales que se utilizan?					
10	¿Los procesos que existen actualmente para atender a los clientes son necesarios?					

<b>Dimensión 04: Estandarización (Seiketsu)</b>					
11	¿Existe un manual seguridad e higiene laboral?				
12	¿Considera que al Comercial E & S le interesa el orden y la limpieza en el lugar de trabajo?				
<b>Dimensión 05: Disciplina (Shitsuke)</b>					
13	¿Comercial E & S cuenta con un manual de procedimientos y normas?				
14	¿Considera que el local del Comercial E & S tiene una señalización adecuada de las áreas con las que cuenta?				
15	¿Existe un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro del Comercial E & S?				

Detalle sus comentarios que estime conveniente:

---



---



---



---





## CALIDAD DE SERVICIO EN COMERCIAL E & S -MOTUPE 2024

Estimado cliente a continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la calidad de servicio. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

Donde

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Variable atención al cliente</b>						
<b>Dimensión 01: Percepción</b>						
01	¿Los ambientes del Comercial E & S están limpios y cómodos?					
02	¿El personal cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
03	¿El personal está disponible para brindarle información cuando la necesita?					
04	¿El personal del Comercial E & S que le atiende le transmite confianza?					
05	¿El personal del Comercial E & S lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
06	¿Los horarios del Comercial E & S se adaptan a sus necesidades?					
<b>Dimensión 02: Tiempo para realizar compras</b>						
07	¿La atención en el servicio de atención de su pedido funciona con rapidez?					
08	¿El personal que atiende su pedido es efectivo?					
09	¿Cuándo hace un pedido, el personal lo hace con efectividad?					
10	¿El personal le entrega los pedidos solicitados con rapidez?					
<b>Dimensión 03: Fidelización</b>						
11	¿Con que frecuencia adquiere los productos que ofrece el Comercial E & S?					
12	¿Observa mejoras en la atención al cliente cada vez que asiste al Comercial E & S?					

13	¿Se siente satisfecho en adquirir los diversos productos que ofrece el Comercial E & S?					
14	¿Recomendaría a algún familiar para que adquiere los productos en el Comercial E & S?					

Detalle sus comentarios que estime conveniente:

---



---



---



---



## Anexo 4. Validación de instrumentos

### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		García Yovera Abraham José
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Magister en Talento Humano y Doctor en Gestión Pública
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Docente
METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SEERVICIO EN COMERCIAL E & S -MOTUPE 2024		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	SALAZAR MONJA BRUNO ALEXANDER	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Proponer la metodología 5S para mejorar la calidad de servicio en comercial E & S – Motupe 2024	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Analizar la aplicación de la metodología 5S en comercial E & S – Motupe 2024 Identificar el nivel de calidad de servicio en comercial E & S – Motupe 2024 Detallar las disciplinas de la metodología 5S para mejorar la atención al cliente en comercial E & S – Motupe 2024	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “TA” SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 29 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE METODOLOGÍA 5S</b>		
<b>1. ¿Considera que dentro del Comercial E &amp; S no existen materiales de trabajo innecesarios?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)	TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____	

<p><b>2. ¿Se realiza la identificación de los materiales que se pueden reutilizar?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3. ¿Se realiza algún tipo de inventario para controlar los materiales existentes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿Se cuenta con un área encargada del control de existencias dentro del Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿Considera que el local del Comercial E &amp; S ha distribuido adecuadamente sus áreas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Los productos en el Comercial E &amp; S, están ubicados de manera ordenada?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿Considera que la mayoría de veces es fácil encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para su utilización?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿Se realiza una selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>9. ¿En el local del Comercial E &amp; S existen solo materiales que se utilizan?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿Los procesos que existen actualmente para atender a los clientes son necesarios?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿Existe un manual seguridad e higiene laboral?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿Considera que al Comercial E &amp; S le interesa el orden y la limpieza en el lugar de trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Comercial E &amp; S cuenta con un manual de procedimientos y normas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿Considera que el local del Comercial E &amp; S tiene una señalización adecuada de las áreas con las que cuenta?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Existe un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro del Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b></p>	

<p><b>16. ¿Los ambientes del Comercial E &amp; S están limpios y cómodos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿El personal cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿El personal está disponible para brindarle información cuando la necesita?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿El personal del Comercial E &amp; S que le atiende le trasmite confianza?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿El personal del Comercial E &amp; S lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿Los horarios del Comercial E &amp; S se adaptan a sus necesidades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>22. ¿La atención en el servicio de atención de su pedido funciona con rapidez?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>23. ¿El personal que atiende su pedido es efectivo?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>24. ¿Cuándo hace un pedido, el personal lo hace con efectividad?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>25. ¿El personal le entrega los pedidos solicitados con rapidez?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. ¿Con que frecuencia adquiere los productos que ofrece el Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. ¿Observa mejoras en la atención al cliente cada vez que asiste al Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>28. ¿Se siente satisfecho en adquirir los diversos productos que ofrece el Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>29. ¿Recomendaría a algún familiar para que adquiere los productos en el Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>  29  </u> N° TD <u>  0  </u>
<b>2. COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	



Validador Especialista



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Dr. Emma Verónica Ramos Farroñan
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada en administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Dr. En ciencias de la Educación
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	13 años
	<b>CARGO</b>	DTC
METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN COMERCIAL E & S – MOTUPE, 2024		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	SALAZAR MONJA BRUNO ALEXANDER	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Proponer la metodología 5S para mejorar la calidad de servicio en comercial E & S – Motupe 2024	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Analizar la aplicación de la metodología 5S en comercial E & S – Motupe 2024 Identificar el nivel de calidad de servicio en comercial E & S – Motupe 2024 Detallar las disciplinas de la metodología 5S para mejorar la atención al cliente en comercial E & S – Motupe 2024	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “TA” SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 29 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE METODOLOGÍA 5S</b>		
<b>1. ¿Considera que dentro del Comercial E &amp; S no existen materiales de trabajo innecesarios?</b>	TA (X)	TD ( )
a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	SUGERENCIAS: _____ _____ _____	

<p><b>2. ¿Se realiza la identificación de los materiales que se pueden reutilizar?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3. ¿Se realiza algún tipo de inventario para controlar los materiales existentes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿Se cuenta con un área encargada del control de existencias dentro del Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿Considera que el local del Comercial E &amp; S ha distribuido adecuadamente sus áreas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Los productos en el Comercial E &amp; S, están ubicados de manera ordenada?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿Considera que la mayoría de veces es fácil encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para su utilización?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿Se realiza una selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>9. ¿En el local del Comercial E &amp; S existen solo materiales que se utilizan?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿Los procesos que existen actualmente para atender a los clientes son necesarios?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿Existe un manual seguridad e higiene laboral?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿Considera que al Comercial E &amp; S le interesa el orden y la limpieza en el lugar de trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Comercial E &amp; S cuenta con un manual de procedimientos y normas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿Considera que el local del Comercial E &amp; S tiene una señalización adecuada de las áreas con las que cuenta?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Existe un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro del Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b></p>	

<p><b>16. ¿Los ambientes del Comercial E &amp; S están limpios y cómodos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿El personal cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿El personal está disponible para brindarle información cuando la necesita?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿El personal del Comercial E &amp; S que le atiende le trasmite confianza?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿El personal del Comercial E &amp; S lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿Los horarios del Comercial E &amp; S se adaptan a sus necesidades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>22. ¿La atención en el servicio de atención de su pedido funciona con rapidez?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>23. ¿El personal que atiende su pedido es efectivo?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>24. ¿Cuándo hace un pedido, el personal lo hace con efectividad?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>25. ¿El personal le entrega los pedidos solicitados con rapidez?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. ¿Con que frecuencia adquiere los productos que ofrece el Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. ¿Observa mejoras en la atención al cliente cada vez que asiste al Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>28. ¿Se siente satisfecho en adquirir los diversos productos que ofrece el Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>29. ¿Recomendaría a algún familiar para que adquiere los productos en el Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ____ 29 ____ N° TD ____ 0 ____
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
-----  
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
CLAB N° 15066 - Región Lambayeque  
JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MG. GESTION PUBLICA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	8 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DTC
METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN COMERCIAL E & S – MOTUPE, 2024		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	SALAZAR MONJA BRUNO ALEXANDER	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Proponer la metodología 5S para mejorar la calidad de servicio en comercial E & S – Motupe 2024	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Analizar la aplicación de la metodología 5S en comercial E & S – Motupe 2024 Identificar el nivel de calidad de servicio en comercial E & S – Motupe 2024 Detallar las disciplinas de la metodología 5S para mejorar la atención al cliente en comercial E & S – Motupe 2024	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “TA” SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 29 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE METODOLOGÍA 5S</b>		
<b>1. ¿Considera que dentro del Comercial E &amp; S no existen materiales de trabajo innecesarios?</b>	TA (X)	TD( )
a) Siempre.	SUGERENCIAS:	
b) casi siempre.	_____	
c) Algunas veces.	_____	
d) Casi nunca.	_____	
e) Nunca.	_____	

<p><b>2. ¿Se realiza la identificación de los materiales que se pueden reutilizar?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3. ¿Se realiza algún tipo de inventario para controlar los materiales existentes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿Se cuenta con un área encargada del control de existencias dentro del Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿Considera que el local del Comercial E &amp; S ha distribuido adecuadamente sus áreas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Los productos en el Comercial E &amp; S, están ubicados de manera ordenada?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿Considera que la mayoría de veces es fácil encontrar los materiales de trabajo en el tiempo correcto para su utilización?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿Se realiza una selección oportuna de los materiales utilizados en el trabajo diario?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



<p><b>9. ¿En el local del Comercial E &amp; S existen solo materiales que se utilizan?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿Los procesos que existen actualmente para atender a los clientes son necesarios?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿Existe un manual seguridad e higiene laboral?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿Considera que al Comercial E &amp; S le interesa el orden y la limpieza en el lugar de trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Comercial E &amp; S cuenta con un manual de procedimientos y normas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿Considera que el local del Comercial E &amp; S tiene una señalización adecuada de las áreas con las que cuenta?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Existe un reglamento interno para mantener el orden, limpieza y seguridad dentro del Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b></p>	

<p><b>16. ¿Los ambientes del Comercial E &amp; S están limpios y cómodos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿El personal cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿El personal está disponible para brindarle información cuando la necesita?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿El personal del Comercial E &amp; S que le atiende le trasmite confianza?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿El personal del Comercial E &amp; S lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿Los horarios del Comercial E &amp; S se adaptan a sus necesidades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>22. ¿La atención en el servicio de atención de su pedido funciona con rapidez?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>23. ¿El personal que atiende su pedido es efectivo?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>24. ¿Cuándo hace un pedido, el personal lo hace con efectividad?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>25. ¿El personal le entrega los pedidos solicitados con rapidez?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. ¿Con que frecuencia adquiere los productos que ofrece el Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. ¿Observa mejoras en la atención al cliente cada vez que asiste al Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>28. ¿Se siente satisfecho en adquirir los diversos productos que ofrece el Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>29. ¿Recomendaría a algún familiar para que adquiere los productos en el Comercial E &amp; S?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>  29  </u> N° TD <u>  0  </u>
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

Ericka J. Suy Suy CH

~~Mg. Suy Suy Chambergo Ericka~~  
CLAD - 13374

## Anexo 5. carta de aceptación



**“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra  
Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas  
Batallas de Junín y Ayacucho”**

### **ACEPTACION PARA REALIZAR TESIS**

DRA. CARLA ANGELICA REYES REYES

DIRECTORA DE ESCUELA DE ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN – CHICLAYO

Es grato dirigirme a Usted para saludarla cordialmente a nombre de la Empresa “Comercial E & S” que dirijo y a la vez manifestarle que se autoriza al bachiller Bruno Alexander Salazar Monja, identificado con el número de DNI 72812032, egresado de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Señor de Sipan, para que realice sus tesis: **“Metodología 5s para mejorar la calidad de servicio en el comercial E & S – Motupe, 2024”**:

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente.

Gerente General

Edgar Humberto Arce Monja

Motupe, 24 de abril del 2024

DE: AVALOS SANCHEZ FATIMA DEL ROSARIO  
CALLE: SAN JOSE Nº340  
VENTA DE PRODUCTOS DE FERRETERIA

## Anexo 6. Resolución del proyecto



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0179-2024-FACEM-USS

Chiclayo, 07 de mayo de 2024.

#### VISTO:

El Oficio N°0102-2024/FACEM-DA-USS, de fecha 02 de mayo de 2024, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 02/05/2024, donde solicita la actualización de Proyecto de Tesis, por caducidad, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 64° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que "La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional".

Que, el Art. 71° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional da el visto bueno al tema del proyecto de investigación de acuerdo a la matriz de consistencia lógica y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE:

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR, la actualización** del Proyecto de Tesis, de los bachilleres de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

#### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**USS**  
Dra. Mariel Ceranza Torres  
Decana de la Facultad de Ciencias  
Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.



**USS**  
Mg. Liset Sugaly Silva Gonzales  
Secretaria Académica Facultad de  
Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

Cc: Escuela, Archivo

#### CAMPUS UNIVERSITARIO

Km. 5 carretera a Pimentel  
T. (051) 074 481610

#### CENTROS EMPRESARIALES

Av. Luis Gonzales 1004  
T. (051) 074 481621

#### ESCUELA DE POSGRADO

Calle Elias Aguirre 933  
T. (051) 074 481625

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0179-2024-FACEM-USS**

N°	AUTOR	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	SALAZAR MONJA BRUNO ALEXANDER	METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL COMERCIAL E & S – MOTUPE, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPREDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
02	SANTA MARIA OBLITAS GIANELLA RUBI	MARKETING SENSORIAL PARA LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN RESTAURANTE & CEVICHERÍA CEVICHATO S.A.C. CHICLAYO – 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPREDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.

**CAMPUS  
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel  
T. (051) 074 481610

**CENTROS  
EMPRESARIALES**

Av. Luis Gonzales 1004  
T. (051) 074 481621

**ESCUELA  
DE POSGRADO**


Calle Elías Aguirre 933  
T. (051) 074 481625

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



## Anexo 7. T1

Salazar Monja Bruno Alexander: DNI N°:72812032

	<b>AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)</b> <b>(LICENCIA DE USO)</b>	Código:	F1_PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 2

Pimentel, 18 de 08 del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito: Salazar Monja Bruno Alexander con DNI: 72812032

En mí calidad de autor exclusivo de la tesis titulada: **METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN COMERCIAL E & S – MOTUPE, 2024** presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de Licenciado en administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, Programa de estudios de Administración, por medio del presente escrito autorizo Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>. así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Salazar Monja Bruno Alexander	72812032	



## Anexo 8. Acta de originalidad

	<b>ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN COMERCIAL E & S – MOTUPE, 2024** elaborado por el estudiante **Salazar Monja Bruno Alexander**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **19%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 09 de octubre de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538