



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**LAS 5´S Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE
CAJA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL
PUCALLPA: 2018**

Presentada por:

Bach. Diana Del Pilar Vela Ramírez

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

PUCALLPA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y permitir llegar a estos momentos inolvidables. Gracias a las personas que siempre estuvieron brindando su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Este proyecto es el resultado del esfuerzo durante mis años de estudio y dedicación agradezco a mi querida familia, mis papitos, mis abuelitos y a mis queridos catedráticos quienes están involucrados en el desarrollo de mis conocimientos profesionales gracias por su apoyo en la elaboración de este proyecto.

RESUMEN

La tesis titulada: “Las 5´S y la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018”, es una investigación de tipo aplicada porque a través de los resultados que otorga el informe, se utiliza en la solución del problema de manera práctica, asimismo es de nivel descriptivo porque implica observar y describir el comportamiento de las variables sin influir en ellas de manera positiva o negativa, y esto ocurre en un determinado tiempo, sin tener en consideración factores que alteren la investigación, y por último es de diseño correlacional porque pretende verificar si las variables: 5´S y atención al cliente, están relacionadas o no, y también analizar qué tan fuerte o baja es la correlación entre ambas.

Se trabajó con una muestra de 330 alumnos de pregrado y posgrado de la Universidad Alas Peruanas – Filial Pucallpa, los cuales fueron encuestados dentro de las instalaciones de la universidad, a través de un cuestionario de 35 preguntas, que estuvieron valoradas mediante la escala de Likert [Nunca, A veces, Normalmente, Casi siempre, Siempre], donde el instrumento se evalúa en primera instancia por el juicio de expertos, obteniendo 18.53 de aceptabilidad y posteriormente por el coeficiente alfa de Cronbach obteniendo 0.93 de aceptación.

En la decisión estadística el valor que emite el Sig. (Bilateral) es 0.000, siendo menor que el nivel de significancia 5%, por lo tanto la hipótesis planteada por la investigación se acepta, asimismo existe una correlación positiva alta de 0.801 entre las 5´S y la atención al cliente.

Palabras claves: selección, orden, limpieza, estandarización, autodisciplina, percepción del servicio y expectativas.

ABSTRACT

The thesis entitled: "The 5'S and customer service in the cashier area of Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018", is an applied type of research because, through the results of the report, it is used in the solution of the problem in a practical way, it is also descriptive level because it involves observing and describing the behavior of the variables without influencing them in a positive or negative way, and this occurs in a certain time, without taking into account factors that alter the research, and finally is correlational design because it seeks to verify whether the variables: 5'S and customer service, are related or not, and also analyze how strong or low is the correlation between the two.

We worked with a sample of 330 undergraduate and postgraduate students of Universidad Alas Peruanas – Filial Pucallpa, who were surveyed within the university facilities, through a questionnaire of 35 questions, which were assessed using the Likert scale. [Never, Sometimes, Normally, Almost always, Always], where the instrument is evaluated in the first instance by expert judgment, obtaining 18.53 of acceptability and later by the Cronbach alpha coefficient obtaining 0.93 of acceptance.

In the statistical decision the value that the Sig (Bilateral) emits is 0.000, being lower than the level of significance 5%, therefore the hypothesis raised by the research is accepted, also there is a high positive correlation of 0.801 between the 5 'S and customer service.

Keywords: selection, order, cleanliness, standardization, self-discipline, service perception and expectations

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	13
EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general.....	16

1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación del estudio.....	17
1.5. Limitaciones	18
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes del estudio	19
2.1.1. A nivel internacional.....	19
2.1.2. A nivel nacional.....	22
2.2. Bases teóricas.....	25
2.2.1. Las 5´S	25
2.2.2. Beneficios del 5´S.....	26
2.2.3. Descripción de las 5´S.....	27
2.3. Hipótesis.....	27
2.3.1. Hipótesis general	27
2.3.1. Hipótesis específicas.....	27
2.4. Variables.....	28
2.4.1. Definición conceptual de las variables.....	28
2.4.2. Definición operacional de las variable.....	29
2.4.3. Operacionalización de la variable.....	30

2.4.2. Hipótesis específicas	28
2.5. Variables	28
2.5.1. Definición conceptual de las variables	28
2.5.2. Definición operacional de la variable.....	29
2.5.3. Operacionalización de la variable	30
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	31
3.1.1. Tipo de investigación	31
3.1.2. Nivel de investigación	31
3.2. Diseño y descripción del ámbito de la investigación	32
3.2.1. Diseño de la investigación	32
3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	32
3.3. Población y muestra.....	34
3.3.1. Población.....	34
3.3.2. Muestra.....	35
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	35

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	36
3.5.1. Validez del instrumento.....	36
3.5.2. Confiabilidad del instrumento.....	36
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	37
3.6.1. Plan de recolección de datos.....	37
3.6.2. Procesamiento de datos.....	37
CAPÍTULO IV.....	38
RESULTADOS.....	38
4.1. Análisis de tablas y gráficos.....	38
4.2. Prueba de hipótesis.....	47
CAPÍTULO V.....	52
DISCUSIÓN.....	52
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXO.....	60

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Variables, dimensiones e indicadores	30
Tabla 2: UAP. Sede Pucallpa.....	34
Tabla 3. Validación del instrumento por parte de expertos.....	36
Tabla 4: Plan de recolección y procesamiento de datos	37
Tabla 5. Análisis descriptivo de la dimensión selección	38
Tabla 6. Análisis descriptivo de la dimensión orden	39
Tabla 7. Análisis descriptivo de la dimensión limpieza	40
Tabla 8. Análisis descriptivo de la dimensión estandarización	41
Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión autodisciplina.....	42
Tabla 10. Análisis descriptivo de la variable 5´S	43
Tabla 11. Análisis descriptivo de la dimensión percepción del servicio	44
Tabla 12. Análisis descriptivo de la dimensión expectativas	45
Tabla 13. Análisis descriptivo de la variable atención al cliente	46
Tabla 14. Correlación entre las 5´S y la atención al cliente	47
Tabla 15. Correlación entre la selección y la atención al cliente	48
Tabla 16. Correlación entre el orden y la atención al cliente	49
Tabla 17. Correlación entre la limpieza y la atención al cliente	49
Tabla 18. Correlación entre la estandarización y la atención al cliente	50
Tabla 19. Correlación entre la autodisciplina y la atención al cliente	51

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ubicación de la Universidad Alas Peruanas	33
Gráfico 2. Análisis descriptivo de la dimensión selección.....	38
Gráfico 3. Análisis descriptivo de la dimensión orden	39
Gráfico 4. Análisis descriptivo de la dimensión limpieza	40
Gráfico 5. Análisis descriptivo de la dimensión estandarización.....	41
Gráfico 6. Análisis descriptivo de la dimensión autodisciplina	42
Gráfico 7. Análisis descriptivo de la variable 5´S.....	43
Gráfico 8. Análisis descriptivo de la dimensión percepción del servicio	44
Gráfico 9. Análisis descriptivo de la dimensión expectativas.....	45
Gráfico 10. Análisis descriptivo de la variable atención al cliente	46

INTRODUCCIÓN

Las investigaciones de las 5'S [Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke], comenzaron a dar buenos resultados en las fábricas japonesas por los años sesenta, y es así que empresarios de diferentes países, decidieron implantar los procesos en sus empresas. Al ser una metodología que dispone de normas y procesos, es adaptable a cualquier rubro empresarial, debido que tiene como finalidad mejorar la calidad sea del servicio de atención o producto, mediante sencillos y prácticos procesos; llevando a cabo costos mínimos para su implementación, que repercuten en ventajas competitivas dentro del mercado globalizado.

La investigación se divide en cinco capítulos:

En el **capítulo uno** se realiza el planteamiento de la investigación, como la formulación del problema y los objetivos, para luego recabar en la justificación del estudio y las limitaciones que conlleva la investigación.

En el **capítulo dos** se realiza el marco teórico, es decir, los antecedentes del estudio, las bases teóricas de las variables y la definición de términos básicos, también se formula las hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el **capítulo tres** se realiza la metodología, que consta del tipo, nivel, diseño, población y muestra de la investigación, posteriormente la técnica e instrumento para el recojo de datos, asimismo se verifica su validez y confiabilidad del instrumento.

En el **capítulo cuatro** se realiza los resultados y el análisis estadístico del cuestionario de preguntas.

En el **capítulo cinco** se realiza la discusión de los resultados obtenidos en la investigación, con los autores que proporcionan sus resultados señalados en los antecedentes de estudio.

Posteriormente se realiza las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La Universidad Alas Peruanas es una institución creada el 26 de abril de 1996, la cual tiene como finalidad formar profesionales competitivos que se incorporen al mercado laboral, evolucionando a la par con los avances tecnológicos y científicos, para desenvolverse con eficiencia a las exigencias del país, e impulsar su desarrollo. Dicha institución en la Filial de Pucallpa se encamina básicamente a diversos cambios, con el propósito de mejorar la atención al cliente en cuanto a los procesos administrativos y académicos que se realizan dentro de la universidad.

La atención al cliente en el área administrativa de tesorería, representa un servicio indispensable para la recaudación de ingresos económicos en la institución, siendo de vital importancia evaluar cada proceso, para determinar la eficiencia del servicio y el desempeño del personal administrativo, de tal modo que la atención al cliente sea la adecuada. Siendo necesario para el área, reducir los errores e inconvenientes con los clientes, debido que a través de los aportes que ellos realizan, la universidad recauda fondos para el pago de los colaboradores administrativos y académicos.

Una vez identificada la problemática, se propone una solución idónea para la obtención de resultados positivos, por lo cual la aplicación de las 5´S, tiene como base los cinco principios de acción que nos ayudará a corregir deficiencias en temas de organización, orden y limpieza.

La Universidad Alas Peruanas debe capacitar a su personal, a fin de generar servicios de atención eficientes, los cuales permita estimular la actitud del personal con los clientes, obteniendo un mejor funcionamiento de sus procesos.

Entre las principales causas de la insatisfacción en los servicios de atención al usuario, se encuentra el desorden de la documentación existente dentro del área de tesorería, lo que genera confusión y pérdida de tiempo en los trámites que solicitan los clientes, por ello es de suma importancia emplear la técnica universal de las 5´S, esta herramienta se puede utilizar en cualquier tipo de institución, con fin de llevarlos a un respectivo orden y limpieza con lo que puedan trabajar.

Las 5´S requieren de un equipo de trabajo que sea participativo, generando lluvias de ideas en las charlas y capacitaciones para la mejora de los procesos, en beneficio de los usuarios. Asimismo es la forma ideal para que los equipos y herramientas de trabajo se encuentren sistematizadas descartando lo innecesario, lo que permitirá al grupo de trabajo mantener una mejora continua en cuanto al nivel de desempeño y atención al cliente.

Los procesos administrativos con la aplicación de las 5´S se puede sintetizar en la dinámica de Deming que se desarrolla a través del seiketsu, la cual indica la retroalimentación del proceso, con finalidad de lograr la mejora continua, teniendo en cuenta, cómo, qué, dónde y cuándo se debe controlar cada necesidad, con el fin de que cada personal controle su área de trabajo, hasta la obtención del autocontrol.

En tal sentido cabe destacar que la investigación se enfoca básicamente en el empleo de las 5´S para lograr mejorías en cuanto a la atención del cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, con fin de crear cambios en los hábitos y cultura, el término 5´S básicamente proviene de los términos japoneses: seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke, que son usados para designar fases de organización, con el orden, la limpieza, la estandarización y por último la disciplina.

Pocas instituciones emplean estos términos, generando un sin número de problemas en cada área administrativa, es ahí donde esta concepción de la 5´S se encuentra ligada a la calidad total, cumpliendo la función de dar solución a esa problemática, fomentando así un ambiente pacífico y correcto en el cual se pueda trabajar de manera ordenada, siendo necesario seleccionar mediante la clasificación el material de trabajo óptimo, y retirar lo innecesario, por consiguiente se agrupan de forma ordenada los materiales con nombres específicos para evitar confusiones, y a la vez sea más fácil conseguirlos, en el tercer paso se necesita mantener la limpieza y estandarizar cada proceso, a lo que nos llevará a preservar el control y disciplina de cada cumplimiento.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida las 5´S se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿En qué medida la selección se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa?

- b) ¿En qué medida el orden se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa?
- c) ¿En qué medida la limpieza se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa?
- d) ¿En qué medida la estandarización se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa?
- e) ¿En qué medida la autodisciplina se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar en qué medida las 5´S se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Establecer en qué medida la selección se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.
- b) Establecer en qué medida el orden se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

- c) Establecer en qué medida la limpieza se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.
- d) Establecer en qué medida la estandarización se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.
- e) Establecer en qué medida la autodisciplina se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

1.4. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación se encuentra elaborado con fin de poner en práctica la metodología de las 5´S, dichas etapas son de vital importancia, ya que se considera necesario capacitar a los trabajadores del área de caja de la Universidad Alas Peruanas, sobre los resultados y beneficios que lleva la práctica de dicha herramienta para fomentar la buena atención al cliente, el cual consiste en tener el área de trabajo de manera ordenada y limpia, mejorando las condiciones, dado que las 5´S es el conjunto de técnicas claras que buscan solucionar los problemas encontrados en el ámbito que laboran, con el objetivo de obtener la calidad superior en cada proceso lo cual se implanta de forma eficaz.

La herramienta de las 5S está enfocada dentro de una cultura única, que tiene como finalidad conservar la disciplina y el orden dentro de la institución, con el propósito de realizar mejoras en cuanto al área de tesorería, logrando así la solución de los problemas existentes en dicha área de trabajo.

1.5. Limitaciones

La falta de antecedentes locales con respecto a la metodología 5'S, repercute en la discusión con los resultados.

La recolección de datos, a través del instrumento comprende solo dos meses correspondiente al año en curso.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel internacional

Tercero (2005) en su investigación: “Aplicación de la metodología cinco eses (5’s), dentro del proceso de mejora continua, de la empresa Inmoka S.A.” para la Universidad de San Carlos de Guatemala, tiene como objetivo aplicar la metodología 5 “S” en oficinas administrativas y puntos de venta con el fin de implementar la mejora continua. Teniendo como conclusiones: (a) al carecer de un diagnóstico específico, que determinara las necesidades a corto plazo, para la empresa Inmoka S.A., se realizó el análisis FODA, este tiene como finalidad, analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, teniendo como resultado, una mejor visión empresarial, (b) actualmente se carece de una reglamentación adecuada que mejore las condiciones en las áreas de trabajo, para mejorar este punto, se procedió a realizar los reglamentos generales de la metodología 5’S, ya que de esta forma es posible mejorar las labores administrativas, (c) la empresa Inmoka S.A. carece de un análisis y descripción de puesto, para satisfacer esta necesidad, se procedió a

desarrollarlo. Como consecuencia se crearon los formatos respectivos, para recavar la información necesaria, teniendo como resultado una guía que describe las funciones de cada trabajador.

González (2013) en su investigación: “Las 5 “S” una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente” para la Universidad Rafael Landívar, tiene como objetivo determinar la incidencia de la herramienta 5 “S” en la calidad de la Oficina Tributaria de Quetzaltenango de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente. Teniendo como conclusiones: (a) se concluye que por medio del experimento realizado, la calidad del servicio en los indicadores establecidos como: tiempo del trámite, información proporcionada, limpieza, orden y otros; antes del experimento se encontraban en los parámetros de regular y malo, después del experimento los porcentajes mejoraron encontrándose en los parámetros de bueno y regular, (b) por medio de la implementación de la herramienta de las 5 “S”, se generó una disminución en los tiempos para la entrega de informes que anteriormente se realizaban mensualmente y que ahora se entregan semanalmente, con ello se mejora la satisfacción del cliente interno, (c) la implementación del programa 5 “S” logro mejorar en los departamentos de cobranza, registro tributario unificado, vehículos y especies fiscales; los aspectos de clasificación, organización, orden, limpieza y disciplina; provocando en estos departamentos mejor presentación y mayor rapidez en el servicio a los usuarios de esta institución.

Gómez, Giraldo & Pulgarin (2012) en su investigación: “Implementación de la metodología 5 s en el área de carpintería en la Universidad de San Buenaventura”, para la Universidad de San Buenaventura, tiene como objetivo implementar la metodología Japonesa 5S’s en el taller de carpintería de la Universidad San Buenaventura Medellín, que permita garantizar el cumplimiento de las condiciones de orden, higiene y seguridad así como una óptima distribución del espacio físico, brindando un ambiente de calidad a quien haga uso de él. Teniendo

como conclusiones: (a) la capacitación a los funcionarios y administradores de las áreas de trabajo, se constituye en la fase más importante de la implementación de la metodología, pues genera en los participantes las competencias y el compromiso adecuados para la ejecución y posterior éxito del proyecto, que está sujeto al cambio de mentalidad en la ejecución de las actividades laborales diarias, (b) la implementación de las tarjetas rojas en la fase de clasificación, generan en los empleados y en los directivos, el deber de deshacerse de los residuos, herramientas o maquinas obsoletas, que obstruyen el flujo adecuado de los procedimientos, buscando las mejores opciones de reutilización, reciclaje o almacenaje, (c) el impacto psicológico que genera la implementación y los resultados sobre los empleados, aporta al aumento de la productividad, pues visualmente las áreas de trabajo cambian, cambiando la actitud de los trabajadores al desarrollar sus labores en lugares visualmente más agradables, desarrollando la efectividad de los procedimientos, aumentando las capacidades instalada y disminuyendo reprocesos y costos de operación.

Sánchez (2006) en su investigación: "Aplicación de la herramienta de las cinco "S" en Frico'S de Colima", para la Universidad de Colima, tiene como objetivo dar a conocer los instrumentos, los beneficios, crear conciencia de la importancia en la implementación de la herramienta de las cinco "S" (5 S) a los trabajadores. Teniendo como conclusiones: (a) la herramienta de las cinco "S" (5 S) aplicada a la empresa de Frico's de Colima, se dieron buenos resultado de forma interesante y sobre todo muy rápidamente, en el transcurso de tres meses se observaron avances de forma significativa para la empresa algo muy curioso es que no se creía que fueran tan sorprendente los resultados, (b) la aplicación pretendió que el área sea la más limpia ya que es más importante porque de ahí es donde se obtiene el producto terminado y la presentación de un buen producto es significativo para poder crecer como empresa y poder llegar a satisfacer las necesidades y gustos de la gente, ya que es la principal fuente del porque se aplicó la herramienta de las 5 S en Frico's de Colima, (c) se redujo el

riesgo de los accidentes de trabajo (esta medición se hace en base al que el Instituto Mexicano del Seguro Social “IMSS” establece ya que existe un escrito en el cual dicha dependencia especifica el grado de riesgo por el que se tienen clasificadas este ramo de empresas).

Guachisaca & Salazar (2009) en su investigación: “Implementación de 5S como una metodología de mejora en una empresa de elaboración de pinturas”, para la Escuela Superior Politécnica de Litoral, tiene como objetivo implantar una metodología con el sistema 5S dentro de las dos áreas más críticas del proceso de elaboración de pinturas de base agua en la empresa en estudio con fin de lograr un ambiente de trabajo productivo, seguro y confortable que permita elaborar productos y brindar servicios de capacidad y en el tiempo establecido por el cliente. Teniendo como conclusiones: (a) se definió los problemas que acarreaban en el proceso de producción, seleccionando y priorizando los que presentaban mayor impacto negativo en las operaciones, con el fin de eliminarlos o minimizarlos, (b) se realizó las mediciones y evaluaciones de los resultados obtenidos una vez implementada la metodología de mejora, en donde se observó una reducción en el tiempo de ciclo y un aumento de la cantidad de producto terminado, (c) se realizó el análisis costo-beneficio del proyecto mediante un análisis financiero que demuestra los beneficios que la empresa recibe a partir del segundo mes de la metodología desarrollada en la presente tesis, cubriendo la inversión realizada en el área de reducción al final del segundo mes y de la bodega de material de empaque al final del tercer mes.

2.1.2. A nivel nacional

Marín (2017) en su investigación: “Implementación de las 5 “S” para mejorar la productividad en el área de atención al cliente de la empresa Líder Quím S.R.L, San Martin De Porres, 2017” para la Universidad César Vallejo, tiene como objetivo determinar cómo la implementación de las 5 “S” mejora la productividad en el área de atención al cliente de la empresa

Líder Quím S.R.L, San Martín De Porres, 2017. Teniendo como conclusiones: (a) la implementación de las 5 “S” mejora la productividad en un 24.95% en el área de atención al cliente de la empresa Líder Quím S.R.L, San Martín De Porres, 2017, (b) la implementación de las 5 “S” mejora la eficiencia en un 21.40% en el área de atención al cliente de la empresa Líder Quím S.R.L, San Martín De Porres, 2017, (c) la implementación de las 5 “S” mejora de la eficacia en un 14.15% en el área de atención al cliente de la empresa Líder Quím S.R.L, San Martín De Porres, 2016.

Herrera & Taipe (2017) en su investigación: “Implementación de la metodología 5s en el laboratorio de No Metálicos FIQ – UNCP 2017”, para la Universidad Nacional del Centro del Perú, tiene por objetivo determinar la influencia de la implementación de la metodología 5S en el proceso productivo en el laboratorio de No Metálicos FIQ- UNCP 2017. Teniendo como conclusiones: (a) con la implementación de la clasificación en el Laboratorio de No Metálicos se logró identificar los objetos innecesarios aplicando acciones correctivas, mejorar el flujo en el espacio de trabajo, etc. Siendo al inicio 36%, se observa un avance de 12% logrando un 52% finalmente en esta primera S. En el formulario FIQ LABNM-004 se registró 100 % de los objetos innecesario para la decisión de: eliminar, reubicar, reparar, reciclar o transferir, (b) mediante la estandarización se logró establecer procedimientos, secuencias, métodos, etc. en las actividades del Laboratorio de No Metálicos, siendo al inicio 24%, se observa un avance de 16% logrando un 40%. Para lo cual se implementó el procedimiento de trabajo, FIQ-LABNM-001, FIQ-LABNM 002, FIQ-LABNM-003, FIQ-LABNM-004, FIQ-LABNM-005 Y FIQ LABNM-006 como formularios estándar que ayudaran a la mejora continua de esta implementación, (c) al implementar la disciplina, siendo al inicio 24%, se observa un avance de 16% logrando un 40% luego de incorporar en las actividades diarias la práctica y aplicación permanente de las anteriores 4 S en base a los documentos de control aplicados al Laboratorio de No Metálicos FIQ UNCP.

Abuhabra (2017) en su investigación: “Metodología 5S y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014”, para la Universidad Autónoma del Perú, tiene como objetivo determinar de qué manera la metodología 5S influye en la producción de la empresa TACHI S.A.C. – 2014. Teniendo como conclusiones: (a) según los resultados se observa que la variable metodología 5S expresa una correlación de 0,691, lo cual indica que existe una relación positiva de estudio, sobre una muestra de 30 trabajadores, en tanto los resultados relacionados con la variable producción, donde podría manifestar efectivamente que la metodología 5S influye en la producción de las empresa TACHI S.A.C– 2014, (b) por lo que se puede observar que si los trabajadores empiezan a utilizar las 5S lograrán una mayor confianza al momento de realizar su trabajo y por ende se sentirán más seguros, motivados e identificados con la empresa, (c) los resultados nos indican que es necesario aplicar esta metodología para lograr un mejor orden y limpieza, es decir un mejor lugar de trabajo para todos, puesto que se puede conseguir mayor espacio, lo cual engloba a que exista una mejor imagen a nuestros clientes, mayor cooperación y trabajo en equipo, mayor compromiso y responsabilidad en las tareas, y mayor conocimiento en el puesto.

Carrasco & Villaorduña (2017) en su investigación: “Propuesta de implementación de las 5S para la mejora del ambiente en la planta de procesamiento de la empresa FITZCARRALD” para la Universidad Nacional Agraria la Molina, tiene como objetivo elaborar una propuesta de mejora del ambiente de trabajo utilizando la metodología japonesa de las 5S en la planta de procesamiento primario de hortalizas de la empresa Fitzcarrald S.A.C. Teniendo como conclusiones: (a) de los valores obtenidos con el cuestionario diagnóstico 5S, el que tuvo mayor brecha en la gráfica radial fue el SEITON (organización), con un promedio de 1,2, muy alejado del valor ideal 4, incluso las otras cuatro “S” tuvieron valores por debajo de 2,5, concluyendo que con respecto a las cinco “S” la empresa no cumple con las expectativas del diagnóstico, (b) en el análisis de los costos de calidad, el indicador de calidad, I1, tuvo un valor de 11,7 por ciento,

representando este valor el porcentaje de las ventas que son absorbidos por los costos de calidad, (c) la inversión de la implementación del programa 5S en la empresa Fitzcarrald S.A.C. tuvo un valor de S/. 2 828,30 representando el 10 por ciento del costo total de calidad generado durante el año 2015, el cual asciende a S/. 28 225,00.

Aguilar (2017) en su investigación: “Aplicación de la técnica de las 5 “s” en Balarezo Automotriz E.I.R.L.”, para la Universidad Nacional de Piura, tiene como objetivo revertir el desorden, la falta de limpieza y actitud relajada del personal, mediante la aplicación de la técnica de las 5 “S” con la finalidad de mejorar el desempeño de Balarezo Automotriz E.I.R.L. Teniendo como conclusiones: (a) se logró clasificar los diversos recursos en Balarezo Automotriz E.I.R.L. evidenciándose una mejora en cuanto a la situación inicial, lo cual ha permitido que exista un mejor desempeño en las áreas administrativas y de almacén, (b) se ha obtenido un resultado favorable en cuanto al orden de los equipos, herramientas e insumos luego de la aplicación de la técnica de las 5 “S”, logrando mejorar la accesibilidad a ellos ya que se aprovecharon los espacios con el diseño de nuevas estructuras, (c) se ha logrado cambios significativos en Balarezo Automotriz E.I.R.L. respecto a la limpieza de las áreas, mejorando la imagen del taller, también mejoraron aspectos de higiene en el personal.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Las 5´S

Según Dorbessan (2005) se denominan 5S porque representan acciones que son principios expresados con cinco palabras japonesas que comienzan por S. En el cual cada palabra tiene un significado importante para la creación de un lugar limpio y seguro donde trabajar, las cuales indican clasificar, organizar, limpieza, estandarización, disciplina.

Rodríguez (2010) la estrategia de las 5S es una metodología de trabajo desarrollada por la industria japonesa después de la II Guerra Mundial, debido a que existía la necesidad de incorporarse nuevamente al mercado internacional después que las industrias en general fueran casi totalmente destruidas, Por medio de esta metodología se pretende lograr el cambio cultural necesario desarrollando una mentalidad de mejoramiento continuo.

Hirano (1997) indica que las 5s es una concepción ligada a la orientación hacia la calidad total que se originó a través de la orientación de Deming, lo cual se conoce como mejoramiento continuo.

2.2.2. Beneficios del 5´S

- Involucrar a todos los empleados en una herramienta eficaz y sencilla.
- Ayudar en la eliminación de desperdicios.
- Reducir los riesgos de accidentes.
- Reducir el estrés de los empleados al no tener que hacer tareas frustrantes.
- Mejora de los procesos de comunicación interna.
- Reducir el tiempo de búsqueda de los elementos que se necesitan.
- Suavizar el flujo de trabajo.
- Mejorar nuestra disposición ante el trabajo.
- Proveer un proceso sistemático para la mejora continua.
- Menos movimientos y traslados inútiles.
- Aumentar la fiabilidad de las entregas debido a los retrasos.
- Mejorar nuestra imagen ante los clientes.

- Menor nivel de existencias almacenadas.
- Mejor identificación de los problemas.
- Contribuir a desarrollar buenos hábitos (Agustín, 2015).

2.2.3. Descripción de las 5´S

Según Juárez (2009) la definición conceptual de las dimensiones de las 5´S son:

Clasificar (Seiri)

Ejecutar el Seiri significa diferenciar entre los elementos necesarios de aquellos que no lo son, procediendo a descartar estos últimos. Ello implica una clasificación de los elementos existentes en el lugar de trabajo entre necesarios e innecesarios. Para ello se establece un límite a los que son necesarios. Un método práctico para ello consiste en retirar cualquier cosa que no se vaya a utilizar en los próximos treinta días.

Ordenar (Seiton)

El Seiton implica disponer en forma ordenada todos los elementos esenciales que quedan luego de practicado el Seiri, de manera que se tenga fácil acceso a éstos. Significa también suministrar un lugar conveniente, seguro y ordenado a cada cosa y mantener cada cosa allí. Clasificar los diverDRE]]previstos del día a día.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Las 5´S se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018.

2.3.2. Hipótesis específicas

- a) La selección se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.
- b) El orden se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.
- c) La limpieza se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.
- d) La estandarización se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.
- e) La autodisciplina se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

2.4. Variables

2.4.1. Definición conceptual de las variables

Según Hirano (1997) indica que las **5s** es una concepción ligada a la orientación hacia la calidad total que se originó a través de la orientación de Deming, lo cual se conoce como mejoramiento continuo.

La **atención al cliente** según Guacaran & Moniz (2009), es el proceso de gestión encargado de establecer las pautas de atención para los clientes, cumpliendo las políticas de calidad planteadas en el proceso anterior, así como cubriendo las necesidades de cada cliente y llegar a satisfacer sus expectativas.

2.4.2. Definición operacional de la variable

Operacionalmente la variable **5'S** tiene cinco dimensiones: (a) Selección, (b) Orden, (c) Limpieza, (d) Estandarización y (e) Autodisciplina.

Operacionalmente la variable **atención al cliente** tiene dos dimensiones: (a) Percepción del servicio y (b) Expectativas.

2.4.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1. Variables, dimensiones e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
5S	Hirano (1997) indica que las 5s es una concepción ligada a la orientación hacia la calidad total que se originó a través de la orientación de Deming, lo cual se conoce como mejoramiento continuo.	Selección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clasificación de materiales. ▪ Espacios en las áreas de trabajo. ▪ Equipos tecnológicos. ▪ Iluminación de los ambientes. ▪ Instalaciones. ▪ Materiales de escritorio.
		Orden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Espacios para almacenamiento. ▪ Fácil acceso a las instalaciones. ▪ Frecuencia de uso de las herramientas. ▪ Reducción de atascos. ▪ Tiempo de búsqueda de los documentos.
		Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambientes. ▪ Desperdicio en los espacios de trabajo. ▪ Formatos de limpieza. ▪ Hábitos de limpieza. ▪ Identificación de equipos y materiales en mal estado.
		Estandarización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Áreas de trabajo. ▪ Aplicación de la selección, orden y limpieza. ▪ Control visual de los materiales. ▪ Formatos para la documentación. ▪ Normas para conservar los lugares limpios.
		Autodisciplina	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación continua. ▪ Comportamiento del personal. ▪ Cumplimiento de las tareas asignadas. ▪ Disposición del personal. ▪ Eficiencia en las labores encomendadas. ▪ Respeto a las normas de convivencia.
Atención al cliente	Guacaran & Moniz (2009), es el proceso de gestión encargado de establecer las pautas de atención para los clientes, cumpliendo las políticas de calidad planteadas en el proceso anterior, así como cubriendo las necesidades de cada cliente y llegar a satisfacer sus expectativas.	Percepción del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de espera por el servicio. ▪ Trámites en ventanilla. ▪ Comodidad en la sala de atención. ▪ Trato del personal. ▪ Claridad de la información solicitada. ▪ Facilidad de los trámites.
		Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diferencia entre el servicio recibido con respecto al esperado. ▪ Satisfacción del servicio. ▪ Seguridad en el trámite que realiza.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es **aplicada** porque a través de los resultados que otorga la investigación, se utiliza en la solución del problema de manera práctica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

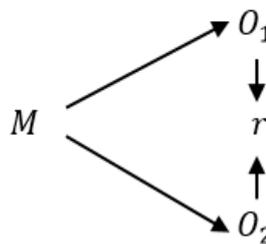
3.1.2. Nivel de investigación

Es de alcance descriptivo porque implica observar y describir el comportamiento de las variables sin influir en ellas de manera positiva o negativa, y esto ocurre en un determinado tiempo, sin tener en consideración factores que alteren la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

3.2. Diseño y descripción del ámbito de la investigación

3.2.1. Diseño de la investigación

El diseño correlacional pretende verificar si las variables: 5´S y atención al cliente, están relacionadas o no, y también analizar qué tan fuerte o baja es la correlación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).



Dónde:

- M: Muestra.
- O_1 : Variable 1 – 5´S.
- O_2 : Variable 2 – Atención al cliente.
- r : relación.

3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación

La investigación se desarrolla en las instalaciones de la Universidad Alas Peruanas – Filial Pucallpa, ubicado en la dirección: Av. Arborización Mza.142 C Lt. 01, específicamente en el área de caja.

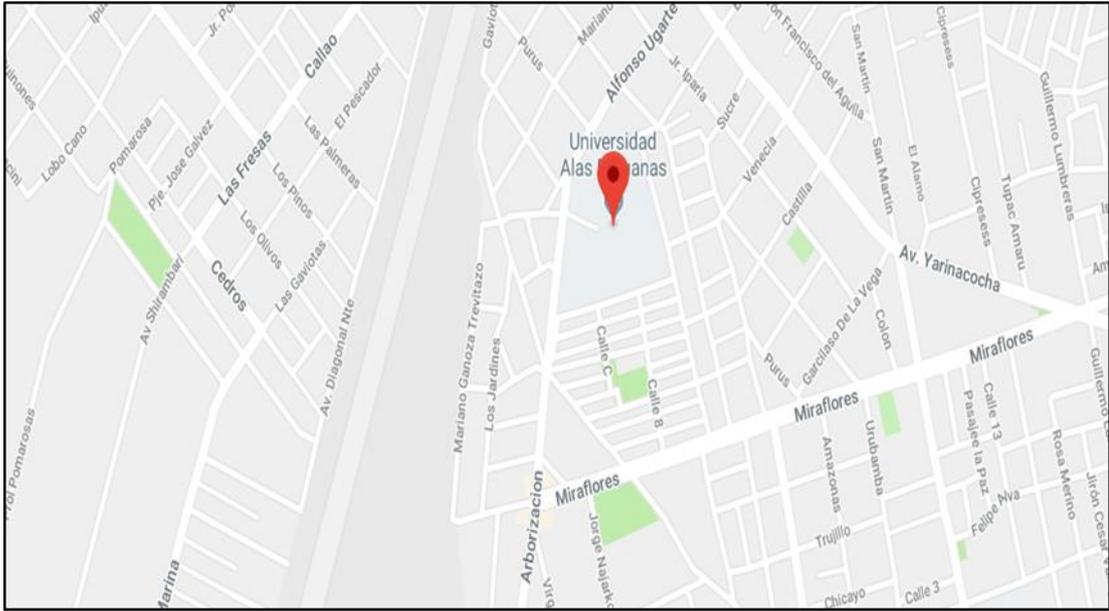


Gráfico 1. Ubicación de la Universidad Alas Peruanas

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Está conformada por los alumnos de pregrado y posgrado de la Universidad Alas Peruanas – Filial Pucallpa, siendo un total de 2311.

Tabla 2: UAP. Sede Pucallpa

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN		
2018-2B (Regulares)		
Escuela Profesional de Administración		2
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales		337
Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras		358
Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía		42
TOTAL PERIODO		739
2018-2C (Ingresantes)		
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales		85
Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras		58
TOTAL PERIODO		143
TOTAL FACULTAD		882
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA		
2018-2B (Regulares)		
Escuela Profesional de Derecho		316
2018-2C (Ingresantes)		
Escuela Profesional de Derecho		134
TOTAL FACULTAD		450
FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO		
2018-2CEPG		
Escuela Profesional de Doctorado en Administración		17
Escuela Profesional de Maestría en Derecho Penal		8
Escuela Profesional de Maestría en Gestión Pública y Control Gubernamental		16
TOTAL PERIODO		41
2018-2CSE		
Escuela Profesional de Segunda Especialidad en Emergencias y Cuidados Críticos en Obstetricia		14
Escuela Profesional de Segunda Especialidad en Enfermería en Administración y Gerencia de los Servicios		3
TOTAL PERIODO		17
TOTAL FACULTAD		58
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA		
2018-2B (Regulares)		
Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental		62
Escuela Profesional de Ingeniería Civil		357
TOTAL PERIODO		419
2018-2C (Ingresantes)		
Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental		21
Escuela Profesional de Ingeniería Civil		99
TOTAL PERIODO		120
TOTAL FACULTAD		539
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD		
2018-2B (Regulares)		
Escuela Profesional de Enfermería		45
Escuela Profesional de Estomatología		85
Escuela Profesional de Obstetricia		180
TOTAL PERIODO		310
2018-2C (Ingresantes)		
Escuela Profesional de Obstetricia		72
TOTAL FACULTAD		382
TOTAL SEDE		2311

3.3.2. Muestra

Se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del **MÉTODO PROBABILÍSTICO**, mediante la técnica del **MUESTREO PROPORCIONAL**, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

- N Población.
- n Tamaño de la muestra realizada.
- P Probabilidad de que el evento ocurra (50%).
- Q Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).
- Z 1.96
- E 0.05 = 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 2311 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(2311 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 329.53 \equiv 330$$

Está representado por un total de 330 colaboradores que deben ser encuestados.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La técnica es la **encuesta**, que se encarga de recoger la opinión de una muestra de individuos, acerca de una serie de preguntas sobre la investigación en curso.

El instrumento es un **cuestionario** que consta de 35 preguntas, y es medible a través de la escala de Likert (Nunca, A veces, Normalmente, Casi siempre y Siempre).

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez del instrumento

La opinión de cuatros profesionales con respecto al cuestionario de preguntas, determinaron que el instrumento es aplicable.

Tabla 3. Validación del instrumento por parte de expertos

N°	Experto	Opinión	Valoración
01	Cesar Augusto Agurto Cherre	Aceptabilidad	18.5
02	Clotilde Ríos Hidalgo de Cerna	Aceptabilidad	18.5
03	Arturo Yupanqui Villanueva	Aceptabilidad	18.6
Promedio			18.53

3.5.2. Confiabilidad del instrumento

Se estimó el análisis de confiabilidad del instrumento de recolección de datos, respecto al cuestionario de preguntas, establecido en el anexo 2.

La fórmula para el cálculo del alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} * \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2} \right)$$

Donde:

$k =$ El número de ítems

$S_i^2 =$ Sumatoria de varianzas de los ítems

$S_T^2 = \text{Varianza de la suma de los ítems}$

$\alpha = \text{Coeficiente de Alfa de cronbach}$

$$\alpha = \frac{35}{35 - 1} * \left(1 - \frac{41.032}{698.6808}\right)$$

$$\alpha = 1.029412 * 0.941273$$

$$\alpha = 0.968957$$

El estadístico Alfa de Cronbach arroja 0.969, siendo considerado la encuesta realizada un instrumento confiable para la presente investigación.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

3.6.1. Plan de recolección de datos

Tabla 4: Plan de recolección y procesamiento de datos

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a los clientes de la Universidad Alas Peruanas – Filial Pucallpa.

3.6.2. Procesamiento de datos

Los datos recogidos a través del instrumento a la muestra de estudio, se procesaron en el software estadístico SPSS, para obtener gráficos y tablas que realizan el análisis descriptivo de los resultados, y posteriormente las pruebas de hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de tablas y gráficos

Tabla 5. Análisis descriptivo de la dimensión selección

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	56	16.97%
A veces	68	20.61%
Normalmente	112	33.94%
Casi siempre	53	16.06%
Siempre	41	12.42%
Total	330	100.00%

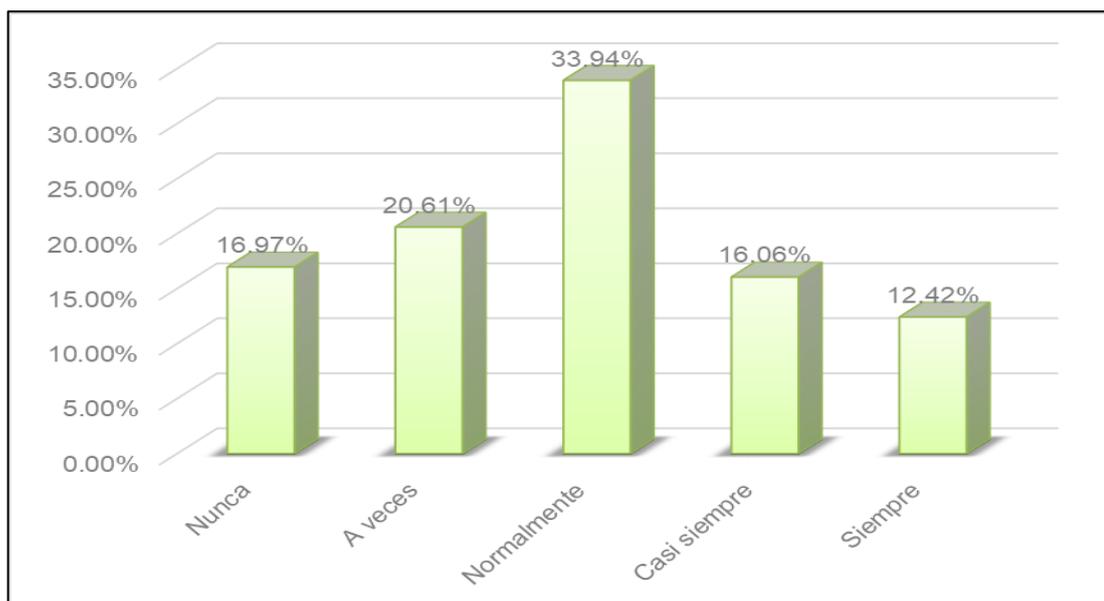


Gráfico 2. Análisis descriptivo de la dimensión selección

Lectura: Los alumnos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa, califican con 33.94% a las preguntas formuladas del 01 al 06 del anexo 2 en base a la dimensión selección como Normalmente, el 20.61% A veces, el 16.97% Nunca, el 16.06% Casi siempre y el 12.42% Siempre.

Tabla 6. Análisis descriptivo de la dimensión orden

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	42	12.73%
A veces	71	21.52%
Normalmente	101	30.61%
Casi siempre	62	18.79%
Siempre	54	16.36%
Total	330	100.00%

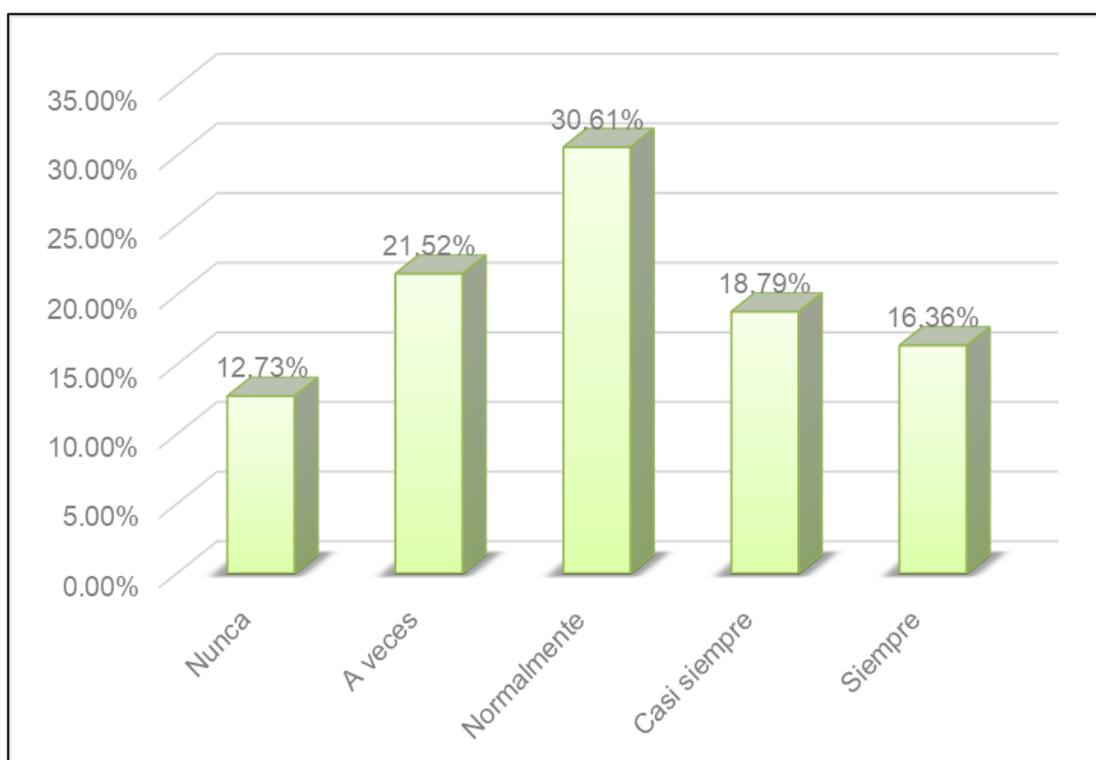


Gráfico 3. Análisis descriptivo de la dimensión orden

Lectura: Los alumnos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa, califican con 30.61% a las preguntas formuladas del 07 al 11 del anexo 2 en base a la dimensión orden como Normalmente, el 21.52% A veces, el 18.79% Casi siempre, el 16.36% Siempre y el 12.73% Nunca.

Tabla 7. Análisis descriptivo de la dimensión limpieza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	51	15.45%
A veces	73	22.12%
Normalmente	77	23.33%
Casi siempre	72	21.82%
Siempre	57	17.27%
Total	330	100.00%

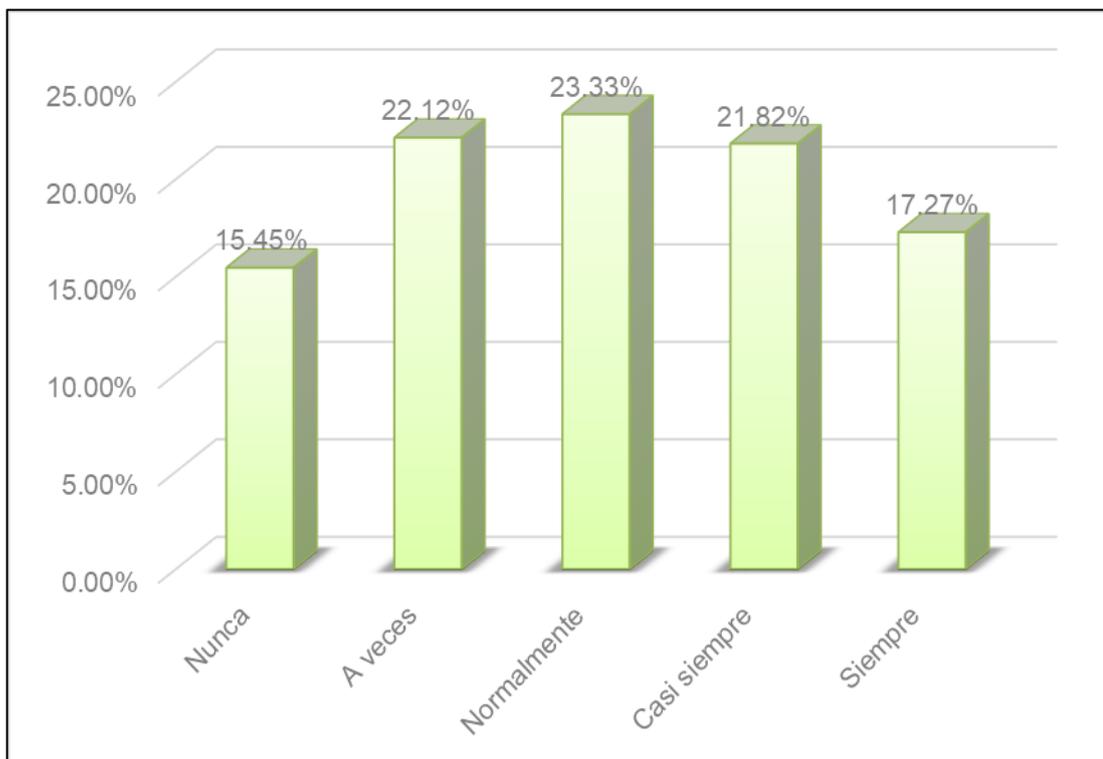


Gráfico 4. Análisis descriptivo de la dimensión limpieza

Lectura: Los alumnos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa, califican con 23.33% a las preguntas formuladas del 12 al 16 del anexo 2 en base a la dimensión limpieza como Normalmente, el 22.12% A veces, el 21.82% Casi siempre, el 17.27% Siempre y el 15.45% Nunca.

Tabla 8. Análisis descriptivo de la dimensión estandarización

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	49	14.85%
A veces	62	18.79%
Normalmente	92	27.88%
Casi siempre	73	22.12%
Siempre	54	16.36%
Total	330	100.00%

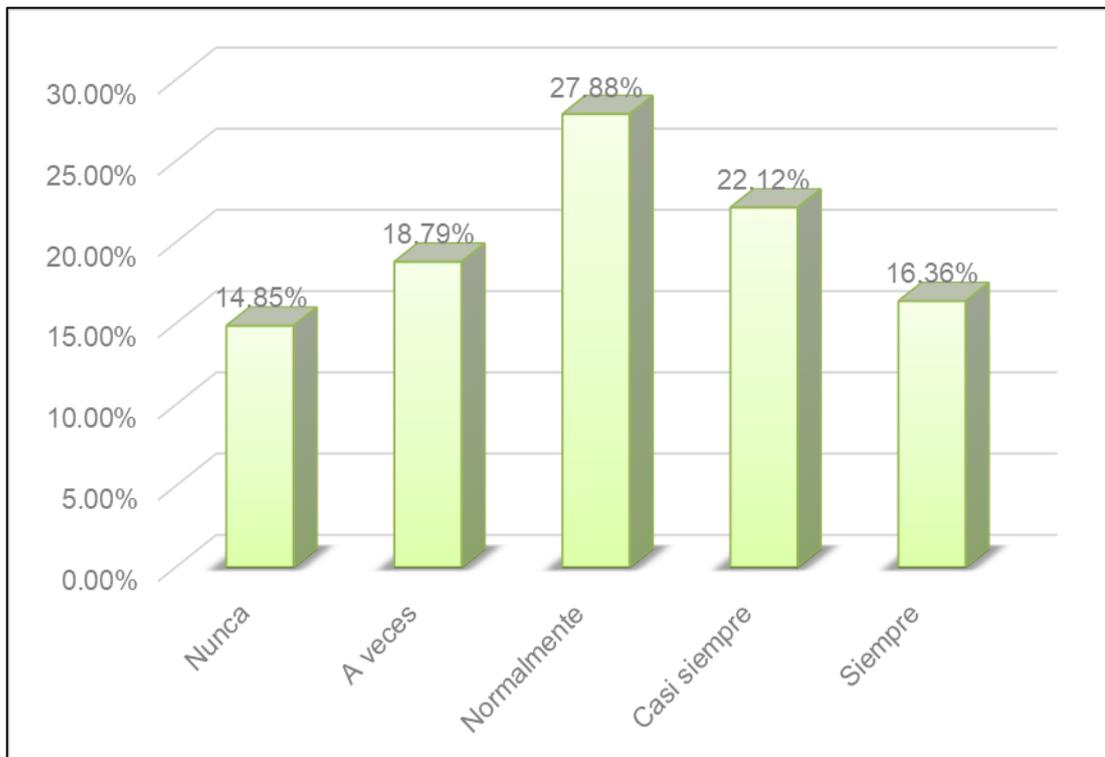


Gráfico 5. Análisis descriptivo de la dimensión estandarización

Lectura: Los alumnos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa, califican con 27.88% a las preguntas formuladas del 17 al 21 del anexo 2 en base a la dimensión estandarización como Normalmente, el 22.12% Casi siempre, el 18.79% A veces, el 16.36% Siempre y el 14.85% Nunca.

Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión autodisciplina

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	65	19.70%
A veces	72	21.82%
Normalmente	99	30.00%
Casi siempre	61	18.48%
Siempre	33	10.00%
Total	330	100.00%

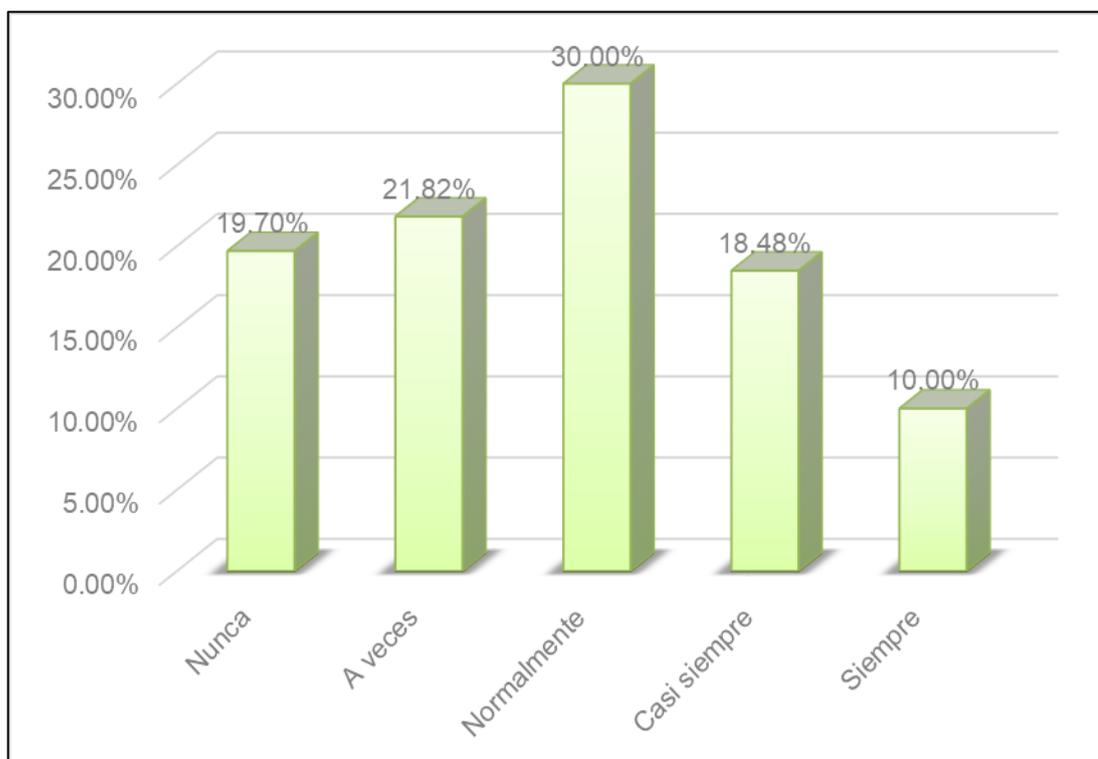


Gráfico 6. Análisis descriptivo de la dimensión autodisciplina

Lectura: Los alumnos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa, califican con 30% a las preguntas formuladas del 22 al 27 del anexo 2 en base a la dimensión autodisciplina como Normalmente, el 21.82% A veces, el 19.70% Nunca, el 18.48% Casi siempre y el 10% Siempre.

Tabla 10. Análisis descriptivo de la variable 5´S

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	54	16.36%
A veces	70	21.21%
Normalmente	94	28.48%
Casi siempre	66	20.00%
Siempre	46	13.94%
Total	330	100.00%

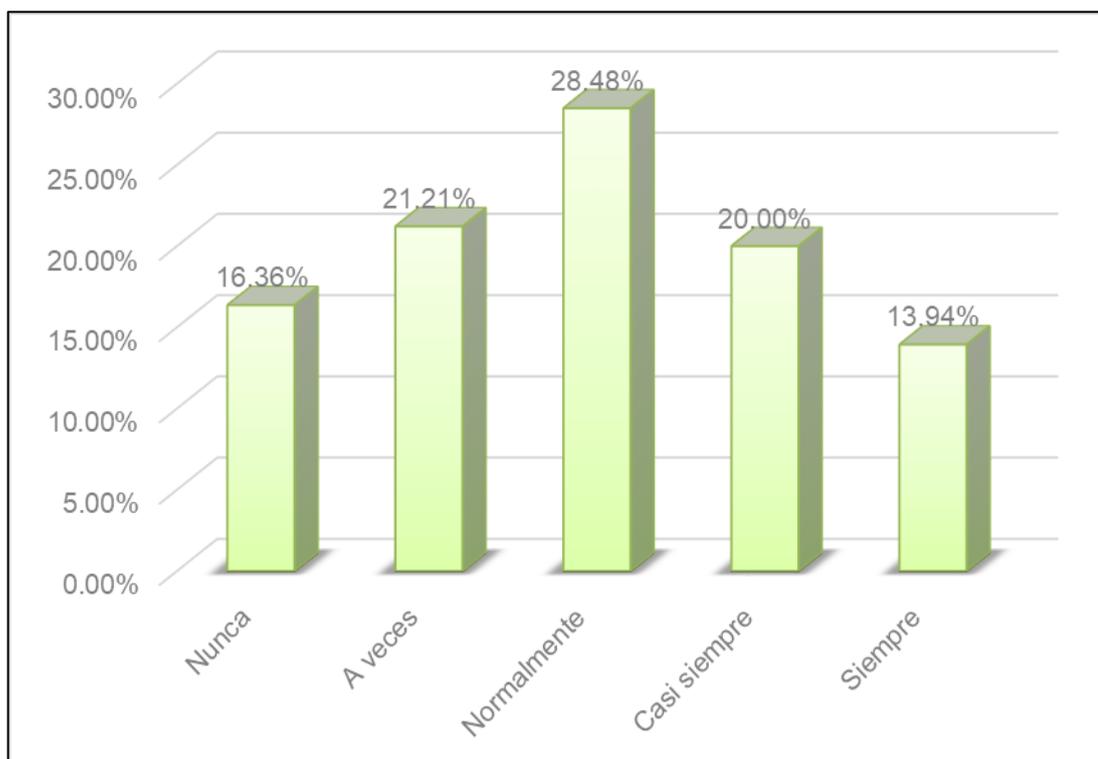


Gráfico 7. Análisis descriptivo de la variable 5´S

Lectura: Los alumnos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa, califican con 28.48% a las preguntas formuladas del 01 al 27 del anexo 2 en base a la variable 5´S como Normalmente, el 21.21% A veces, el 20% Casi siempre, el 16.36% Nunca y el 13.94% Siempre.

Tabla 11. Análisis descriptivo de la dimensión percepción del servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	42	12.73%
A veces	38	11.52%
Normalmente	109	33.03%
Casi siempre	85	25.76%
Siempre	56	16.97%
Total	330	100.00%

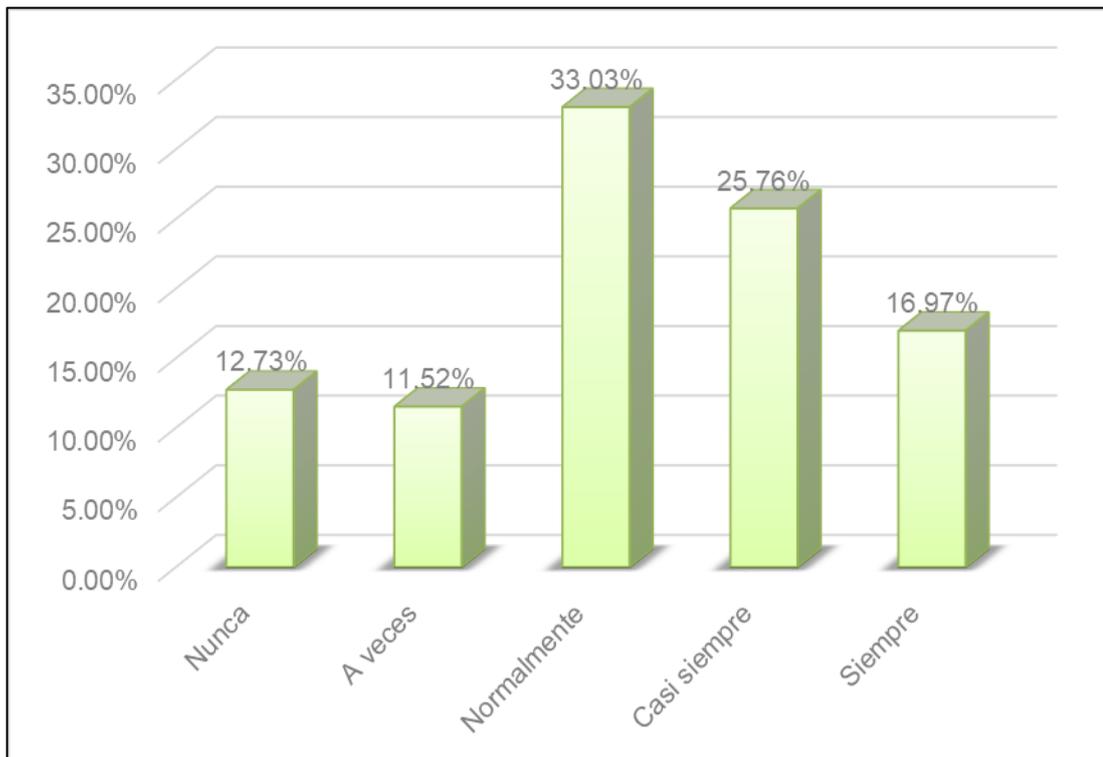


Gráfico 8. Análisis descriptivo de la dimensión percepción del servicio

Lectura: Los alumnos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa, califican con 33.03% a las preguntas formuladas del 28 al 31 del anexo 2 en base a la dimensión percepción del servicio como Normalmente, el 25.76% Casi siempre, el 16.97% Siempre, el 12.73% Nunca y el 11.52% A veces.

Tabla 12. Análisis descriptivo de la dimensión expectativas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	50	15.15%
A veces	74	22.42%
Normalmente	83	25.15%
Casi siempre	71	21.52%
Siempre	52	15.76%
Total	330	100.00%

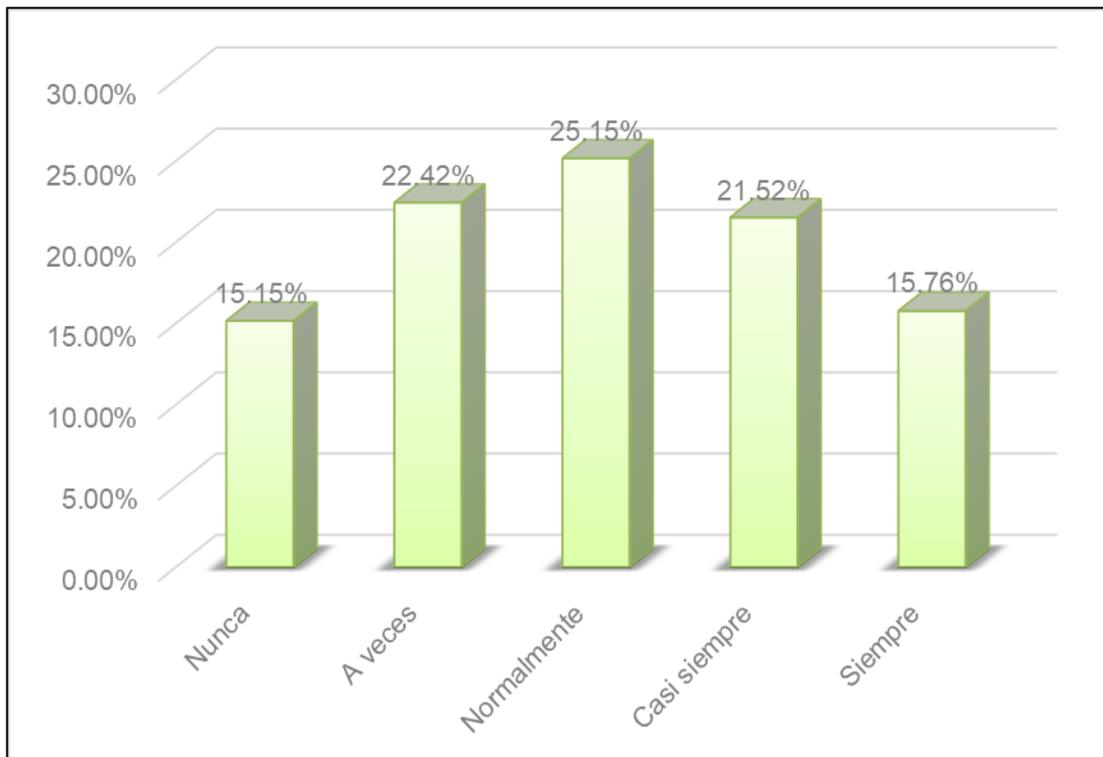


Gráfico 9. Análisis descriptivo de la dimensión expectativas

Lectura: Los alumnos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa, califican con 25.15% a las preguntas formuladas del 32 al 35 del anexo 2 en base a la dimensión expectativas como Normalmente, el 22.42% A veces, el 21.52% Casi siempre, el 15.76% Siempre y el 15.15% Nunca.

Tabla 13. Análisis descriptivo de la variable atención al cliente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	46	13.94%
A veces	56	16.97%
Normalmente	96	29.09%
Casi siempre	78	23.64%
Siempre	54	16.36%
Total	330	100.00%

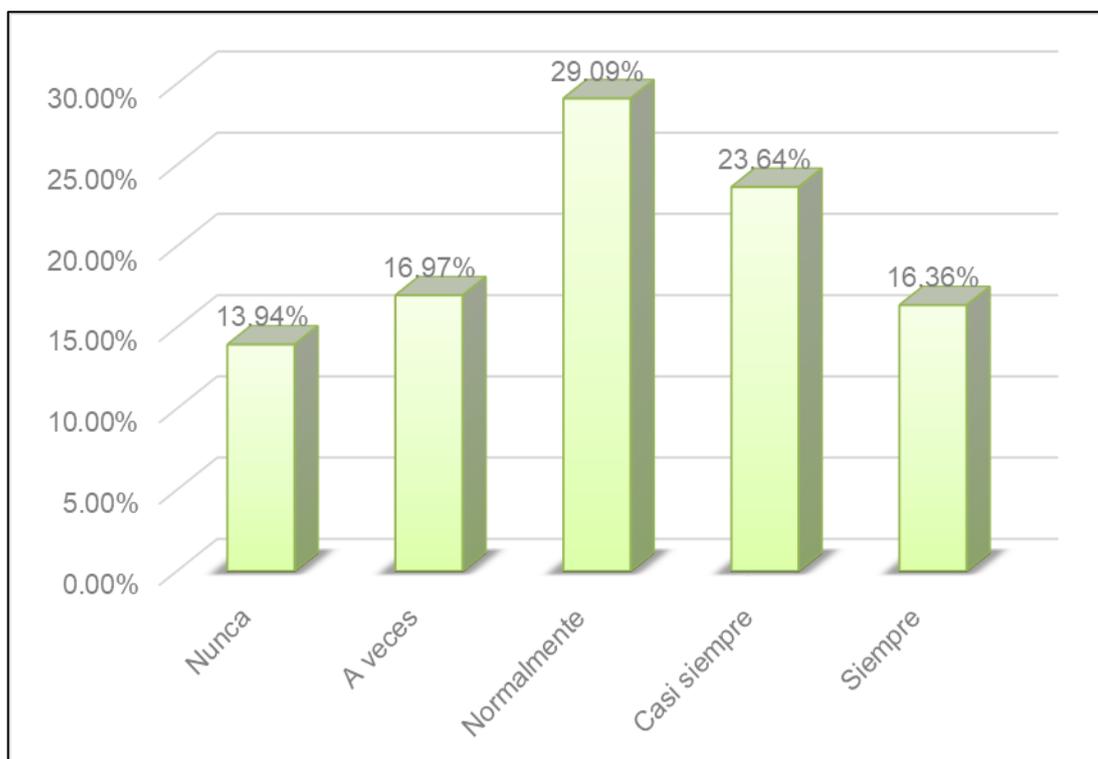


Gráfico 10. Análisis descriptivo de la variable atención al cliente

Lectura: Los alumnos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa, califican con 29.09% a las preguntas formuladas del 28 al 35 del anexo 2 en base a la variable atención al cliente como Normalmente, el 23.64% Casi siempre, el 16.97% A veces, el 16.36% Siempre y el 13.94% Nunca.

4.2. Prueba de hipótesis

Las hipótesis específicas y general planteadas en la investigación, deben ser analizadas mediante una prueba de hipótesis, para verificar si son rechazadas o aceptadas a través del Sig. Bilateral, asimismo se debe verificar la correlación que existe entre las variables, por medio del coeficiente de Pearson.

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Validación de la hipótesis general

Ha: Las 5'S se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018.

Ho: Las 5'S no se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018.

Tabla 14. Correlación entre las 5'S y la atención al cliente

RELACIÓN		ATENCIÓN AL CLIENTE	5'S
Correlación de Pearson	Atención al cliente	1,000	0,801
	5'S	0,801	1,000
Sig. (Bilateral)	Atención al cliente	---	0,000
	5'S	0,000	---
	N		330

Decisión estadística: En la tabla anterior se logra apreciar que el Sig. Bilateral es igual a 0,000 siendo menor que el nivel de significancia que está representado por el 5%, por lo tanto se acepta la hipótesis general de la investigación, asimismo existe una correlación positiva alta de 0,801 entre las 5'S y la atención al cliente.

Validación de la hipótesis específica #01.

Ha: La selección se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

Ho: La selección no se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

Tabla 15. Correlación entre la selección y la atención al cliente

RELACIÓN		ATENCIÓN AL CLIENTE	SELECCIÓN
Correlación de Pearson	Atención al cliente	1,000	0,716
	Selección	0,716	1,000
Sig. (Bilateral)	Atención al cliente	---	0,011
	Selección	0,011	---
	N		330

Decisión estadística: En la tabla anterior se logra apreciar que el Sig. Bilateral es igual a 0,011 siendo menor que el nivel de significancia que está representado por el 5%, por lo tanto se acepta la hipótesis general de la investigación, asimismo existe una correlación positiva alta de 0,716 entre la selección y la atención al cliente.

Validación de la hipótesis específica #02.

Ha: El orden se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

Ho: El orden no se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

Tabla 16. Correlación entre el orden y la atención al cliente

RELACIÓN		ATENCIÓN AL CLIENTE	ORDEN
Correlación de Pearson	Atención al cliente	1,000	0,627
	Orden	0,627	1,000
Sig. (Bilateral)	Atención al cliente	---	0,000
	Orden	0,000	---
	N		330

Decisión estadística: En la tabla anterior se logra apreciar que el Sig. Bilateral es igual a 0,000 siendo menor que el nivel de significancia que está representado por el 5%, por lo tanto se acepta la hipótesis general de la investigación, asimismo existe una correlación positiva moderada de 0,627 entre el orden y la atención al cliente.

Validación de la hipótesis específica #03.

Ha: La limpieza se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

Ho: La limpieza no se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

Tabla 17. Correlación entre la limpieza y la atención al cliente

RELACIÓN		ATENCIÓN AL CLIENTE	LIMPIEZA
Correlación de Pearson	Atención al cliente	1,000	0,653
	Limpieza	0,653	1,000
Sig. (Bilateral)	Atención al cliente	---	0,000
	Limpieza	0,000	---
	N		330

Decisión estadística: En la tabla anterior se logra apreciar que el Sig. Bilateral es igual a 0,000 siendo menor que el nivel de significancia que está representado por el 5%, por lo tanto se acepta la hipótesis general de la investigación, asimismo existe una correlación positiva moderada de 0,653 entre la limpieza y la atención al cliente.

Validación de la hipótesis específica #04.

Ha: La estandarización se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

Ho: La estandarización no se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

Tabla 18. Correlación entre la estandarización y la atención al cliente

RELACIÓN		ATENCIÓN AL CLIENTE	ESTANDARIZACIÓN
Correlación de Pearson	Atención al cliente	1,000	0,579
	Estandarización	0,579	1,000
Sig. (Bilateral)	Atención al cliente	---	0,018
	Estandarización	0,018	---
	N		330

Decisión estadística: En la tabla anterior se logra apreciar que el Sig. Bilateral es igual a 0,018 siendo menor que el nivel de significancia que está representado por el 5%, por lo tanto se acepta la hipótesis general de la investigación, asimismo existe una correlación positiva moderada de 0,579 entre la estandarización y la atención al cliente.

Validación de la hipótesis específica #05.

Ha: La autodisciplina se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

Ho: La autodisciplina no se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

Tabla 19. Correlación entre la autodisciplina y la atención al cliente

RELACIÓN		ATENCIÓN AL CLIENTE	AUTODISCIPLINA
Correlación de Pearson	Atención al cliente	1,000	0,619
	Autodisciplina	0,619	1,000
Sig. (Bilateral)	Atención al cliente	---	0,000
	Autodisciplina	0,000	---
	N		330

Decisión estadística: En la tabla anterior se logra apreciar que el Sig. Bilateral es igual a 0,000 siendo menor que el nivel de significancia que está representado por el 5%, por lo tanto se acepta la hipótesis general de la investigación, asimismo existe una correlación positiva moderada de 0,619 entre la autodisciplina y la atención al cliente.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En el año 1997 Hirano manifiesta que las 5´S se encuentran orientada a la calidad total de las empresas, y tiene sus orígenes en el modelo de Deming que tiene aplicación directa a la mejora continua de los procesos específicos, en cumplimiento de la Norma ISO.

Por eso, cuando se trata de mejorar procesos, es recomendable la aplicación de la metodología completa, que consiste en la selección, orden, limpieza, estandarización y autodisciplina como señala (Juárez, 2009) en su investigación: “Propuesta para implementar metodología 5´S en el departamento de cobros de la subdelegación Veracruz Norte IMSS”.

Con respecto a la validación de la hipótesis general que plantea la presente investigación, se precisa que la metodología 5´S tiene una correlación positiva alta de 0.801 con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018; guardando relación con la investigación de Abuhabra (2017): “Metodología 5S y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014”, que según los resultados que obtuvo se observa una correlación de 0.691, indicando relación positiva entre las dos variables. También el resultado es contrastable con Sánchez (2006) en su investigación: “Aplicación de la herramienta de las cinco “S” en Frico´S de

Colima”, manifiesta que al aplicar la herramienta a la empresa, se obtuvo resultados positivos en corto tiempo generando sorpresas a la gerencia.

Con respecto a la validación de la hipótesis específica que plantea la presente investigación, se precisa que el orden tiene una correlación positiva alta de 0.716 con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018. Por su parte Herrera & Taipe (2017) en su investigación: “Implementación de la metodología 5s en el laboratorio de No Metálicos FIQ – UNCP 2017”, concluye que con la identificación de los materiales innecesarios se logra mejorar los espacios de trabajo, mediante la eliminación, reparación y reubicación de los equipos obsoletos que no suman a la productividad por estar en malas condiciones.

Con respecto a la validación de la hipótesis específica que plantea la presente investigación, se precisa que la limpieza tiene una correlación moderada de 0.653 con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018. Asimismo Sánchez (2006) en su investigación: “Aplicación de la herramienta de las cinco “S” en Frico’S de Colima”, ratifica lo planteado, que las áreas de trabajo limpias y ordenadas son importantes para las actividades de la atención que se brinda y por lo general reducen el número de accidentes.

Con respecto a la validación de la hipótesis específica que plantea la presente investigación, se precisa que la estandarización tiene una correlación moderada de 0.579 con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018. Por su parte Herrera & Taipe (2017) en su investigación: “Implementación de la metodología 5s en el laboratorio de No Metálicos FIQ – UNCP 2017”, manifiesta que con la estandarización de los procedimientos se logró avances significativos de 40%, con lo cual se propuso la implementación de formularios que aportaron a la mejora continua de la empresa.

Con respecto a la validación de la hipótesis específica que plantea la presente investigación, se precisa que la autodisciplina tiene una correlación moderada de 0.619 con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018. Por su parte Herrera & Taipe (2017) en su investigación: “Implementación de la metodología 5s en el laboratorio de No Metálicos FIQ – UNCP 2017”, tiene resultados favorable de un 16% en las actividades diarias.

CONCLUSIONES

1. Se concluye 80% de correlación positiva alta entre la 5'S y la atención al cliente, es decir si se implementa la metodología 5'S se observarían resultados favorables en la atención al cliente dentro del área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.
2. Se concluye 72% de correlación positiva alta entre la selección y la atención al cliente, es decir, si clasificamos los materiales para el trabajo del personal, distribuimos adecuadamente las áreas de trabajo, realizamos mantenimientos a los equipos tecnológicos, consideramos la iluminación en los ambientes de trabajo, optimizamos la seguridad de las instalaciones, y por último, los escritorios se adecuan con separadores, mejoraría favorablemente la atención al cliente dentro del área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.
3. Se concluye 63% de correlación positiva moderada entre el orden y la atención al cliente, es decir, si adecuamos los espacios para el almacenamiento de los documentos, el acceso a las instalaciones, priorizamos un lugar para el uso de las herramientas del personal, reducimos los atascos administrativos, y por último, mantenemos ordenados los documentos, mejoraría favorablemente la atención al cliente dentro del área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.
4. Se concluye 65% de correlación positiva moderada entre la limpieza y la atención al cliente, es decir, si limpiamos los ambientes de trabajo, evitamos la alimentación en el trabajo, cumplimos con los formatos de limpieza de la universidad, fomentamos hábitos de limpieza, y por último, apartamos los equipos y materiales en malas condiciones para el trabajo, influiría significativamente en la atención al cliente dentro del área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

5. Se concluye 58% de correlación positiva moderada entre la estandarización y la atención al cliente, es decir, las áreas de trabajo deben estar estandarizadas, el personal debe aplicar la selección, orden y limpieza de los materiales para su trabajo del día a día, los formatos deben estar estandarizados para los clientes, y por último, establecer normas de convivencia para la conservación de los lugares limpios, mejoraría significativamente la atención al cliente dentro del área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

6. Se concluye 62% de correlación positiva moderada entre la autodisciplina y la atención al cliente, es decir, si el personal se capacita continuamente, cumple con las tareas asignadas, y por último, respeta las normas de convivencia en la universidad, se va percibir mejor atención al cliente dentro del área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la aplicación de la metodología 5´S en todas las áreas administrativas de la Universidad Alas Peruanas, debido a los resultados satisfactorios que se obtienen en el corto plazo.
2. Se recomienda la selección adecuada de los materiales para su clasificación respectiva, que no suman en la productividad del personal administrativo en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas.
3. Se recomienda realizar charlas sobre el impacto que tiene el orden dentro de una organización, y así mejorar la distribución de espacios para el almacenamiento de la documentación en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas.
4. Se recomienda mantener las áreas administrativas limpias, es decir, libre de contaminación, para el mejor trabajo del personal administrativo del área de caja de la Universidad Alas Peruanas.
5. Se recomienda que los cambios aplicados sean estandarizados por cada proceso establecido en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, con la finalidad de proponerlo en otras áreas administrativas.
6. Se recomienda la capacitación continua del personal para mejorar la percepción y expectativas en la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abuhabra, S. (2017). Metodología 5S y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014. Lima - Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Aguilar, C. (2017). Aplicación de la técnica de las 5 "S" en Balarezo Automotriz E.I.R.L. Piura - Perú: Universidad Nacional de Piura.
- Agustín, J. (06 de Noviembre de 2015). Beneficios de la integración de las 5´S en el proceso productivo. Obtenido de <http://www.iniciativasempresariales.com/blog/beneficios-de-la-integracion-de-las-5s-en-el-proceso-productivo/>
- Carrasco, R., & Villaorduña, P. (2017). Propuesta de implementación de las 5s para la mejora del ambiente en la planta de procesamiento de la empresa FITZCARRALD. Lima - Perú: Universidad Nacional Agraria la Molina.
- Dorbessan, J. (2005). Las 5s, herramientas del cambio. Argentina: Facultad Regional San Nicolás.
- Gomez, L., Giraldo, H., & Pulgarin, C. (2012). Implementación de la metodología 5 s en el área de carpintería en la Universidad de San Buenaventura. Medellín - Colombia: Universidad de San Buenaventura.
- González, J. (2013). Las 5 "s" una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Guacaran, M., & Moniz, C. (2009). Calidad de atención de enfermería según modelo de Donabedian, Hospital "Ruiz Y Páez. Ciudad Bolívar - Venezuela: Universidad de Oriente.
- Guachisaca, C., & Salazar, M. (2009). Implementación de 5S como una metodología de mejora en una empresa de elaboración de pinturas. Guayaquil - Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litoral.

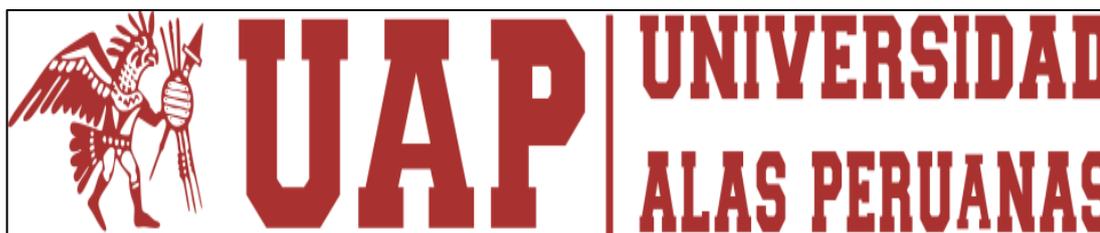
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill 5ta Edición.
- Herrera, B., & Taipe, J. (2017). Implementación de la metodología 5s en el laboratorio de No Metálicos FIQ – UNCP 2017. Huancayo - Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Hirano, H. (1997). Cinco pilares de la fábrica visual. Madrid - España: Norman Bodek.
- Juárez, C. (2009). Propuesta para implementar metodología 5'S en el departamento de cobros de la subdelegación Veracruz Norte IMSS. Veracruz - México: Universidad Veracruzana.
- Marín, A. (2017). Implementación de las 5 "S" para mejorar la productividad en el área de atención al cliente de la empresa Líder Quím S.R.L, San Martin De Porres, 2017. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Martínez, L. (2007). Consideraciones teóricas sobre la atención al cliente. La Habana - Cuba: Universidad de la habana.
- Rodríguez, J. (2010). Manual de las 5s estrategia de gestión para la mejora continua. Japón: Agencia de Cooperación Internacional del Japón.
- Sánchez, C. (2006). Aplicación de la herramienta de las cinco "s" en Fricó's de Colima. Colima: Universidad de Colima.
- Serna, P. (2006). Del servicio al cliente a la gestión de clientes. Colombia: Panamericana Ltda.
- Tercero, O. (2005). Aplicación de la metodología cinco eses (5's), dentro del proceso de mejora continua, de la empresa Inmoka S.A. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Vivanco, F. (2012). Módulo de atención al cliente. Bolivia: Escuela de capacitación de conductores profesionales.

ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN						
<p>¿En qué medida las 5'S se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018?</p>	<p>Determinar en qué medida las 5'S se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018.</p>	<p>Las 5'S se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa: 2018.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN APLICADA.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVO.</p> <p>POBLACIÓN Está conformada por los alumnos de pregrado y posgrado de la Universidad Alas Peruanas – Filial Pucallpa, siendo un total de 2311.</p> <p>MUESTRA Está representado por un total de 330 colaboradores que deben ser encuestados.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL.</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> </div>						
<p>a) ¿En qué medida la selección se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa?</p> <p>b) ¿En qué medida el orden se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa?</p> <p>c) ¿En qué medida la limpieza se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa?</p> <p>d) ¿En qué medida la estandarización se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa?</p> <p>e) ¿En qué medida la autodisciplina se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa?</p>	<p>a) Establecer en qué medida la selección se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.</p> <p>b) Establecer en qué medida el orden se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.</p> <p>c) Establecer en qué medida la limpieza se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.</p> <p>d) Establecer en qué medida la estandarización se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.</p> <p>e) Establecer en qué medida la autodisciplina se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.</p>	<p>a) La selección se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.</p> <p>b) El orden se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.</p> <p>c) La limpieza se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.</p> <p>d) La estandarización se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.</p> <p>e) La autodisciplina se relaciona con la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Filial Pucallpa.</p>							
			<p>SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS: SPSS.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #fff2cc;"> <th style="text-align: center;">Fuentes</th> <th style="text-align: center;">Técnicas</th> <th style="text-align: center;">Herramientas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Primaria</td> <td style="text-align: center;">Encuesta</td> <td style="text-align: center;">Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table>	Fuentes	Técnicas	Herramientas	Primaria	Encuesta	Cuestionario
Fuentes	Técnicas	Herramientas							
Primaria	Encuesta	Cuestionario							

Anexo 2. Cuestionario de preguntas



CUESTIONARIO ACERCA DE LA METODOLOGÍA 5'S

La finalidad del instrumento es recolectar información acerca de la problemática existente en el área de tesorería de la Universidad Alas Peruanas, debido a los inconvenientes en la atención a los clientes.

Los recuadros enumerados del 1 al 5 que se muestran en el cuestionario, es el valor que entrega a cada pregunta

1	2	3	4	5
Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	Siempre

PREG N°	PREGUNTAS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
VARIABLE 1: 5'S						
DIMENSIÓN: SELECCIÓN						
PREG 01	¿Cree usted que el personal clasifica los materiales, antes de comenzar con sus actividades en el trabajo?					
PREG 02	¿Considera que los espacios en las áreas de trabajo están distribuidos adecuadamente?					
PREG 03	¿Los equipos tecnológicos que dispone el personal de atención son modernos?					
PREG 04	¿Es adecuada la iluminación de los ambientes?					
PREG 05	¿Las instalaciones del área son seguras para guardar los documentos?					
PREG 06	¿Los escritorios disponen de separadores para la documentación?					
DIMENSIÓN: ORDEN						
PREG 07	¿Los espacios para el almacenamiento de los documentos son adecuados?					
PREG 08	¿Es fácil el acceso a las instalaciones?					
PREG 09	¿Si el uso de las herramientas que utiliza el personal es frecuente, estos están ubicados cerca de él?					
PREG 10	¿Considera que la reducción de atascos administrativos está mejorando?					
PREG 11	¿El tiempo de búsqueda de los documentos son los adecuados?					
DIMENSIÓN: LIMPIEZA						
PREG 12	¿Los ambientes de trabajo y atención se encuentran limpios?					
PREG 13	¿El personal lleva alimentos generando desperdicios en los espacios de trabajo?					
PREG 14	¿Cree usted que el personal sigue los formatos de limpieza establecidos por la universidad?					
PREG 15	¿Considera que el personal tiene hábitos de limpieza?					

PREG 16	¿Cree usted que periódicamente se identifican los equipos y materiales en mal estado para darlos de baja?					
DIMENSIÓN: ESTANDARIZACIÓN						
PREG 17	¿Las áreas de trabajo se encuentran estandarizadas?					
PREG 18	¿Cree usted que se aplica por parte del personal la selección, orden y limpieza de los materiales de trabajo adecuadamente?					
PREG 19	¿Se realiza por parte del personal el control visual de los materiales de trabajo?					
PREG 20	¿Los documentos que se presentan en ventanilla están estandarizados para realizar los trámites?					
PREG 21	¿El personal realiza las normas establecidas por la universidad para conservar los lugares limpios?					
DIMENSIÓN: AUTODISCIPLINA						
PREG 22	¿Cree usted que el personal se capacita continuamente?					
PREG 23	¿Cree usted que es adecuado el comportamiento del personal en la atención al cliente?					
PREG 24	¿Cree usted que se cumplen con las tareas asignadas?					
PREG 25	¿Existe disposición del personal en el servicio?					
PREG 26	¿Existe eficiencia en las labores encomendadas del personal?					
PREG 27	¿Cree usted que se cumple con respeto las normas de convivencia establecidas por la universidad?					
VARIABLE 2: ATENCIÓN AL CLIENTE						
DIMENSIÓN: PERCEPCIÓN DEL CLIENTE						
PREG 28	¿El tiempo de espera por el servicio que recibe es el adecuado?					
PREG 27	¿El trámite en ventanilla es rápido?					
PREG 28	¿Siente comodidad en la sala de espera?					
PREG 29	¿Cree usted adecuado el trato del personal?					
PREG 30	¿La información solicitada es clara para el usuario?					
PREG 31	¿Los trámites son fáciles de realizar?					
DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS						
PREG 32	¿Cree usted que el servicio recibido es igual al servicio que esperaba recibir?					
PREG 34	¿Existe satisfacción por parte del cliente en el servicio recibido?					
PREG 35	¿Siente seguridad en el trámite que está realizando?					

Anexo 3. Ficha de evaluación del instrumento de investigación juicio de expertos



I. DATOS PERSONALES:

1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: AGURTO CHERRE CESAR AUGUSTO

1.2. GRADO ACADÉMICO: Magister Docencia Universitaria

1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNU

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Las S's y la Atención al Cliente en el Área de Caja de la Universidad Agraria del Perú, Lima, Perú, 2018

1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: DIANA DEL PILAR VELA RAMÍREZ

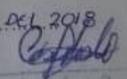
1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				17	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					20
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					19
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					20
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				17	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					20
Sub Total						185
TOTAL						18.5

Leyenda:
 01-13 Improcedente
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: PERU, 26 DE SEPTIEMBRE DEL 2018

Firma y Post – Firma del Experto: 

DNI: 18190341



UAP

I. DATOS PERSONALES:

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: Sotillo Díaz Hidalgo de Sosa
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: MSc. Ciencias de la Computación
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Nacional de Ucayali
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Las 5 "S" y la atención al cliente en el área de caja de la Universidad Alas Peruanas, Pucallpa 2018
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Diana Del Pilar Vela Ramirez
- 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				17	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					20
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					19
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					20
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					19
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
Sub Total						185
TOTAL						18.5

Leyenda:
 01-13 Improcedente
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Pucallpa, 26 DE SEPTIEMBRE DEL 2018

Firma y Post – Firma del Experto: [Firma]

DNI: 1.819.89.86



I. DATOS PERSONALES:

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: JUPANQUIZ VILLARUEBA, ANTONIO
 1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: LAS 5 S Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE CAJA DE LA UNIVERSIDAD AGS PERUANAS, FILIAL PIKALPA, 2018
 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: DIANA DEL PILAR VELA RAMÍREZ
 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					19
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					20
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				18	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				17	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					19
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					20
Sub Total						186
TOTAL						18.6

Leyenda:
 01-13 Improcedente
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: PIKALPA, 26 DE SEPTIEMBRE DEL 2018

Firma y Post – Firma del Experto: 

DNI: 40072478