

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**METODOLOGÍA DE LAS 5'S Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA
FERRETERÍA HUASCARÁN DISTRITO DE HUARAZ, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Br. Espinoza Miranda, Mily Sunamita

<https://orcid.org/0000-0002-2162-6112>

ASESOR

Mg. Cedrón Medina, Carlos Alberto

<https://orcid.org/0000-0002-4025-764X>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión humana

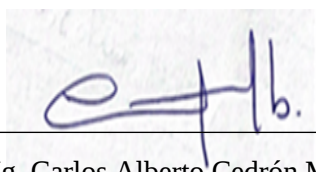
TRUJILLO-PERÚ

2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Carlos Alberto Cedrón Medina con N° DNI 18070929, como asesor del trabajo de investigación titulado "METODOLOGÍA DE LAS 5'S Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA FERRETERÍA HUASCARÁN DISTRITO DE HUARAZ, 2023" desarrollado por la egresada Espinoza Miranda Mily Sunamita con DNI 72308735 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Carlos Alberto Cedrón Medina
DNI: 18070929

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Con mucha gratitud a Dios, creador
de todas las cosas, el que me ha dado
la vida y el apoyo incondicional en las
buenas y las malas; por ello, con
mucha humildad dedico a este logro a
Él.

A mis padres en especial a mi
hermana Eveluz quién fue, es y
seguirá siendo el motor para
continuar con mis estudios, por
enseñarme a ser fuerte sin
importar las circunstancias, por
brindarme el apoyo incondicional
para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a la
universidad católica de Trujillo,
en especial a mi querida facultad
de ciencias administrativas y
económicas a todos los docentes
por brindarme sus conocimientos,
por sus enseñanzas y formarnos como
profesionales con principios y valores.

Al asesor, Mg. Carlos Alberto
Cedrón Medina por haberme
brindado su tiempo para las
asesorías y la culminación de
este trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Espinoza Miranda Mily Sunamita con DNI 72308735, egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “Metodología de las 5’s y satisfacción del cliente de la ferretería Huascarán distrito de Huaraz, 2023”, el cual consta de un total de 83 páginas, en las que se incluye 10 tablas y 2 figuras, más un total de 38 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

La autora



Mily Sunamita Espinoza Miranda
DNI 72308735

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I.INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	22
2.1. Enfoque, tipo.....	22
2.2. Diseño de investigación	22
2.3. Población, muestra y muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	23
2.5. Técnicas de procedimiento y análisis de datos	23
2.6. Aspectos éticos en investigación	24
III.RESULTADOS	26
3.1 Resultados descriptivos.....	26
3.2. Resultados inferenciales.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	32
V.CONCLUSIÓN	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXO.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población de estudio.....	22
Tabla 2.	Niveles de la variable Metodología de las 5s.....	26
Tabla 3.	Niveles de la variable Satisfacción del cliente	27
Tabla 4.	Prueba de normalidad.....	28
Tabla 5.	La relación entre clasificar(Seiri) y la satisfacción de los clientes	28
Tabla 6.	La relación entre orden(Seiton) y la satisfacción de los clientes	29
Tabla 7.	La relación entre limpieza(Seiso) y la satisfacción de los clientes	29
Tabla 8.	La relación entre estandarización(Seiketsu) y la satisfacción de los clientes ...	30
Tabla 9.	La relación entre disciplina(shitsuke) y la satisfacción de los clientes	30
Tabla 10.	Relación de la metodología de las5s y la satisfacción del cliente	31

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Niveles de la variable Metodología de las 5s	26
<i>Figura 2</i> Niveles de la variable Satisfacción del cliente	27

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la metodología de las 5s y la satisfacción de los clientes de la ferretería Huascarán distrito de Huaraz, 2023. La metodología fue tipo básica, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental descriptivo-correlacional, la población fue de 300 clientes y la muestra de 169 clientes, como técnica se usó la encuesta y como instrumento los cuestionarios para cada una de las variables.

Los resultados de la metodología de las 5s, si tiene una relación de nivel muy alta con satisfacción del cliente con un ($Rho = 0.927^{**}$; $p = 0.01 < 0.05$). También se muestra que la satisfacción del cliente se relaciona con las dimensiones de demología de las 5s; clasificar (Seiri) ($Rho = 0.839^{**}$; $p = 0.01 < 0.05$); orden (Seiton) ($Rho = 0.832^{**}$; $p = 0.01 < 0.05$); limpieza (Seiso) ($Rho = 0.652^{**}$; $p = 0.01 < 0.05$); estandarización (Seiketsu) ($Rho = 0.859^{**}$; $p = 0.01 < 0.05$); disciplina (shitsuke); ($Rho = 0.888^{**}$; $p = 0.01 < 0.05$). En conclusión, existe gran deficiencia de satisfacción de los clientes y en la aplicación de la metodología de las 5s, que se aplique de una forma adecuada la demología de las 5s, se verá reflejado de una manera positiva para una satisfacción de los clientes.

Palabras clave: satisfacción, cliente, metodología.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the 5s methodology and the customer satisfaction of the Huascaran hardware store, district of Huaraz, 2023. The methodology was a basic type, with a quantitative approach and non-experimental descriptive-correlational design, the population It consisted of 300 clients and the sample of 169 clients, the survey was used as a technique and the questionnaires for each of the variables were used as an instrument.

The results of the 5s methodology do have a very high-level relationship with customer satisfaction with a ($Rho = 0.927^{**}$; $\rho = 0.01 < 0.05$). It is also shown that customer satisfaction is related to the demographic dimensions of the 5s; classify (Seiri) ($Rho = 0.839^{**}$; $\rho = 0.01 < 0.05$); order (Seiton) ($Rho = 0.832^{**}$; $\rho = 0.01 < 0.05$); cleanliness (Seiso) ($Rho = 0.652^{**}$; $\rho = 0.01 < 0.05$); standardization (Seiketsu) ($Rho = 0.859^{**}$; $\rho = 0.01 < 0.05$); discipline (shitsuke) ($Rho = 0.888^{**}$; $\rho = 0.01 < 0.05$). In conclusion, there is a great deficiency in customer satisfaction and in the application of the 5s methodology, the appropriate application of the 5s demology is will be reflected in a positive way for customer satisfaction.

Keywords: satisfaction, customer, methodology.

METODOLOGÍA DE LAS 5'S Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA FERRETERÍA HUASCARÁN DISTRITO DE HUARAZ, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

7 %	7 %	1 %	9 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
2	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1 %
4	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	1 %
5	Submitted to Universidad Autonoma de Chile Trabajo del estudiante	1 %
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %