



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Aplicación de las 5S para mejorar la productividad en el área de almacén
de la empresa Starbucks, Chorrillos -2020**

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

AUTORES:

Cruzado Canterac, Carlos Gabriel (ORCID: 0000-0001-8801-7023)

Cardenas Guillen, Jerson James (ORCID: 0000-0003-1472-0415)

ASESOR:

Mg. Zeña Ramos Jose La Rosa (ORCID: 0000-0001-7954-6783)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y productiva

**LIMA - PERÚ
2020**

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada en primera medida a Dios, a mis padres los cuales son un apoyo incondicional en mi día a día, quienes me dieron vida, educación y consejos, A mis hermanos, quienes sin su motivación y apoyo no hubiera conseguido culminar este informe de investigación, A todos ellos y a todas las personas que me brindaron su apoyo en algún momento para poder afrontar las adversidades y seguir adelante, se los agradezco desde el fondo de mi alma.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a Dios, por permitirme tener a mis padres y hermanos en mi día a día, por brindarme la sabiduría e inteligencia en el proceso de mi formación profesional, Agradecimiento a mis padres, hermanos y mi novia por brindarme la tranquilidad, paciencia y amor necesario para continuar en este proceso de formación profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de Investigación	27
3.2. Variables y Operacionalización	29
3.3. Población Muestra y Muestreo	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.5. Procedimientos.....	36
3.6. Métodos de análisis de datos	83
3.7. Aspectos Éticos.....	83
IV. RESULTADOS.....	84
V. DISCUSIÓN	97
VI. CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES	100
REFERENCIAS	101
ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Hoja de Observación de las causas de la empresa Starbucks Matellini	5
Tabla 2. Causas que originan la baja productividad de Starbucks Matellini 2020	7
Tabla 3. Matriz de Correlación de todas las causas	8
Tabla 4. Valores del Pareto	8
Tabla 5. Frecuencia de Macroprocesos	10
Tabla 6. Estratificación de causas	10
Tabla 7. Criterio de Evaluación para alternativa de solución	11
Tabla 8. Horario de Producción	39
Tabla 9. Data pre test de la dimensión clasificar	47
Tabla 10. Data pre test de la dimensión orden	48
Tabla 11. Data pre test de la dimensión limpieza	49
Tabla 12. Data pre test de la dimensión estandarizar	50
Tabla 13. Data pre test de la dimensión disciplina	51
Tabla 14. Data pre test de la eficiencia	53
Tabla 15. Data pre test de la eficacia	54
Tabla 16. Cronograma de actividades.....	57
Tabla 17, Lista de artículos desechados	64
Tabla 18, Frecuencia de uso	65
Tabla 19. Data pos test de la dimensión clasificar	72
Tabla 20. Data pos test de la dimensión orden	73
Tabla 21. Data pos test de la dimensión limpieza	74
Tabla 22. Data pos test de la dimensión estandarización	75
Tabla 23. Data pos test de la dimensión disciplina.....	76
Tabla 24. Data pos test de la variable productividad	77
Tabla 25. Data pos test de la dimensión eficiencia	78
Tabla 26. Data pos test de la dimensión eficacia	79
Tabla 27. Presupuesto de inversión	80
Tabla 28, Comparativo de costos operativos antes y después	81
Tabla 29. Flujo de caja	82
Tabla 30. VAN, TIR, costo beneficio	82
Tabla 31. Resultado descriptivo comparado de la variable productividad	89
Tabla 32. Resultado descriptivo comparado de la dimensión eficiencia	90
Tabla 33. Resultado descriptivo comparado de la dimensión eficiencia	91
Tabla 34. Prueba de normalidad de la variable productividad	92
Tabla 35. Estadística de muestras emparejadas de la variable productividad .	92
Tabla 36. Prueba T-student de la variable productividad	93
Tabla 37. Prueba de normalidad de la dimensión eficiencia	93
Tabla 38. Estadística de muestras emparejadas de la dimensión eficiencia	94
Tabla 39. Prueba T-student de la dimensión eficiencia	94
Tabla 40. Prueba de normalidad de la dimensión eficacia	95
Tabla 41. Estadística de muestras emparejadas de la dimensión eficacia.....	95
Tabla 42. Prueba T-student de la dimensión eficacia.....	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Índice Productividad 2018	2
Figura 2. Producción del sector Restaurantes 2018.....	3
Figura 3. Tienda Starbucks Matellini 2020	4
Figura 4. Diagrama de causas y efectos de Starbucks Matellini 2020	6
Figura 5. Gráfico de Pareto	9
Figura 6. Diagrama de Estratificación.....	10
Figura 7. Gestión de la prevención.....	20
Figura 8. Organigrama de local Starbucks Matellini, Chorrillos	38
Figura 9, Bebidas expreso.....	40
Figura 10. Frappuccinos.....	40
Figura 11. Bebidas alternativas de café	40
Figura 12. Alimentos.....	41
Figura 13. Diagrama de Operación de Proceso de Bebida Caliente	42
Figura 14. Diagrama de Operación de Proceso de Bebida Fría.....	43
Figura 15. Diagrama de Flujo de la atención General de la tienda Starbucks..	44
Figura 16. Plano de la Empresa Starbucks Matellini, Chorrillos	45
Figura 17. Índice de productividad Starbucks Matellini 2019-2020	58
Figura 18. Línea de Tendencia Productividad Starbucks Matellini 2020	58
Figura 19. Lobby en desorden.....	59
Figura 20. Desorden en la línea de Producción y operaciones	59
Figura 21. Desorden de almacén	60
Figura 22. Clasificación de materiales y productos	62
Figura 23, Diagrama de Flujo – Clasificar	63
Figura 24. Ordenamiento de productos.....	65
Figura 25, Plano de distribución de zona de almacén	66
Figura 26. Limpieza de los pasillos de la zona de almacén.....	67
Figura 27. Limpieza dentro del almacén antes y después.....	67
Figura 28. Plan de Capacitación	69
Figura 29. Resultado de la dimensión clasificar antes y después de las 5S	84
Figura 30. Resultado de la dimensión ordenar antes y después de las 5S	85
Figura 31. Resultado de la dimensión limpieza antes y después de las 5S	86
Figura 32. Resultado de la dimensión estandarización antes y después de las 5S	87
Figura 33. Resultado de la dimensión disciplina antes y después de las 5S....	88

RESUMEN

La presente investigación cuyo título es: “Aplicación de las 5S para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa Starbucks, Chorrillos -2020” tuvo por objetivo: Determinar cómo la aplicación de las 5s mejora la productividad en el área de almacén en la empresa Starbucks, Chorrillos, 2020. El problema de la investigación planteado fue ¿Cómo la aplicación de las 5s mejora la productividad en el área de almacén la empresa Starbucks, Chorrillos, 2020?. La investigación se desarrolló mediante el diseño cuasi experimental de tipo aplicada debido a que se determinó la mejora mediante la aplicación de diversos aportes teóricos, siendo explicativa debido a que se describe la situación de estudio y se trata de dar respuesta al porqué del objeto que se investiga. La población estuvo representada por los despachos diarios en el almacén durante 30 días. La técnica utilizada fue la observación y los instrumentos fueron los formatos de recolección de datos. Finalmente se determinó mediante el estadígrafo T-student la aceptación de la hipótesis del investigador logrando que la media de la productividad se incremente en 21.75%, de la eficiencia en 16.88% y de la eficacia en 8.09 %.

Palabras Clave: 5S, Productividad, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

The present investigation whose title is: "Application of the 5S to improve productivity in the warehouse area of the Starbucks company, Chorrillos -2020" had the objective: To determine how the application of the 5s improves productivity in the warehouse area in the Starbucks company, Chorrillos, 2020. The research problem raised was how does the application of the 5s improve productivity in the warehouse area of the Starbucks company, Chorrillos, 2020?

The research was developed through the quasi-experimental design of the applied type because the improvement was determined through the application of various theoretical contributions, being explanatory because the study situation is described and it is about giving an answer to the reason for the object that is investigated. The population was represented by the daily dispatches in the warehouse for 30 days. The technique used was observation and the instruments were the data collection formats. Finally, the acceptance of the researcher's hypothesis was determined by means of the T-student statistician, achieving that the average productivity increased by 21.75%, the efficiency by 16.88% and the efficacy by 8.09%.

Keywords: 5S, Productivity, efficiency, effectiveness.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEÑA RAMOS JOSE LA ROSA, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "APLICACIÓN DE LAS 5S PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA STARBUCKS CHORRILLOS 2020", cuyos autores son CARDENAS GUILLEN JERSON JAMES, CRUZADO CANTERAC CARLOS GABRIEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Diciembre del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEÑA RAMOS JOSE LA ROSA DNI: 17533125 ORCID 0000-0001-7954-6783	Firmado digitalmente por: JOZENARAM el 27-12- 2020 17:37:06

Código documento Trilce: TRI - 0100403