



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“Aplicación de la Metodología 5 “S” para mejorar la Calidad de Servicio del Taller
Automotriz ADFIM S.A.C”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial**

AUTOR:

Rodríguez Paucar, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0001-8410-4533)

ASESOR:

Mg. Añazco Escobar, Dixon Groky (ORCID: 0000-0002-2729-1202)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

La Presente Tesis se la Dedico a mi madre,
La cual fue un ejemplo y guía en toda mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los docentes de la universidad Cesar Vallejo, los cuales dejaron enseñanzas en mi carrera profesional

Agradezco a la empresa ADFIM SAC por haberme apoyado en la culminación de la tesis

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña):

VICTOR HUGO RODRIGUEZ PAUCAR

Cuyo título es:

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5 "S" PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL TALLER AUTOMOTRIZ ADFIM SAC

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 1.3... (Número) T.B.C.C.E...... (Letras).

Lugar y fecha: Lima, 07 de Julio del 2019

PRESIDENTE

Dra. Torres Sime, Cesar

SECRETARIO

MSc. Diana Escobar, Diana

VOCAL

MSc. Dace Vizcarra, Francisco



Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó

Responsable del SGC



Aprobó

Vicerrectoría de Investigación

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo: Víctor Hugo Rodríguez Paucar, con DNI N° 41179710 a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también, bajo juramento, que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticas y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Junio del 2109



RODRIGUEZ PAUCAR Víctor Hugo

DNI 41179710

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I INTRODUCCIÓN	1
II MÉTODO	35
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	36
2.2 Operacionalización de Variables.....	36
2.3 Población, Muestra y Muestreo.....	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	39
2.5 Procedimiento	40
2.6 Métodos de Análisis de Datos	55
2.7 Aspectos Éticos.....	56
III RESULTADOS	57
IV.DISCUSIÓN	81
V CONCLUSIONES	83
VI RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS	87
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diagrama de Pareto	10
Tabla 2 Matriz de Coherencia	34
Tabla 3 Matriz de Operacionalizacion.....	38
Tabla 4 DAP de actividades para un mantenimiento preventivo	42
Tabla 5 : Hoja de auditoria	45
Tabla 6: "5" s inicial.....	46
Tabla 7: Evaluación inicial 5S.....	47
Tabla 8: Clasificación con tarjeta roja.....	50
Tabla 9: Pre Test y Pos test fiabilidad	58
Tabla 10: Pre y Post prueba Tiempo establecido por el usuario	59
Tabla 11 Pre y Post prueba trabajos solicitados	60
Tabla 12: Pre y Post test de capacidad de respuesta.....	61
Tabla 13: Pre y post prueba clasificación.....	62
Tabla 14 Pre y post prueba Descriptivos clasificacion.....	63
Tabla 15 Pre y post prueba orden	64
Tabla 16 : Pre y post prueba Descriptivo orden	65
Tabla 17 : Pre y post prueba Limpieza	66
Tabla 18: Pre y post prueba Descriptivo Limpieza	67
Tabla 19 : Pre y post prueba Estandarizacion.....	68
Tabla 20: Pre y post prueba Descriptivo Estandarizacion.....	69
Tabla 21 : Pre y post prueba Disciplina.....	70
Tabla 22: Pre y post prueba Descriptivo Disciplina	71
Tabla 23: Prueba de Normalidad Variable dependiente	72
Tabla 24: Pruebas de normalidad Variable independiente	73
Tabla 25: Estadística de muestra emparejada.....	75
Tabla 26 : Correlaciones de muestras emparejadas.....	75
Tabla 27 Prueba de muestra emparejada	76

Tabla 28 Estadística de muestra emparejada.....	77
Tabla 29 : Correlaciones de muestra emparejada.....	77
Tabla 30 : Diferencia Emparejada.....	77
Tabla 31 : Estadística de muestra emparejada.....	79
Tabla 32: Correlaciones de muestra emparejada.....	79
Tabla 33: prueba de muestra emparejada.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Certificación ISO 9001 en el mundo.....	3
Figura 2 Certificación ISO 9001 en América.....	4
Figura 3 Empresas certificadas con ISO 9001 en Perú	6
Figura 4 Diagrama de ishikawa	9
Figura 5: Diagrama de Pareto.....	11
Figura 6 Paso a paso las 5”S”	16
Figura 7 Clasificación.....	18
Figura 8 : Tarjeta Roja.....	19
Figura 9 : Verificación de las tarjetas rojas	20
Figura 10 : SEITON: ORDENAR	21
Figura 11 : Seiso Limpiar	22
Figura 12 : seiketsu- estandarizar	23
Figura 13 : Manteniendo todo disciplinado.....	24
FIGURA 14 DIMENSIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO	26
Figura 15 : Servicios que se hacen en el taller	41
Figura 16 : Mantenimiento Preventivo.....	43
Figura 17 : Taller con herramientas desordenadas	43
Figura 18 : cosas tiradas en el suelo	44
Figura 19 : Casilleros Sucios	44
Figura 20 : Evaluación inicial de las 5 “S”	46
Figura 21 : Reunion de las 5 “S”	48
Figura 22 : Llantas con tarjeta roja.....	49
Figura 23 : : Metales en desuso	49
Figura 24 : Pre y Post clasificación	50
Figura 25 : Orden en almacén.....	51
Figura 26 : Pre y Post Orden	52
Figura 27 : Limpieza en taller	52
Figura 28 : Pre - Post Limpieza.....	53

Figura 29 : El taller limpio, organizado.....	53
Figura 30 : Pre y Post Estandarización.....	54
Figura 31 : Personal con hábitos disciplinados	54
Figura 32 : Pre y post Disciplina	55
Figura 33 : Pre y Post test (%).....	58
Figura 34 : Clasificación (%)	62
Figura 35 : Orden (%).....	64
Figura 36 : Pre y Post test Limpieza (%).....	66
Figura 37 : Pre y post Estandarización (%)	68
Figura 38 : Pre y Post Disciplina (%).....	70

RESUMEN


La presente tesis tiene como objetivo principal mejorar la Calidad de Servicio del Taller Automotriz ADFIM SAC ATE 2019, por el cual se aplicó la Metodología 5 “S” Así mismo se desea reducir las horas en la atención de los mantenimientos de las unidades vehiculares que se atienden, elevando la fiabilidad y atendiendo a más unidades mejorando con esto la capacidad de respuesta que tienen nuestros usuarios y clientes

Se aplicó la Metodología 5 “S” en el taller automotriz porque es la herramienta idónea en empresas de manufactura y por ser de fácil aplicación y no requiere de gastos excesivos. La empresa se dedica a realizar mantenimientos preventivos, correctivos sistema eléctrico, planchado, pintura y soldadura de flota mediana (camiones) en donde se aplicaron de forma efectiva las 5 “S” ,En la investigación se observa que hay poco conocimiento de la Metodología 5 ”S” por los técnicos la cual repercute directamente en la baja calidad de servicio de la empresa pero al aplicarlo y hacerle el seguimiento respectivo mejoro notablemente y se quedó como habito en la realización de los mantenimientos que se realizan en el taller automotriz

La tesis es cuasi experimental porque existe un pre prueba y una post prueba, Por su enfoque es cuantitativa ya que los resultados obtenidos ya que se tiene que recolectar los datos antes para probar las hipótesis de la investigación, Por su alcance es de tipo longitudinal ya que se prestan los datos recolectados, La población son los mantenimientos preventivos realizados durante treinta días, la muestra es idéntica a la población

Los resultados obtenidos de la investigación se concluyen en que la aplicación de la Metodología 5” S” subió la Calidad de Servicio en el taller automotriz ADFIM ya que en un comienzo estaba en un 37% y después de implementar la metodología subió a 79% observando que fue significativa la mejora.

Palabras Claves: 5 “S”, Calidad de Servicio, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINÁLIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02} Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	--

Yo, **MGTR. AÑAZCO ESCOBAR, DIXON GROKY**, docente de la facultad de **Ingeniería** y Escuela Profesional de **Ingeniería Industrial** de la Universidad Cesar Vallejo, revisor(a) de la tesis titulada **"Aplicación de la Metodología 5 "S" para mejorar la Calidad de Servicio del Taller Automotriz ADFIM S.A.C"**, del (de la) estudiante **RODRIGUEZ PAUCAR, VICTOR HUGO**, constato que la investigación tiene un índice y similitud de **(19 %)** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ate, 15 de enero del 2020


.....
MGTR. AÑAZCO ESCOBAR, DIXON GROKY
DNI: 08124462



Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------