



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Aplicación de la metodología 5s para mejorar la calidad de servicio
en la pollería WALPA CHICKEN, Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniera Industrial

AUTORAS:

Lopez Marcos, Karem Sharon Lerolay ([ORCID:0000-0002-8540-1334](https://orcid.org/0000-0002-8540-1334))

Mundaca Meléndez, Karen Yeseli ([ORCID:0000-0003-3286-7146](https://orcid.org/0000-0003-3286-7146))

ASESORA:

MSC. Delgado Montes, Mary Laura ([ORCID:0000-0001-9639-657X](https://orcid.org/0000-0001-9639-657X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo industrial de productos y servicios

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente tesis está dedicado a mis padres por ser mis principales autores de vida y a mis hermanos por el gran apoyo incondicional en toda la etapa de mi carrera universitaria.

Karem Sharon Lerolay López Marcos

A mis padres por ser mi soporte y apoyo en mi carrera universitaria. A mi familia, hermanos y amigos por el apoyo y motivación para culminar la investigación.

Karen Yeseli Mundaca Meléndez

Agradecimiento

En primer lugar, damos gracias a Dios por guiarnos y permitirnos llegar hasta esta etapa de estudios.

A la asesora Delgado Montes Mary Laura quien con su apoyo y conocimientos nos ayudó en el desarrollo del presente trabajo de investigación. Así mismo agradecemos a los docentes de la UCV, que con su experiencia nos ayudaron a fortalecer nuestros conocimientos.

A Luis Fernando Cáceres Villalba y al personal de la empresa Walpa Chicken S.A.C. por la colaboración y apoyo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y Operacionalización	26
3.3. Población, muestra y muestreo.....	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5. Procedimientos	36
3.6. Método de Análisis de datos estadísticos.....	99
3.7. Aspectos éticos.....	100
IV. RESULTADOS	101
V. DISCUSIONES.....	109
VI. CONCLUSIONES.....	113
VII. RECOMENDACIONES	115
REFERENCIAS.....	116
ANEXO.....	123

Índice de tablas

Tabla 1. Conceptos de las abreviaturas de las causas de la matriz correlacional	4
Tabla 2. Asignación de valores	4
Tabla 3. Matriz de correlación	5
Tabla 4. Análisis del Diagrama de Pareto	6
Tabla 5. Causas de la estratificación.....	8
Tabla 6. Estratificación de porcentaje	9
Tabla 7. Criterios de puntaje	10
Tabla 8. Alternativas de solución.....	10
Tabla 9. Las 5s y su significado	20
Tabla 10. Cuadro de validez de juicios de expertos.....	35
Tabla 11. Presentación de sus platos	41
Tabla 12. Diagrama de Análisis del Proceso detallado	45
Tabla 13. Auditoria Pre Tes.....	53
Tabla 14. Rango de puntajes obtenidos Pre – Tes	55
Tabla 15. Grado de satisfacción del cliente Pre - Test.....	56
Tabla 16. Fiabilidad del servicio Pre – Test.....	59
Tabla 17. Cronograma de actividades.....	62
Tabla 18. Causas encontradas y soluciones brindadas.....	63
Tabla 19. Plan de capacitación	65
Tabla 20. Elementos innecesarios	68
Tabla 21. Selección de elementos	69
Tabla 22. Antes y después de implementar el SEITON (Ordenar).....	71
Tabla 23. Antes y después de implementar SEITON	71
Tabla 24. Registro de control de limpieza	73
Tabla 25. Limpieza por el personal	74
Tabla 26. Cambio de posición de los equipos.....	77
Tabla 27. Rango de puntaje	78
Tabla 28. Grado de satisfacción del cliente Pos – Test.....	82
Tabla 29. Fiabilidad de servicio Pos – Test.....	84
Tabla 30. Fiabilidad de servicio Pos-test.....	87
Tabla 31. Comparación del antes y después de la implementación de clasificar.....	88
Tabla 32. Antes y después de la implementación Clasificar	89
Tabla 33. Antes y después de la implementación de la categoría limpiar	90
Tabla 34. Antes y después de la implementación de la categoría estandarizar.....	91
Tabla 35. Antes y después de la implementación de la categoría limpiar	92
Tabla 36. Tabla de datos del Pre y Post de la fiabilidad de servicio.....	96
Tabla 37. Costos de los recursos para la implementación	96
Tabla 38. Costos de los materiales de estudio.....	97
Tabla 39. Presupuesto consolidado	97
Tabla 40. Total de inversión	97
Tabla 41. Análisis económico del antes y después de la implementación	97
Tabla 42. Análisis económico financiero	98

Tabla 43. Método de Análisis de datos estadísticos.....	99
Tabla 44. Análisis descriptivo de la hipótesis específica 1.	101
Tabla 45. Análisis descriptivo de la hipótesis específica 2.	102
Tabla 46. Resumen de procesamiento de casos 1	104
Tabla 47. Prueba de la normalidad de la hipótesis N° 1.....	104
Tabla 48. Contrastación de la Hipótesis específica N° 1	105
Tabla 49. Estratificación de prueba	105
Tabla 50. Resumen de procesamiento de casos 2	106
Tabla 51. Prueba de la normalidad de la hipótesis N° 2.....	106
Tabla 52. Contrastación de la Hipótesis específica N° 2	107
Tabla 53. Estratificación de prueba	107

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Ishikawa.....	3
Figura 2. Diagrama de Pareto.....	7
Figura 3. Diagrama de estratificación.....	9
Figura 4. Metodología 5s.....	22
Figura 5. Fases y etapas para implementar las 5S.....	23
Figura 6. Localización de la empresa.....	39
Figura 7. Plato típico principal de Walpa Chicken S.A.C.....	40
Figura 8. Organigrama de la empresa Walpa Chicken S.A.C.....	42
Figura 9. Plano de restaurante Walpa Chicken S.A.C.....	43
Figura 10. Diagrama de flujo de atención del cliente.....	44
Figura 11. Carencia de organización.....	46
Figura 12. Piso sucio y resbaladizo.....	47
Figura 13. Elementos fuera de lugar.....	48
Figura 14. Elementos fuera de lugar.....	48
Figura 15. Elementos innecesarios.....	49
Figura 16. Mala ubicación de los elementos.....	50
Figura 17. Espacio reducido.....	50
Figura 18. Falta de mantenimiento de los equipos.....	51
Figura 19. Elementos de cocina dañados.....	52
Figura 20. Resultados del Pre - Test de las 5s.....	55
Figura 21. Porcentaje de resultados del grado de satisfacción de cliente Pre – Test.....	58
Figura 22. Porcentajes de resultados de la fiabilidad del servicio Pre-Test.....	61
Figura 23. Porcentaje de resultados de la fiabilidad de servicio por preguntas Pre – Test.....	61
Figura 24. Día de la capacitación.....	64
Figura 25. Material informativo para la capacitación.....	65
Figura 26. Afiches sobre la Metodología 5s.....	66
Figura 27. Implementación de las 5s.....	66
Figura 28. Tarjeta roja.....	68
Figura 29. Porcentaje de plan de acción de N° de tarjetas rojas.....	69
Figura 30. Freidora y la planchadora identificada con tarjeta roja.....	70
Figura 31. Señalización para cada elemento.....	72
Figura 32. Elementos con sus rotulaciones.....	72
Figura 33. Manual de la implementación de las 5S en Walpa Chicken.....	75
Figura 34. Asignación de un personal.....	75
Figura 35. Reubicación de los equipos de cocina y salón.....	76
Figura 36. Formato de encuesta.....	79
Figura 37. Gráfico superficie o radial.....	81
Figura 38. Resultados del Grado de satisfacción de cliente Pos - Test.....	84
Figura 39. Resultados de la fiabilidad de servicio Pos- test.....	86
Figura 40. Pos-test de fiabilidad.....	87
Figura 41. Comparación del antes y después de la implementación de clasificar.....	88

Figura 42. Antes y después de la implementación Clasificar	89
Figura 43. Antes y después de la implementación de la categoría limpiar	90
Figura 44. Antes y después de la implementación de la categoría estandarizar	91
Figura 45. Antes y después de la implementación de la categoría limpiar	92
Figura 46. Pre y Pos Test del grado de satisfacción del cliente	93
Figura 47. Pre y Pos Test de la Fiabilidad de servicio.....	94
Figura 48. Pre y Pos de Fiabilidad de servicio	95

RESÚMEN

En este trabajo de investigación se analizó la problemática de la pollería Walpa Chicken S.A.C dónde se observa que las condiciones de organización y limpieza no son muy constantes en el área de trabajo. Esto sin duda afecta la fiabilidad del cliente, ya que una empresa con servicios lentos, ambientes sucios y falta de orden afecta su calidad de servicio. Por ende, la investigación tuvo como objetivo general determinar en qué medida la aplicación de la metodología 5s mejorará la calidad de servicio en la Pollería Walpa Chicken S.A.C, Lima 2021. De modo que ayudó a resolver los propósitos de este proyecto. Este trabajo utilizó la técnica de la observación directa y como instrumentos de recolección de datos las auditorías y encuesta a los clientes. El tipo de investigación es aplicada, de nivel explicativo, diseño pre-experimental y de enfoque cuantitativo. La población y muestra es considerara el proceso de atención a los clientes. Concluyendo que la aplicación de la metodología 5s alcanzó un 91% en nivel de cumplimiento teniendo un crecimiento de 48% respecto al porcentaje inicial, se recomienda seguir estandarizando la metodología 5s para mejorar la efectividad de la calidad de servicio de la pollería Walpa Chicken S.A.C.

Palabras clave: 5S, calidad, satisfacción, fiabilidad, servicio

Abstract

In this research work, the problem of the Walpa Chicken S.A.C chicken shop was analyzed, where it is observed that the organization and cleaning conditions are not very constant in the work area. This undoubtedly affects the reliability of the client, since a company with slow services, dirty environments and lack of order affects its quality of service. Therefore, the general objective of the research was to determine to what extent the application of the 5s methodology will improve the quality of service in Pollería Walpa Chicken S.A.C, Lima 2021. Thus, it helped to solve the purposes of this project. This work used the technique of direct observation and as data collection instruments the audits and customer surveys. The type of research is applied, explanatory level, pre-experimental design and quantitative approach. The population and sample is to consider the customer service process. Concluding that the application of the 5s methodology reached 91% in the level of compliance, having a growth of 48% compared to the initial percentage, it is recommended to continue standardizing the 5s methodology to improve the effectiveness of the quality of service of the Walpa Chicken S.A.C.

Keywords: 5S, quality, satisfaction, reliability, service



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, LOPEZ MARCOS KAREM SHARON LEROLAY, MUNDACA MELENDEZ KAREN YESELI estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: " Aplicación de la metodología 5s para mejorar la calidad de servicio en la Pollería WALPA CHICKEN, Lima 2021 ", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MUNDACA MELENDEZ KAREN YESELI DNI: 77149712 ORCID 0003-3286-7146	Firmado digitalmente por: KMUNDACA el 17-02-2022 20:37:45
LOPEZ MARCOS KAREM SHARON LEROLAY DNI: 47388250 ORCID 0000-0002-8540-1334	Firmado digitalmente por: SLOPEZMA el 16-02-2022 22:43:51

Código documento Trilce: INV - 0625704