

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

**“DISEÑO DE APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE
LEAN SERVICE PARA EL AUMENTO DE LA
PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA-OPERATIVA
DEL SERVICIO DE CATERING EN LA EMPRESA 3L
CAJAMARCA SRL”**

Tesis para optar al título profesional de:

Ingeniera Industrial

Autores:

Cindy Bridget Ibañez Alvarado
Valeria Alejandra Bazan Alvarez

Asesor:

Ing. Wilson Alcides Gonzales Abanto

Código ORCID

<https://orcid.org/0000-0002-6856-0739>

Cajamarca - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ENRIQUE MARTIN AVENDAÑO DELGADO
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	ELUARD ALEXANDER MENDOZA ZENOZAIN
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	WILSON ALCIDES GONZALES ABANTO
	Nombre y Apellidos

Informe de Similitud



4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Tabla de contenido

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	15
I.1 Realidad problemática	15
I.2 Antecedentes	18
I.3 Formulación del problema	21
I.4 Objetivos	22
I.5 Hipótesis	22
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	23
2.1. Tipo de Investigación.....	23
2.1.1. Tipo de Investigación.....	23
2.1.2. Diseño de investigación: Experimental o No Experimental	24
2.2. Población y Muestra	24
2.3. Matriz de Operacionalización de Variables	25
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos:	27
2.5. Procedimiento de recolección de datos:.....	28
2.5.1. Cuestionario aplicado al personal del área de almacén y logística	29
2.5.2. Guía de observación de procesos y tiempos	30
2.5.3. Guía de observación de desplazamientos	31
2.5.4. Ficha de análisis de reportes e incidencias	31
2.5.5. Ficha de control de inventario y stock de insumos	32
2.5.6. Ficha de uso de equipos y recursos.....	33

2.6. Aspectos Éticos:.....	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS	35
3.1. Diagnóstico de los procesos	35
3.1.1. Lean Service.....	35
3.1.1.1. Sobreproducción	35
3.1.1.2. Actividades Duplicadas	36
3.1.1.3. Tiempos de Espera	37
3.1.1.4. Movimientos Innecesarios	38
3.1.1.5. Errores.....	40
3.1.1.6. Procesos Innecesarios	41
3.1.1.7. Subutilización del talento humano.....	43
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	97
Discusión.....	97
Conclusión	99
REFERENCIAS	101
ANEXOS	110
ANEXO N° 1. Encuesta a los colaboradores	110
ANEXO N° 2. Guía de observación de procesos y tiempos	117
ANEXO N° 3. Guía de observación de desplazamientos	118
ANEXO N° 4. Ficha de análisis de reportes e incidencia.....	119
ANEXO N° 5. Ficha de control de inventarios y stock de insumos	120

ANEXO N° 6. Ficha de uso de equipos y recursos	122
ANEXO N° 7. Formatos de Implementación de la metodología 5S en almacén y cocina	125
ANEXO N° 8. Formatos de Estandarización del proceso de recepción y almacenamiento de insumos	132
ANEXO N° 9. Formatos de Sistema de planificación y control de raciones basado en Just in Time y Kanban.....	135
ANEXO N° 10. Formato de Fortalecimiento del control de inventarios mediante Poka–Yoke y formatos estandarizados	138
ANEXO N° 11. Formato para Kaizen / subutilización del talento humano	140
ANEXO N°11A. REGISTRO DE PROPUESTAS DE MEJORA DEL PERSONAL	140
ANEXO N°11B. ACTA DE REUNIÓN DE CÍRCULO DE CALIDAD	141

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de Variables	25
Tabla 2 Instrumentos de recolección y análisis de datos	28
Tabla 3 Sobreproducción de raciones en el servicio de catering (abril–septiembre 2024)	35
Tabla 4 Actividades duplicadas en el servicio de catering (abril–setiembre 2024)	36
Tabla 5 Tiempo promedio de espera por mes en el servicio de catering (abril–setiembre 2024).....	38
Tabla 6 Movimientos innecesarios en el servicio de catering (abril–setiembre 2024)	39
Tabla 7 Errores operativos en el servicio de catering (abril–setiembre 2024).....	40
Tabla 8 Procesos innecesarios en el servicio de catering (abril–setiembre 2024)	42
Tabla 9 Subutilización del talento humano en el área logística–operativa de la empresa 3L Cajamarca SRL	43
Tabla 10 Producción de raciones en el servicio de catering (abril–setiembre 2024)..	45
Tabla 11 Horas–hombre por servicio en el área logística–operativa (julio–setiembre 2024)	46
Tabla 12 Consumo promedio de materiales en el servicio de catering (abril–setiembre 2024)	48
Tabla 13 Utilización de equipos operativos en una jornada típica del servicio de catering.....	49
Tabla 14 Eficacia en la entrega de raciones por mes (abril–setiembre 2024).....	51
Tabla 15 Resumen de indicadores de aplicación	52

Tabla 16 Análisis de causas de los desperdicios priorizados en el área logística– operativa del servicio de catering de 3L Cajamarca SRL.....	55
Tabla 17 Desarrollo de procedimiento del Formato de Identificación de Elementos Innecesarios.....	57
Tabla 18 Desarrollo de procedimiento del Acta de disposición o reubicación de materiales	58
Tabla 19 Relación de Formatos de SEIRI.....	59
Tabla 20 Desarrollo de procedimiento del Check List de orden y señalización	60
Tabla 21 Relación de Formato de SEITON	61
Tabla 22 Desarrollo de procedimiento del Check List diario de limpieza y orden.....	61
Tabla 23 Desarrollo de procedimiento del Registro de limpieza profunda y revisión de equipos	62
Tabla 24 Relación de Formatos de SEISO.....	63
Tabla 25 Desarrollo del POE-5S.....	64
Tabla 26 Desarrollo de procedimiento de la Auditoría Interna 5S	65
Tabla 27 Relación de Formatos de SHITSUKE	67
Tabla 28 Procedimiento de recepción y almacenamiento.....	67
Tabla 29 Formatos para la recepción y almacenamiento de mercadería.....	68
Tabla 30 Desarrollo de procedimiento de planificación semanal de raciones y menús	69
Tabla 31 Desarrollo de procedimiento para la gestión de tarjetas Kanban de insumos críticos.....	70
Tabla 32 Desarrollo de procedimiento del registro diario de raciones producidas y	

consumidas.....	71
Tabla 33 Formatos para el Sistema de planificación y control de raciones	72
Tabla 34 Desarrollo de procedimiento del Check list de preparación de pedidos para cocina	73
Tabla 35 Desarrollo de procedimiento del Registro de incidencias de inventario.....	74
Tabla 36 Formatos para el fortalecimiento del control de inventarios.....	74
Tabla 37 Desarrollo del procedimiento de implementación de Kaizen	75
Tabla 38 Formatos para la implementación de Kaizen	76
Tabla 39 propuesta de mejora basada en Lean Service y Productividad	87
Tabla 40 Propuesta A: Sistema de planificación y control de raciones JIT–Kanban .	89
Tabla 41 Propuesta B: Implementación de 5S + estandarización + Kaizen	89
Tabla 42 Propuesta C: Control de inventarios mediante Poka–Yoke y formatos estandarizados	90
Tabla 43 Inversión inicial estimada por propuesta de mejora basada en Lean Service.	91
Tabla 44 Beneficios económicos anuales proyectados por propuesta	91
Tabla 45 Costos Proyectados	94
Tabla 46 Indicadores de Ahorro.....	94
Tabla 47 Flujo de caja (Neto Proyectado).....	95
Tabla 48 Evaluación financiera del proyecto con COK.....	95
Tabla 49 Evaluación financiera del proyecto con tasa de financiamiento referencial (10 %)......	95

Tabla 50 Resultados globales del cuestionario aplicado a los colaboradores (n = 35)

..... 116

Índice de Figuras

Ilustración 1 Resultados de la pregunta 1 del cuestionario aplicado a los
colaboradores. 111

Ilustración 2 Resultados de la pregunta 2 del cuestionario aplicado a los
colaboradores. 112

Ilustración 3 Resultados de la pregunta 3 del cuestionario aplicado a los
colaboradores. 112

Ilustración 4 Resultados de la pregunta 4 del cuestionario aplicado a los
colaboradores. 112

Ilustración 5 Resultados de la pregunta 5 del cuestionario aplicado a los
colaboradores. 113

Ilustración 6 Resultados de la pregunta 6 del cuestionario aplicado a los
colaboradores. 113

Ilustración 7 Resultados de la pregunta 7 del cuestionario aplicado a los
colaboradores. 113

Ilustración 8 Resultados de la pregunta 8 del cuestionario aplicado a los
colaboradores. 114

Ilustración 9 Resultados de la pregunta 4 del cuestionario aplicado a los
colaboradores. 114

Ilustración 10 Resultados de la pregunta 10 del cuestionario aplicado a los
colaboradores. 114

Ilustración 11 Resultados de la pregunta 12 del cuestionario aplicado a los
colaboradores. 115

Ilustración 12 Resultados de la pregunta 12 del cuestionario aplicado a los colaboradores.....	115
---	-----

Ilustración 13 Resultados de la pregunta 13 del cuestionario aplicado a los colaboradores.....	115
---	-----

Ilustración 14 Resultados de la pregunta 14 del cuestionario aplicado a los colaboradores.....	116
---	-----

Índice de Formulas

Formula1 Sobreproducción %	35
Formula2 Duplicación percibida (%)	36
Formula3 Tiempo Promedio de Espera	37
Formula 4 Movimientos Innecesarios (promedio)	39
Formula5 Errores (%).....	40
Formula6 Procesos Innecesarios (%).....	42
Formula7 Subutilización del talento humano (%).....	43
Formula8 Producción (raciones por semana)	45
Formula9 Horas Hombre por servicio	46
Formula10 Consumo promedio	47
Formula11 Utilización de recursos (%).....	49
Formula12 Eficacia (%).....	50
Formula13 Promedio de los tres antecedentes (Trabajo).....	82
Formula14 Trabajo proyectado.....	82
Formula15 Promedio de los tres antecedentes (Recursos Operativos).....	85

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo diseñar la aplicación de herramientas Lean Service para aumentar la productividad en el área logística-operativa del servicio de catering de la empresa 3L Cajamarca SRL, la cual opera en un entorno altamente exigente como es el sector minero. El estudio fue de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo, alcance explicativo y diseño experimental, considerando como unidad de análisis el proceso de almacenamiento de materia prima durante el periodo abril–septiembre de 2024, empleando técnicas de observación directa, encuestas y revisión documental. El diagnóstico permitió evidenciar desperdicios significativos, entre ellos una sobreproducción del 7.49 %, tiempos de espera promedio de 13.1 minutos por actividad, actividades duplicadas en el 27.2 % de los casos, procesos innecesarios en el 28.89 % y una subutilización del talento humano percibida por el 65.7 % del personal. A partir de estos resultados, se diseñó una propuesta integral basada en herramientas Lean Service, que incluyó la implementación de la metodología 5S, sistemas Just in Time y Kanban, estandarización de procesos, mecanismos Poka-Yoke y la incorporación de prácticas Kaizen, orientadas a mejorar el orden, reducir errores, optimizar el flujo de materiales y alinear la producción a la demanda real. Como resultado del diseño, se proyectaron mejoras relevantes en la productividad, tales como la reducción del 50 % de los tiempos de espera, la disminución aproximada del 65 % de los errores operativos, el incremento de la producción semanal en un 20 % y una optimización en el uso de materiales y recursos operativos. En conclusión, el diseño de aplicación de herramientas Lean Service resulta viable y pertinente para mejorar la productividad y eficiencia del área logística-operativa de la empresa, destacándose la estandarización de procesos y el control de inventarios como elementos clave para reducir desperdicios y fortalecer el aprovechamiento del talento humano.

Palabras Claves

Lean Service, productividad, servicio de catering, gestión logística, metodología 5s.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Abanto, L., & Tejada, J. (2023). *IMPLEMENTACIÓN DE MÉTODOS DE TRABAJO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DEL TALLER DE LA EMPRESA AUTOMAQ INGENIEROS S.R.L., CAJAMARCA 2022* [Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/5c8c3ef0-4555-4ce1-8a8a-80e11de27b93/content>
- Acevedo, I. (2024). *El catering sigue en crecimiento constante y sofisticación*. Caternews. <https://caternewsdigital.com/tendencias/el-catering-sigue-en-crecimiento-constante-y-sofisticacion/>
- Alvarado, P. (2022a). *Implementación de Lean Service para mejorar la productividad del servicio de una empresa de gestión de información año 2020* [Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bedc4d06-7bc3-40db-a596-bff264c5e4ba/content>
- Alvarado, P. (2022b). *Implementación de Lean Service para mejorar la productividad del servicio de una empresa de gestión de información año 2020* [Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bedc4d06-7bc3-40db-a596-bff264c5e4ba/content>
- Alvarez, L. (2020). *Lean service para mejorar la productividad en el servicio postventa de una empresa automotriz, Lima, 2020*. Universidad Norbert Wiener.
- Avalos, A., & Zenozain, J. (2023). *PROPUESTA DE MEJORA UTILIZANDO HERRAMIENTAS LEAN SERVICE EN LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA CONTRATISTA, TRUJILLO 2022* [Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33884/Avalos%20Sanchez%20C%20Astrid%20Carolina%20Lucy%20%20Zenozain%20Cabanillas%20%20Jose%20Luis%20Domingo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ayay, D. (2023). *La mejora de procesos de producción y la productividad en empresas de calzado de la provincia de Trujillo, Cajamarca, 2022* [Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/35736>
- Bardales, A., Gastelo, V., Saavedra, A., & Sanchez, J. (2021). *Implementación de lean manufacturing en el proceso de producción de la empresa Krea Muebles*. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20889>
- Becerra, C., & Torres, L. (2023). *APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS LEAN SERVICE PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA OLVA COURIER SEDE TRUJILLO, 2023* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/36321/Becerra%20Rodriguez%20Clarita%20Elizabeth%20-%20Torres%20Lopez%20Laura%20Elizabeth.pdf?sequence=9&isAllowed=y>
- Burga, J., & Morales, M. (2021). *PLAN DE MEJORA DE PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA PROCESADORA DE CÍTRICOS* [Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9202da35-5d07-44bd-8856-f316243911dc/content>
- Cámara Oficial de Comercio, I. S. y N. de V. (2023). *6 beneficios de implementar lean service en las empresas*. <https://www.camaravalencia.com/formacion/blog/lean-service/>
- Cárdenas, J., & Veliz, J. (n.d.). *Implementation of Lean Manufacturing Smed and Value Stream Mapping Tools to Increase Productivity in a Bakery Company* [Universidad de Lima]. Retrieved Enero 30, 2026, <https://ieomsociety.org/proceedings/2024bogota/210.pdf>
- Carranza, W. (2022). *GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA P.A. PERÚ S.A.C., LIMA 2021* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33128/Carranza%20Ferreyyra%20c%20Wilson%20Elihu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castro, H. (2018). *Implementación de 5`S en la empresa Marel/Manufactura*
[INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MATAMOROS].
<https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/1349/1/Castro%20Gonzalez%20Hugo.pdf>
- Chávez, H., y Espinoza, R. (2016). *Propuesta de implementación de un plan de mantenimiento preventivo para aumentar la disponibilidad de los equipos de la planta de alimentos de la empresa Minera La Zanja S. R. L.*
<https://repositorio.upn.edu.pe/item/a3d28ec2-bb07-4448-b050-0f11e1846896>
- Colmenares, L., Valderrama, Y., Jaimes, R., y Colmenares, K. (2016). *Control de materiales como herramienta de gestión de costos en empresas manufactureras*
[Universidad de los Andes].
<https://www.redalyc.org/journal/5530/553057362004/html/>
- Converso, G., Guizzi, G., Salatiello, E., y Vespoli, S. (2025). Lean Service Waste Classification and Methodological Application in a Case Study. *Journal of Manufacturing and Materials Processing*, 9(4), 121.
<https://doi.org/10.3390/jmmp9040121>
- Dal Pont, M. (2024a). *El Lean Service como herramienta para mejorar la productividad en una empresa de servicios, DERESAC - Lima 2024* [Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d22e1dd6-83c5-4a83-bd73-601df343d1c8/content>
- Dal Pont, M. (2024b). *El Lean Service como herramienta para mejorar la productividad en una empresa de servicios, DERESAC - Lima 2024* [Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d22e1dd6-83c5-4a83-bd73-601df343d1c8/content>
- De la Cruz, S., y Velásquez, J. (2021). *IMPLEMENTACIÓN DE LEAN SERVICE PARA MEJORAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO EN LA MYPE DETRONIC.*
<https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/de60c7de-5758-4fe0-82ff-885627956d81/content>
- Díaz, L., y Veloachaga, J. (2019). *Incremento de disponibilidad operativa en equipos*

críticos a través de la mejora en gestión del mantenimiento preventivo - Proyecto Especial CHINECAS, 2019.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45415>

Diestra, N., & Perca, Y. (2023). *Propuesta de un modelo de gestión basado en Lean Service para mejorar la productividad en el restaurante turístico Don Teodosio* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/669104/Diestra_MN.pdf;jsessionid=BE79C77B54014FCD607D9D8838529A33?sequence=1

Dioses, S. (2021). *Lean Manufacturing y la reducción de desperdicios en los procesos de las empresas industriales en los últimos cinco años: una revisión de la literatura científica.* <https://hdl.handle.net/11537/27426>

Fenner, S., y Netland, T. (2023). Lean service: a contingency perspective. *Operations Management Research*, 16(3). <https://doi.org/10.1007/s12063-023-00350-7>

Franco, J., Uribe, J., y Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15). <https://doi.org/10.22430/24223182.1800>

Fuster, L. (2020). *IMPACTO DE LAS METODOLOGIAS LEAN SERVICE, LEAN SIX SIGMA Y LEAN MANAGEMENT EN EL SECTOR CONSULTORÍA Y SERVICIO* [PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ]. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b97755ed-a470-4b44-ae1f-924698ea03c2/content>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición). Mc Graw Hill. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Huaman, D. (2025). *Gestión de procesos y productividad laboral en la empresa Transportes Libertad S.A.C., Arequipa 2023* [Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/17671/3/IV_FCE_308_TE_Huaman_Romero_2025.pdf

- Huayta, F., y Cisneros, G. (2022). *IMPLEMENTACIÓN DE LEAN MANAGEMENT PARA REDUCIR LA MERMA EN LA PRODUCCIÓN DE POLLO EN UNA CADENA DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA EN LA CIUDAD DE LIMA*. <https://repositorio.upn.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/faccf775-73bc-41cb-bb40-3c57714957a4/content>
- INEI. (2025). Actividad de restaurantes se incrementó 1,34% en marzo de 2025. *Instituto Nacional de Estadística e Informática*.
<https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/1172130-actividad-de-restaurantes-se-incremento-1-34-en-marzo-de-2025>
- Iparraguirre, D., y Medina, A. (2022). *MEJORA DEL PROCESO EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LÍNEA DE CATERING PARA DISMINUIR LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN EN UN COMEDOR DE UNA EMPRESA MINERA. ANCASH 2020*. [Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33182/Iparraguirre%20Fabian%20Delia%20Marilyn%20-%20Medina%20Benavides%20Aladino.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Kenton, W. (2024, June 26). *What Is Productivity and How to Measure It*. Investopedia.
<https://www.investopedia.com/terms/p/productivity.asp>
- Kurnia, H., Suhendra, Manurung, H., y Juliantoro, K. B. (2023). Implementation of Lean Service Approaches to Improve Customer Satisfaction and Sustainability of Health Equipment Procurement Process at Hospitals. *Quality Innovation Prosperity*, 27(3). <https://doi.org/10.12776/QIP.V27I3.1875>
- Liñer, P. (2021). *Mejora de los procesos de una empresa de la industria publicitaria, mediante la aplicación de herramientas de Lean Manufacturing* [PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ].
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/19612>
- López-Desposorios, M., Escalona-Veloz, A., Juarez-Vite, A., Rivera-Gómez, H., y Corona-Armenta, J. R. (2024). Herramientas sistémicas para mejorar la productividad en el sector alimenticio. *Pädi Boletín Científico de Ciencias Básicas*

e Ingenierías Del ICBI, 12, 99–104.

<https://doi.org/10.29057/icbi.v12iEspecial3.13415>

Machuca, F. (2023). *Mejora de procesos del servicio de Resonancia de Sanna para reducir los tiempos de espera del paciente aplicando Lean Healthcare* [Universidad ESAN]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/3345>

Mendoza, P. (2023). *DISEÑO DE IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE LEAN SERVICE Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PROCESO DE REPARACIÓN EN RADIADORES ALVITES E.I.R.L* [Universidad Privada del Norte]. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35880/TESIS-PAOLA%20MENDOZA%20GUEVARA-INGENIERIA%20INDUSTRIAL%20ACT._PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Miranda, V. (2020). *Subsistemas de la gestión del talento humano y la productividad laboral en una empresa del sector de restaurantes del distrito de Independencia - Lima, 2020* [Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/25500>

Mohammad, N. N., Abdul, A., Elias, N. F., Jenal, R., Jambak, M., y Mohd, N. A. (2024). A Lean Service Conceptual Model for Digital Transformation in the Competitive Service Industry. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 15*(1). <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2024.0150114>

Mora, R. (2023). *Gestión del talento humano y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo 2022* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35743>

Orellana, A., y Ramirez, R. (2023). *PROPUESTA DE MEJORA PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SERVICIO A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍAS MIXTAS EN UNA EMPRESA DE COMIDA RÁPIDA* . <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a54f20cb-5d6b-46af-9537-fdbd8efcaa6d/content>

Pari, P., y Morales, J. (2022). *REDUCCIÓN DE MERMAS MEDIANTE EL ENFOQUE DE PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN UNA*

EMPRESA LÁCTEA .

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/49f6c526-ea44-4607-9dab-387dc2080271/content>

Peña, C., y Villena, M. (2021). *Propuesta de mejora de productividad basada en herramientas de Lean Manufacturing para el proceso de producción de cereales precocidos de una empresa de alimentos ubicada en Junín* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://es.scribd.com/document/596621464/Pena-Nunez-del-AC>

Pérez, G., y Morato, J. (2021). *Lean Service, management total: Liderando el futuro de las empresas*. Gestión 2000.

Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad* (Primera edición).

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38639804/Libro-Productividad-Prokopenko-libre.pdf?1441160835=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion_de_la_productividad.pdf&Expires=1753073645&Signature=DgERHMH~u~zvVWepg~1GG9RpchWvhWj9hHopUX3eFTYqlsPmYV~20orHFbgCIYnzOhpD3EuEm1FFHXVfoV9OA7mdSp25mhcayyGWe0IDXiTodjAJ7PFV8k05ealupkiJgRM8IpfhtXRNG1fO1pIRPdtLN4KS8J6ElmOqMkq7BWzozWSIakxt5m1JOeoRiq3kJQREMPWmOjZpkWbkywH8GJLdTFIOaB-CATyC5PRiJ~cCirCZW~q~guju0HLWER0aYVfyCsqPIxU4KzscIcTOQO-CfDX7uMSK9TwwKl8yHTs~s4O0xftDNsjFTtUtCIXpAj26LbwcoIcL8eKD0Xxlda__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Puja, R., y Hasibuan, S. (2022). Implementation of the Lean Service to Increase Productivity in The Procurement of Goods and Services of MRO Companies. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1–11. <https://doi.org/10.46254/AF03.20220182>

Ramírez, G., Magaña, D., y Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 8(20), 189–208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

- Ramos, C. (2021). Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana. *Revista Tecnológica - ESPOL*, 33(3), 230–241.
<https://doi.org/10.37815/rte.v33n3.773>
- Rios, R. (2021). *CALIDAD DE VIDA LABORAL Y EFICACIA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES INTERNOS DE LA EMPRESA SUN DREAMS CORPORATION S.A.C., LIMA – 2020* .
https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5538/UNFV_FP_Rios_Santiago_Roxana_Titulo_profesional_2021.pdf
- Rivera, G. (2023). *Estudio de tiempos y movimientos para reducir el costo de mano de obra en el área de cocina de la empresa ROMASA S.R.L -Trujillo, 2023* .
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134718/Rivera_SGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, A., y Trejo, J. (2023). *Lean service para incrementar la productividad de las operaciones de mantenimiento de la Empresa SERVAGEN CISNEROS SAC, Chimbote, 2023* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121082/Romero_PA-M-Trejo_CJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SAP Concur. (2021). *¿Cómo mejorar la productividad de una empresa? Siga estos 14 consejos*. SAP Concur. <https://www.concur.pe/blog/article/mejorar-la-productividad>
- Silva, G., y Sosa, V. (2023). *Aplicación de estudios de tiempos y movimientos para incrementar la productividad en el restaurante Callao 465, Negritos 2023*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136963>
- Tarazona, A. (2020). *IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA BASADA EN LA HERRAMIENTA LEAN SERVICE PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TERMINAL PORTUARIO VALERO PERÚ, CALLAO*.
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25127/Tarazona%20Osorio%20Aldo%20Pedro_Parcial.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Torres, C. (2024). *Enhancement of productivity and efficiency through a service model*

with lean service tools - case study [Universidad de Lima].

<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/20534>

Triana, Y., y Velandia, S. (2022). *ANÁLISIS DE LAS HERRAMIENTAS DEL LEAN SERVICE PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DEL PROCESO DE MATRÍCULA DE PERSONA NATURAL EN EL ÁREA DE REGISTROS PÚBLICOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA NORTE DE SANTANDER* [Universidad Francisco de Paula Santander].

<https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/6972>

Vasquez, S. (2021). *DISEÑO BASADO EN LA APLICACIÓN DEL MODELO LEAN SERVICE PARA MEJORAR EL PROCESO DE CAMBIO DE ACEITE Y FILTROS DE UN TALLER DEL SECTOR AUTOMOTRIZ EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA - 2020* [Universidad Privada del Norte].

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29273/Vasquez%20Tello%20Sharonng%20Steissy_Total.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Vega, L. (2025). *Desperdicio de Talento en la Construcción de las Principales Ciudades de Ecuador* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO].

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/14958/1/Vega%20Chávez%20Lyn%20da%20Y.%20%282025%29.Desperdicio%20de%20talento%20en%20la%20construccion%20de%20las%20principales%20ciudades%20del%20Ecuador.pdf>

Velásquez, J. (2023). *DISEÑO DE LAS HERRAMIENTAS DE LA METODOLOGÍA LEAN SERVICE PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PROCESO CREDITICIO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS CREDIFACIL S.R.L, CAJAMARCA 2023* [Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/37093/Velásquez%20Rojas%20José%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vilchez, J. (2020). *Mejora del sistema de gestión de mantenimiento preventivo – correctivo sistemático para incrementar la disponibilidad de los equipos gastronómicos en la planta de producción de alimentos de una empresa minera – 2019* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/item/c744fbb9-3bbe-4619-a5b0-649ad7e33e3c>