

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“METODOLOGÍA LEAN SERVICE Y SU INFLUENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MOWIDEV S.A.C.,
LIMA - 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERA INDUSTRIAL



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

Autora:

Annie Vilisa Sú Castro

Asesor:

Mg. Ing. Teodoro Riega Zapata

Lima - Perú

2021

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	20
CAPÍTULO III. RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	31
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Interpretación del Coeficiente de correlación de Karl Pearson (Suárez, 2011)	22
Tabla 2 Datos analizados para la hipótesis general	23
Tabla 3 Prueba de normalidad para la hipótesis general	23
Tabla 4 Contrastación de la hipótesis general	24
Tabla 5 Datos analizados para la hipótesis específica 1	25
Tabla 6 Prueba de normalidad para la primera hipótesis específica 1	26
Tabla 7 Contrastación de la hipótesis específica 1	26
Tabla 8 Datos analizados para la hipótesis específica 2	27
Tabla 9 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2	28
Tabla 10 Contrastación de la hipótesis específica 2	28
Tabla 11 Datos analizados para la hipótesis específica 3	29
Tabla 12 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 3	30
Tabla 13 Contrastación de la hipótesis específica 3	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Beneficios de implementar LEAN (Hernández & Vizán, 2013).....	13
Figura 2. Etapas para la implementación de las 5S (Socconini, 2019).....	14
Figura 3. Ejemplo de estándar (Socconini, 2019).....	15
Figura 4. Resultados de la implementación de Kaizen (Socconini, 2019)	16
Figura 5. Productividad y sus componentes (Fernández & Sánchez, 1997).....	19

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo determinar la influencia de la metodología Lean Service sobre productividad de la empresa MOWIDEV S.A.C. en el año 2021. La investigación es de tipo básica con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional transversal. La metodología Lean Service tiene relación positiva y moderada sobre la productividad de la empresa MOWIDEV S.A.C., con un R. de Pearson de 0.529; además el nivel de significancia es 0.047. Con respecto a los puestos ordenados se obtuvo un Rho de Spearman de 0.704, el nivel de significancia es de 0.01, la estandarización de los proyectos influye positivamente sobre la productividad de la empresa MOWIDEV S.A.C. en el año 2021. Ya que se obtuvo una R. de Pearson de 0.478. Por otro lado, el nivel de significancia es de 0.016 y el rendimiento consiguiendo un R. de Pearson 0.478, 478 lo cual indica que el rendimiento tiene una correlación positiva moderada con la productividad de la compañía en estudio. Se concluye que se acepta las tres hipótesis específicas y la general por ende se afirma que la metodología Lean Service influye positiva y significativamente sobre la productividad de la empresa MOWIDEV S.A.C.

Palabras clave: Lean Service, productividad, estandarización, rendimiento, orden

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Arango, F. (2017). *Competitividad en procesos de servicios: Lean Service caso de estudio*. Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/59733>
- Carro, R. (2015). *Administración de las operaciones productividad y competitividad*. Obtenido de ISBN 978-987-544-660-1
- Cuatrecasas, L. (2012). *Procesos en flujo Pull y gestión Lean: sistema Kanban*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de E - ISBN: 9788499693644
- Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de ISBN: 847983125
- Fernández, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Editorial Club Universitario . Obtenido de E - ISBN: 9788499484136
- Hernández, M., & Vizán, A. (2013). *Lean manufacturing Conceptos, técnicas e implantación*. Madrid . Obtenido de ISBN: 978-84-15061-40-3
- Julca, Y. (2017). *Aplicación Del Lean Service Para Mejorar La Productividad Del Servicio De Mantenimiento De La Empresa Servitel Díaz S.A.C., Lima, 2017*. Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1641>
- Llauca, M. (2016). *Mejora del método de trabajo para incrementar la Productividad en el Área de Corte - Soldado de la Fábrica de Bicicletas Lions E.I.R.L. Lima 2016*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3417>
- Locher, D. (2017). *Lean Office: Metodología Lean en servicios generales, comerciales y administrativos*. España. Obtenido de ISBN: 978-84-16583-89-8
- Madariaga, F. (2012). *LEAN MANUFACTURING EXPOSICIÓN ADAPTADA A LA FABRICACIÓN REPETITIVA DE FAMILIAS DE PRODUCTOS MEDIANTE PROCESOS DISCRETOS*. Madrid : BUBOK. Obtenido de ISBN: 978-84-686-2814-1
- Madariaga, F. (2013). *Lean Manufacturing. Exposición adaptada a la fabricación Repetitiva de familias de productos mediante procesos discretos*. Madrid, España. Obtenido de ISBN: 978-84-686-2814-1

- Mimbela, Y. (2018). *Aplicación de lean service para incrementar la productividad en el área del pool de pagos de la empresa La Positiva S.A. San Isidro, 2018*. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22828>
- Niebel, B., & freivalds, A. (2014). *Ingeniería industrial Métodos, estándares y diseño del trabajo*. Méjico: MC GRAW. Obtenido de ISBN: 978-607-15-1154-6
- Porras, M., & Valderrama, L. (2017). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LEAN SERVICE PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA CLÍNICA DE OCCIDENTE*. Bogotá. Obtenido de <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/305/ValderramaDiaz-LuisaFernanda-2018.pdf;jsessionid=3114B9D7D06C6297C3CD211CC6B07818?sequence=1>
- Rajadell, M., & Sánchez, J. (2010). *Lean Manufacturing la evidencia de una necesidad*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de ISBN: 978-84-7978-515-4
- Sánchez, A., Patiño, O., & Sanchez, J. (2012). Asignación de Kanban en una cadena de suministro en serie. *TECNURA*, 32. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-921X2012000200006&lang=es
- Socconini, L. (2019). *Lean Manufacturing: paso a paso*. Marge Books. Obtenido de E - ISBN: 9788417903046