



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración**

**ESTRATEGIA DE LAS 5 “S” PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE ATENCIÓN A CLIENTES EN EL GRIFO SAN
ANTONIO EIRL - PRIMAVERA DE CHICLAYO, 2008**

AUTOR:

LUIS EDUARDO MONTENEGRO OTINIANO

Pimentel, Septiembre del 2009

RESUMEN

Con el objetivo de determinar en qué medida la aplicación de la estrategia de las 5"s" en el Grifo San Antonio EIRL - Primavera de Chiclayo, mejorará la calidad de atención a los clientes. Se presenta el siguiente trabajo de investigación de tipo Prospectivo, Descriptivo y Longitudinal.

Los principales resultados fueron:

- Dentro de los principales problemas de atención al usuario según los trabajadores de la Estación de Servicios Primavera del Grifo San Antonio están: La demora en la atención (62.50%), la falta de organización (25%), personal poco capacitado (12.50%).
- El tiempo de espera del usuario para su atención fue mayor antes de la aplicación de la estrategia de las 5 "S" y menor después de aplicada esta estrategia.
- El trato de trabajador mejoró después de aplicada la estrategia de las 5 "S".
- La calidad de atención según la percepción de los usuarios fue Deficiente (50%) antes de aplicada la estrategia de las 5 "S" y Buena (50%) después de aplicada la estrategia.
- Respecto a las condiciones de eficiencia que ofrece la Estación de Servicios Primavera del Grifo San Antonio, se encontró que antes de la aplicación de la estrategia el usuario opinó que era deficiente en el 50% y después de aplicada la estrategia el luego este porcentaje descendió al 5%.

ABSTRACT

With the aim of determining to what extent the application of the strategy of the 5 in the Service station Spring of the Faucet San Antonio EIRL, will improve the quality of attention to the clients. The following work appears of investigation of Prospective, Descriptive and Longitudinal type.

The main results were:

- Within the main problems of attention to the user according to the workers of the Service station Spring of the Faucet San Antonio they are: The delay in the attention (62.50%), the lack of organization (25%), personnel little enabled (12.50%).
- The time of delay of the user for its attention was greater before the application of the strategy of the 5 “S” and minor after applied this strategy.
- The worker treatment improved after applied the strategy of the 5 “S”.
- The quality of attention according to the perception of the users was Deficient (50%) before applied the strategy of the 5 “Good S” and (50%) after applied the strategy.
- With respect to the conditions of efficiency that offers the Service station Spring of the Faucet San Antonio, one was that before the application of the strategy the user thought that he was deficient in the 50% and after applied to the strategy soon this percentage descended to the 5%.