

**ELABORACION DE UNA PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE LAS
5'S AL RESTAURANTE RICOS Y ANTOJOSOS S.A.**

**ALEJANDRA CARDONA
ANGIE F. GUTIERREZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE INGENIERÍAS
INGENIERIA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2015**

**ELABORACION DE UNA PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE LAS
5'S AL RESTAURANTE RICOS Y ANTOJOSOS S.A.**

**ALEJANDRA CARDONA
ANGIE F. GUTIERREZ**

Proyecto de grado presentado para optar título de Ingeniero Industrial

**Director
ARMANDO AGUIRRE**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE INGENIERÍAS
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
SANTIAGO DE CALI
2015**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del jurado

Firma del jurado

Cali, 7 de Noviembre de 2015

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	8
1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	10
1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	10
2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.1 OBJETIVO GENERAL	11
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
3 JUSTIFICACIÓN	12
4 ESTADO DEL ARTE	13
5 MARCO REFERENCIAL	14
5.1 MARCO CONTEXTUAL.....	14
5.2 MARCO TEORICO.....	15
5.3 MARCO CONCEPTUAL.....	19
6 METODOLOGIA	20
6.1 TIPO DE ESTUDIO	20

6.1.1	Cualitativos.....	20
6.1.2	Cuantitativos	21
6.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	21
6.2.1	Estudio descriptivo	21
6.3	MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	21
6.4	RECURSOS Y PRESUPUESTO.....	38
6.5	FINANCIAMIENTO.....	39
7	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	40
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
	BIBLIOGRAFIA.....	42

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1: Cronograma para la implementación de las 3 primeras S	35
Cuadro 2: Presupuesto para la investigación.....	39
Cuadro 3: Cronograma de actividades.....	40

LISTA DE DIAGRAMAS

Diagrama 1: Clasificación elementos necesarios e innecesarios.	24
---	----

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Restaurante ricos y antojosos.....	14
Figura 2: Organigrama.....	15
Figura 3: Uso etiqueta roja.....	25
Figura 4: Controles visuales	27
Figura 5: Estantería para ubicación de elementos de uso diario.	32
Figura 6: Reubicación de mesones de la cocina del restaurante.	33
Figura 7: Limpieza con los empleados del restaurante	34
Figura 8: Organización restaurante.....	35
Figura 9: Encuesta de satisfacción Ricos & Antojosos S.A.....	46

RESUMEN

La propuesta para la implementación de la metodología 5's en el restaurante Ricos y Antojos S.A, surgió por el continuo compromiso de la empresa en la prestación de un excelente servicio al cliente.

Por lo anterior hemos decidido adoptar la implementación de las tres primeras "S", para obtener mayor organización y calidad en todo lo que se realice; logrando así, la concepción de un mejor ambiente de trabajo y rapidez en todos sus procesos. Se hace una propuesta de las dos siguientes "S", ya que estas y toda la herramienta deben contar con total compromiso de los empleados, para mantener el orden y la cultura de sus lugares de trabajo, conservándolos en impecables condiciones.

Palabras Clave: Metodología 5'S, Mejora Continua, Ambiente Laboral, Calidad.

ABSTRACT

The proposal for the implementation of the 5's methodology in the restaurant Ricos y Antojosos S.A, emerged for the continued commitment of the company in providing excellent customer service.

Therefore we decided to take the implementation of the first three "S" for better organization and quality in everything that takes place; thus achieving the generation of a better working environment and speed in all processes. A proposal for the following two "S" is because these and all tool must have full commitment of employees, to maintain order and culture of their workplaces, keeping them in pristine condition.

.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la globalización de mercados ha llevado a que los restaurantes en Colombia acudan a replantear las técnicas empleadas para lograr la optimización y estandarización en todas sus operaciones, permitiendo de esta forma la obtención de tiempos de reacción más cortos y la eliminación de cualquier tipo de desperdicio.

Es por ello que el grupo investigador decide tomar como referencia de estudio el restaurante Ricos y Antojosos S.A, debido al compromiso constante que este posee con el excelente servicio al cliente y la alta calidad. El restaurante se encuentra ubicado en el Municipio de Yumbo en un lugar estratégico, debido a la cercanía con los parques principales, zona muy concurrida por los habitantes de este Municipio.

La implementación de la metodología 5´s se ejecutará en el área de cocina, considerando esta como la más crítica de la empresa, y es allí donde se encuentran grandes falencias para el flujo del proceso de producción de los productos finales.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un mundo donde competir y marcar la diferencia son la clave para alcanzar un espacio dentro del universo empresarial y corporativo, nada como un buen servicio al cliente para ser diferenciales. Pero para ello, dicen los expertos, la satisfacción integral frente a un producto o servicio no se da solo por atender un reclamo o cambiar un artículo que ha resultado defectuoso. Es ir más allá.

“Una simple acción posventa no es suficiente para ser reconocidos por una atención asertiva y oportuna que, al final, es lo que un cliente valora de una marca o servicio. Así las cosas se requieren más que “buenas intenciones””. (Arias, 2014, párr. 2)

Ricos y Antojosos nace en el 2009 como una idea de negocio de comidas rápidas para llegar a todas las familias en un ambiente cálido y agradable.

A pesar de ser una empresa que llevá 5 años en la industria de alimentos no cumple con las condiciones óptimas de limpieza y aseo del lugar de trabajo, además no cuenta con una organización estratégica de los implementos de cocina que le facilite a los empleados realizar sus funciones, cumpliendo de manera satisfactoria con los tiempos de entrega de las ordenes.

Para el restaurante, cumplir con todas las normas de salubridad es un aspecto fundamental ya que deben establecer buenas prácticas de manipulación de alimentos, llevar un programa de higiene y saneamiento del área de trabajo.

Según el artículo cinco de la Resolución Ministerial, No. 363-2005/MINSA;

Las edificaciones del restaurante o servicios afines deben ser de construcción sólida y los materiales que se empleen deben ser resistentes a la corrosión, lisos, fáciles de limpiar y desinfectar. Sólo el área de comedor podrá ser de materiales diferentes, considerando el estilo del establecimiento (rústico, campestre, etc.). Todas las edificaciones se mantendrán en buen estado de conservación e higiene. (Ministerio de salud y protección y social, 2005)

El grupo investigador evidencia que el restaurante Ricos y Antojosos maneja cierto desorden en el cual se trabajará con la implementación de la metodología de las 5'S para acondicionar de manera adecuada la cocina, para que los trabajadores tengan fácil acceso a las zonas y a los implementos de trabajo de manera rápida y afectiva.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo elaborar una propuesta para implementar la metodología de las 5's en el área de cocina del restaurante Ricos y Antojosos de forma tal que mejore el proceso de gestión de pedidos y la atención al cliente?

1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ¿Cómo ofrecer a los clientes un servicio oportuno y de excelente calidad?
- ¿Cómo se puede implementar las 5's en el restaurante?
- ¿Cómo garantizarle a los empleados condiciones óptimas en el trabajo?
- ¿Cómo concientizar al personal para la aplicación de las 5's?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4 OBJETIVO GENERAL

Elaborar una propuesta para implementar la metodología de las 5's en el área de cocina del restaurante Ricos y Antojosos de forma tal que mejore el proceso de gestión de pedidos y la atención al cliente.

1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el estado actual del restaurante, para así identificar como implementar las 5's.
- Identificar, separar y establecer el modo en que se deben ubicar e identificar los elementos, de manera que sea rápido y fácil acceder a ellos, para lograr mayor productividad en el restaurante.
- Identificar las áreas de suciedad del sitio y realizar acciones correctivas y preventivas para que los elementos, equipos y espacio se encuentren siempre en perfecto estado.
- Capacitar al personal de cada área, para explicarles los estándares que implementaremos y así poder garantizar el mejoramiento continuo y la efectividad de la metodología desarrollada.

JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta las características del restaurante y la visión que en este se instituyen. Se considera de vital importancia realizar este estudio sobre la implementación de la metodología de las 5's, con el fin de mejorar la imagen del restaurante, condiciones laborales, calidad de los productos orientados a implementar mejores prácticas de calidad.

La implementación de las 5's es una técnica de gestión de vital importancia, ya que fortalece las condiciones laborales en diferentes áreas de la organización a impactar las cuales se caracterizan por tener falencias. Esta herramienta contribuirá a la identificación de los aspectos a optimizar dentro del restaurante Ricos & Antojosos, buscando mejorar enfáticamente el proceso de gestión de pedidos y la atención al cliente.

ESTADO DEL ARTE

La implementación de las 5's es una técnica que logra ordenar la empresa, ya que es una técnica sencilla y económica para alcanzar el mejoramiento continuo del restaurante.

Esta técnica es aplicable para todas las empresas que se dedican a la prestación de servicios o a la producción de un bien tangible, debido a los beneficios en los niveles de fabricación, disminuye tiempos, costos y riesgos, pero para ello se debe tener un compromiso por parte de los empleados, ya que son estos los más involucrados para que exista una cultura laboral de excelencia y quienes deben trabajar en pro de la mejora, además son las personas que están el día a día como lo podemos observar en los siguientes casos:

Dora Isabel Zapata y Mayerly Buitrago, dos estudiantes de la Universidad San Buenaventura, Seccional de Medellín, realizaron en 2012 una implementación de las 5's en Surtifamiliar S.A. que es una empresa que comercializa alimentos al por menor y presentaba fallas en las bodegas o los lugares de almacenamiento de inventario puesto que todo lo mantenían en arrume. Para aplicar la metodología de las 5's iniciaron con la aplicación de las 3 primeras S para clasificar el inventario, ordenar las bodegas y estanterías separadas como mínimo 50 centímetros de las paredes y alejarlas al menos un (1) metro de posibles fuentes de ignición como instalaciones eléctricas, cajas de distribución, luminarias, equipos generadores de calor y por ultimo limpiar y tener los pasillos despejados.

MARCO REFERENCIAL

1.6 MARCO CONTEXTUAL

La implementación de las 5's se realizará en el restaurante Ricos & Antojosos, ubicado en el Municipio de Yumbo, este se encuentra en la carrera 5 # 6-74, en un lugar estratégico y muy concurrido por los habitantes gracias a la cercanía al parque Belalcazar caracterizado y reconocido como lugar emblemático de Yumbo. Para realizar esta investigación se cuenta con la completa disposición de la empresa y el personal que en este labora, permitiendo al grupo investigador llevar a cabo alcances positivos durante el proceso.

A continuación se describe la Misión y Visión de la empresa.

Misión:

Transformamos continuamente las comidas rápidas en momentos inolvidables cautivando el paladar exquisito de nuestros clientes con calidad y servicio.

Visión:

Seremos la empresa de comidas rápidas preferida por los clientes con paladar exquisito, debido a que siempre generamos momentos inolvidables.

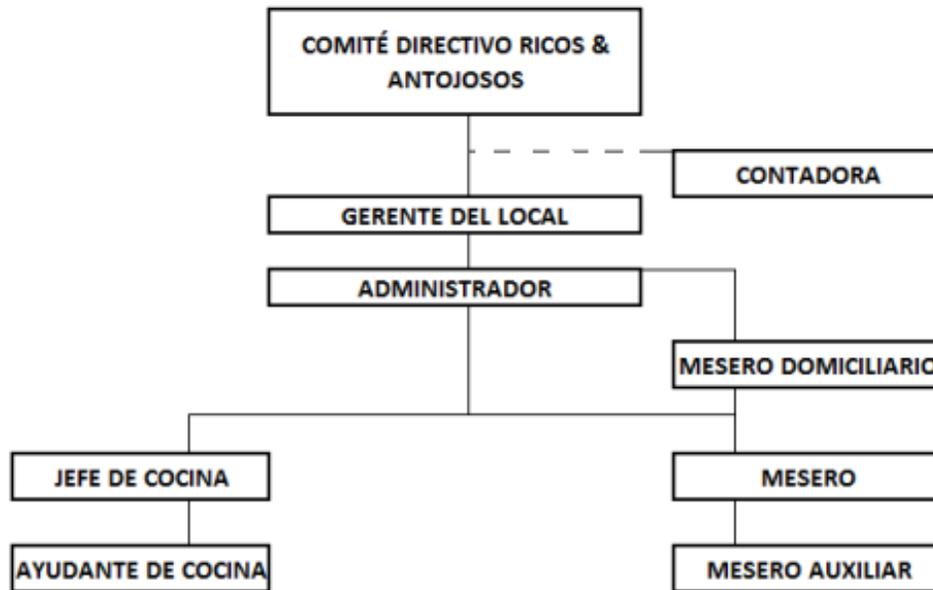
Figura 1: Restaurante ricos y antojosos



Fuente: Elaboración propia

A continuación se presenta el organigrama adoptado por el restaurante Ricos & Antojosos:

Figura 2: Organigrama



Fuente: Elaboración propia

1.7 MARCO TEORICO

La metodología de las 5's nació en Toyota en los años 60' y creada por Shigeo Shingo, en un entorno industrial con el objetivo de conseguir una mayor productividad y un mejor entorno laboral. En la década de los 50 y 60 se creó el modelo Toyotista con el fin de buscar una forma eficaz de administrar de forma interna la innovación del cambio, sus ventajas se resumen en los siguientes puntos:

- Eliminación del despilfarro y suministro *justo a tiempo* de los materiales.
- Participación de los empleados.
- Reducción de los costos.

La metodología de las 5's está ligada con Lean Manufacturing ya que los hábitos y comportamientos que se pueden llegar a conseguir con ella logra que las demás técnicas del Lean Manufacturing sean implementadas con mayor facilidad. Con esta técnica se busca la calidad óptima de todas las áreas donde se pueda implementar. Por lo que se tendrán muchas ventajas entre las más destacadas son:

- Reducción de gastos de tiempo.
- Reducción de gastos de material innecesario.
- Mayor espacio para el trabajo.
- Mayor conocimiento del puesto de trabajo.
- Mejora la eficacia de la empresa.
- Mayor productividad.
- Mayor calidad.

Según estudios estadísticos en empresas de todo el mundo en donde se ha implementado las tres primeras "S" de la metodología 5's se identifica que:

- Reducen un 40% los costos de mantenimiento.
- Reducen un 70% el número de accidentes.
- Crecimiento del 10% de la fiabilidad de los equipos.

Cada una de estas fases nombradas anteriormente se deben cumplir y establecer rigurosamente, de lo contrario las 5'S no tendrían resultados óptimos en la ejecución de las tareas, labores y/o áreas impactadas.

Las 5's son herramientas básicas de mejora de la calidad de vida de los consumidores y la población en general, esta práctica de calidad ideada en Japón referida al "Mantenimiento Integral" de la empresa, no sólo de maquinaria, equipo e infraestructura sino del mantenimiento del entorno de trabajo por parte de todos.

El aplicar las 5's no significa tener que trabajar más, al contrario es solo tener lo necesario y ordenado en nuestro ambiente de trabajo, para así poder realizar nuestras funciones adecuadamente en menor tiempo. Esta metodología será implementada en este proyecto investigativo con el fin de optimizar la productividad, mejorando los hábitos de los colaboradores para contribuir a generar una fuerza colectiva en pro del posicionamiento y la rentabilidad organizacional.

Cuando se adoptan las 5's se obtienen beneficios como el mejoramiento de la calidad en los procesos de producción, excelente ambiente laboral, además se fortalecen las competencias organizacionales para un bien común y se crean canales de comunicación internos proactivos. Esta implementación consiste en generar herramientas de cambio y técnicas de gestión como excelencia en manufactura u otras, para tal efecto, es necesario tener supervisión general porque las personas siempre están esperando instrucciones para hacer las cosas.

El cambio se logra construyendo un nuevo sistema, respetando la organización formal a partir de nuevas formas de hacer las cosas, aprender, desarrollar e incorporar un estilo de trabajo adecuado. Esta herramienta permite producir el cambio en las acciones que se realizan en forma grupal, participativa y autónoma de los miembros del grupo que incorporan este método, gracias a los beneficios que se obtienen.

Los principios de las 5's son muy fáciles de entender y de adaptar, ya que su implementación no requiere un conocimiento particular ni grandes inversiones. Sin embargo, detrás de tanta simplicidad se esconde una herramienta fundamental para optimizar áreas con posibles falencias en los procesos internos organizacionales. Asimismo, la implementación de esta en el restaurante Ricos y

Antojosos S.A, tiene como objetivo evitar que se presenten los siguientes síntomas de ineficiencia en el área de cocina:

- Aspecto sucio de la cocina.
- Desorden.
- Falta de instrucciones sencillas dentro del restaurante.
- Falta de espacio en general.

Hay que tener en cuenta que todo proceso de aprendizaje se sustenta en el hecho de que las personas reemplazan conocimientos anteriores por nuevos cuando éstos resultan más útiles y gratificantes.

A continuación se detallan las 5's:

Seiri – Clasificar: Significa remover de nuestra área de trabajo todo lo que no necesitamos para realizar nuestras operaciones productivas para identificar cual es la clasificación que debemos de hacer al momento de remover los materiales, podemos utilizar un formato que donde se registren los objetos que deben de estar a la mano del trabajador y tener claro cuál es la función de dicha herramienta de trabajo.

Seiton – Orden: Es ordenar los artículos que necesitamos para facilitar su uso e identificarlos en forma adecuada para localizarlos de acuerdo a sus criterios de seguridad y posteriormente regresarlos a su lugar de origen.

Seiso – Limpiar: Mantener en buenas condiciones nuestro equipo de trabajo y conservar limpio nuestro ambiente de trabajo.

Seiketsu - Estandarizar: Es definir una manera consistente de llevar acabo las actividades de selección, organización y limpieza. Este mantener viene ligado a las anteriores 5's en donde se ha trabajado con la cultura y el modo de trabajo de las

personas implicadas en el lugar, es así como se busca tener constancia de lo que se ha hecho, se hace y se hará.

Shitsuke – Seguimiento: Es crear compromiso de todos los miembros que hacen parte de la organización para formar un buen hábito con las actividades relacionadas anteriormente.

1.8 MARCO CONCEPTUAL

5'S: Metodología que persigue cambiar los hábitos en el puesto de trabajo para una mejor seguridad, eficiencia y motivación a partir del orden y la limpieza.

Implementación: Permite expresar la acción de poner en práctica, medidas y métodos, entre otros, para concretar alguna actividad, plan, o misión, en otras alternativas.

Técnica: La técnica es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado. La técnica puede ser aplicada en cualquier ámbito que se pueda desarrollar.

Seiketsu: Estandarizar la forma de trabajar.

Seiri: Eliminar o erradicar lo innecesario para el trabajo.

Seiso: Limpiar e inspeccionar el área o entorno de trabajo.

Seiton: Ordenar bajo el lema “cada cosa en su lugar; un lugar para cada cosa”.

Shitsuke: Disciplina, también significa compromiso.

Lean Manufacturing: Está basada en las personas, que define la forma de mejora y optimización de un sistema de producción focalizándose en identificar y eliminar todo tipo de “desperdicios”, definidos éstos como aquellos procesos o actividades que usan más recursos de los estrictamente necesarios.

Lecciones de un punto (LUP): Herramienta de aprendizaje y autoformación utilizada en empresas de manufactura o lean manufacturing cuyo beneficio se enfatiza en reducir costos de entrenamiento al responsabilizarse internamente al personal contratado o directamente encargado del área con falencias. Asimismo, fomentar el trabajo en equipo, fomentar una cultura por el aprendizaje interno, disminuir ciclos de entrenamiento, liberando tiempo para producir.

METODOLOGIA

1.9 TIPO DE ESTUDIO

El grupo investigador ha determinado que los tipos de estudio a utilizar para el desarrollo del proyecto serán cualitativos y cuantitativos.

1.9.1 Cualitativos

El grupo investigador es conocedor de las falencias y necesidades existentes en el restaurante Ricos & Antojosos S.A, por lo cual a través de encuestas realizadas a los clientes potenciales se cualificará la percepción que se tiene sobre el servicio personalizado prestado, evaluando el producto, el servicio y áreas específicas que ayudaran a evidenciar fallas en los procesos internos.

1.9.2 Cuantitativos

Este tipo de estudio ayuda principalmente a evaluar, predecir y estimar las actitudes y comportamientos de los clientes. Para la recolección de datos se utilizan encuestas realizadas de forma individual y estructurada con preguntas cerradas, la muestra definida por el grupo investigador es de 50 personas y se utilizó muestreo aleatorio simple debido a su sencilla, fácil comprensión y cálculo rápido de medias y varianzas. Se utilizan rigurosas técnicas estadísticas para el conocimiento y la explicación de fenómenos con precisión y rigor matemático, lo cual otorga certeza y altos niveles de confiabilidad en los resultados de la investigación.

1.10 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

1.10.1 Estudio descriptivo

La investigación descriptiva es comúnmente utilizada como un antecedente a los diseños de investigación cuantitativa. A través de este método de investigación, se busca conocer los antecedentes del problema, establecer las condiciones para la prestación de un servicio de calidad en el mercado objetivo ubicado en el Municipio de Yumbo, además comprender una mejor solución al problema planteado a partir de datos reales y comportamientos concretos de los clientes estudiados los cuales frecuentan el restaurante Ricos y Antojos S.A.

1.11 MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta la importancia que se tiene por conocer la situación actual del restaurante Ricos & Antojosos S.A, específicamente en el área de cocina la cual influye negativamente en el servicio al cliente, el grupo investigador ha realizado una encuesta que permite conocer cuáles son las preferencias del mercado

objeto, para ello se ha elaborado un documento con preguntas claves, de tal forma que revelen resultados verificables y ponderables para la ejecución de estrategias comerciales adecuadas.

La encuesta es construida basada en información necesaria acerca del concepto que tienen los clientes del servicio prestado actualmente en el restaurante, siendo esta relevante para la implementación de las 5'S con el fin de optimizar procesos de producción llevados a cabo en el área de cocina, los cuales influyen de manera directa el servicio al cliente prestado.

Para conseguir información a través de este método, se seleccionó un número de clientes los cuales frecuentan el restaurante en estudio.

Este proyecto se va a realizar en varias etapas según los objetivos planteados anteriormente. A continuación se definirán las etapas que se van a realizar para la implementación de la metodología de las 5's en la cocina del restaurante Ricos y Antojosos.

Etapa 1: Consiste en identificar, separar, y eliminar del puesto de trabajo los implementos de cocina, productos, electrodomésticos, etc., conservando en el área de trabajo solo los necesarios.

Seleccionar y clasificar los elementos de cocina a utilizar, con el fin de tener los utensilios en el lugar correcto y contribuir de esta manera a la optimización del tiempo productivo de los trabajadores.

De esta manera se definirán criterios de selección para clasificar los elementos de la siguiente forma:

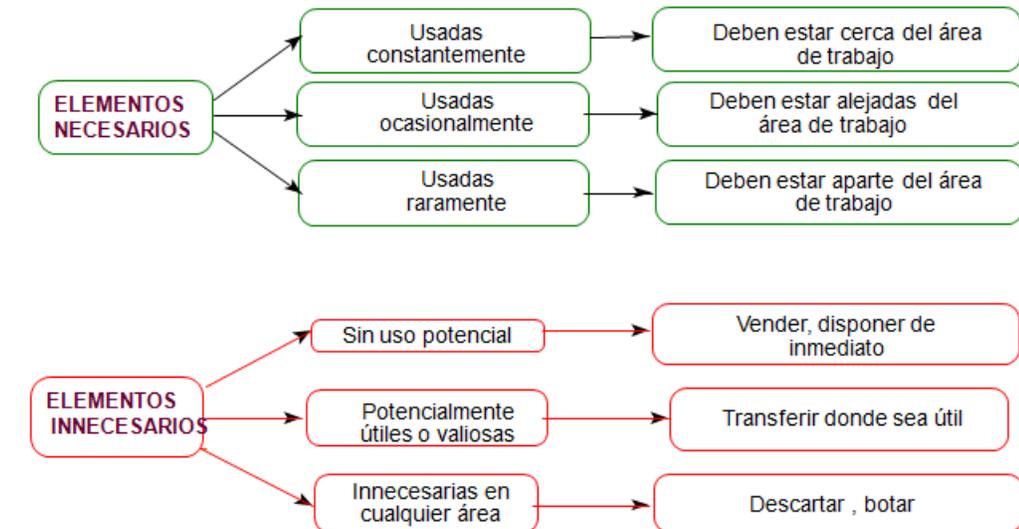
- Elementos descompuestos o dañados: en donde se decidirá si el viable la reparación o de lo contrario se desechara.
- Elementos obsoletos: se desecharan.
- Elementos peligrosos: si son necesarios se ubicaran en un lugar seguro, de lo contrarios se desecharan.
- Elementos repetidos: se almacenaran en un lugar adecuado.
- Elementos que no se utilicen por cierto número de días: se guardaran en un lugar adecuado (armario).

❖ **SEIRI (CLASIFICAR, SELECCIONAR)**

El primer paso de las 5's consiste en la clasificación de lo que hay en el área de trabajo, durante esta etapa se clasificaran todos los materiales y objetos que se encuentren en el lugar en donde se desea implementar la metodología; para realizar esta clasificación de materiales e implementos debemos de sepáralo por cuatro grupos que son: los de uso constante, uso ocasional, concurrente y los innecesarios. Para identificar cual debe de ser la clasificación de los materiales debemos de visitar el lugar y utilizar el formato en el cual se registran los objetos y herramientas que son necesarios, y se debe eliminar todo aquello que no sea útil en el proceso, al mismo tiempo lo que hemos definido como necesario debe someterse a un proceso de clasificación.

En la buena ejecución de esta primera instancia está el éxito de la metodología, ya que lo más común en un área de trabajo es llenarse de cosas innecesarias y que en ocasiones son ajenas a las operaciones a realizarse, para lo cual la siguiente instancia dará una solución eficaz.

Diagrama 1: Clasificación elementos necesarios e innecesarios.



Fuente: Elaboración propia

❖ **SEIRI tareas a desarrollar:**

1. **Listado de tarjetas de innecesarios (Rojas):** materiales, equipos, instalaciones.
2. **Plan de disposición para lo innecesario:** Reubicar/ trasladar, vender, botar.
3. **Listado de elementos necesarios clasificados:** licuadora, microondas, valija, equipos.
4. **Listado de tarjetas de anomalías:** Seguridad, mantenimiento y averías.
5. **Plan de reparación de las anomalías:** En elementos necesarios.
6. **Listado de fugas, fuentes de contaminación y áreas difíciles acceso:** Goteras, agua, aceites.

Figura 3: Uso etiqueta roja

TARJETA ROJA



Material	Medidas a tomar
Necesario o de uso frecuente	Mantenerlo lo más cercano posible al usuario
Necesario y de uso esporádico	Mantenerlo en instalaciones centrales que permitan utilizar su uso
Necesario pero requiere reparación	Negociarlo en función del costo/beneficio y de la disponibilidad financiera
Innecesario pero útil para otras personas o áreas	Negociarlo y transferir a los interesados
Innecesario pero útil para otros fines	Adaptarlo, regalarlo, venderlo
Innecesario e inútil	Exponer el material durante un periodo definido o desecharlo



Fuente: Elaboración propia

En Ricos & Antojosos trabajaremos con la tarjeta roja, donde relacionaremos los materiales necesarios y los innecesarios.

Etapa 2: consiste en establecer el modo en que se deben ubicar e identificar los elementos, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos. En esta etapa lo que se quiere lograr es organizar el área de trabajo con el objetivo de evitar las pérdidas de tiempo y de energía. Además, mejorar la imagen del área de trabajo ante el cliente y visitas.

Por lo anterior se ordenará el área donde están o estarán los elementos necesarios, se determinará el lugar donde quedará cada elemento, se establecerán criterios de ordenamiento y se identificarán los elementos.

❖ **SEITON (Organizar)**

Como complemento a la primera fase está en dar un orden a lo clasificado, de acuerdo a los criterios de seguridad, eficacia, frecuencia de uso y calidad, asignándoles un lugar, color, señal, código o etiqueta para así encontrarlos fácilmente a la hora de ser utilizados y llevarlos a su lugar de origen después de su uso, además es importante la identificación del área en que se van a ubicar estos materiales. Para organizar los materiales se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Seguridad: Que no se puedan caer, que no se puedan mover, que no estorben. Minimizar accidentes y actos inseguros dentro del restaurante.

Calidad: Que no se oxiden los materiales de la cocina, que no se golpeen, que no se puedan mezclar, que no se deterioren. Conociendo lo que se tiene y para qué se usa.

Eficacia: Minimizar el tiempo perdido, como en su búsqueda. Para implementar esta S se recomienda hacer uso de un diagrama de secuencia y otro de la frecuencia de uso de los materiales.

❖ **Seiton tareas a desarrollar:**

- 1. Cumplimiento corrección de tarjetas de anomalías:** seguridad, producción y mantenimiento.
- 2. Cumplimiento disposición tarjetas de innecesarios (Rojas):** materiales, equipos, instalaciones.
- 3. Revisar clasificación por frecuencia de uso:** licuadora, estufa, refrigerador.

4. **Definir sitios para elementos con alta, media y baja frecuencia de uso:** En la cocina, los implementos más utilizados.
5. **Definir métodos de almacenamiento:** en cajas plásticas y herméticas.
6. **Definir sistemas de identificación y rotulación:** nombrando los implementos de uso para que sepan que ven en su lugar.
7. **Definir procedimientos organización:** De recibo, almacenamiento, entrega y control de existencias (inventario)

Figura 4: Controles visuales



Fuente: Elaboración propia

Etapa 3: Una vez despejado y ordenado el área de trabajo, será más fácil limpiarla. Esta etapa consiste en identificar las fuentes de suciedad, y realizar las acciones pertinentes para que no vuelva a aparecer, asegurándose que todos los medios (elementos, equipos, espacio) se encuentren siempre en perfecto estado.

Para cumplimiento de esta etapa se pretende realizar campañas de limpieza en donde se pretende identificar problemas, fallas reales o potenciales verificando la funcionalidad de los elementos limpiados; Se determinarán las causas de la suciedad, si la suciedad es anormal se realizaran planes de solución y por último se realizara un plan de limpieza con el propósito de integrar la limpieza dentro de las tareas diarias del personal.

❖ **SEISO**

Como complemento a esta cadena de acciones en pro del mejoramiento se da con la limpieza, “SEISO consiste en eliminar el polvo y todas las fuentes de suciedad asegurándose a su vez que todos los medios se encuentren siempre en el mejor estado. Es muy importante que cada uno de los trabajadores sean responsables de la pequeña zona en la que se encuentran y no debe haber ninguno que no se involucre si no que deben comprometerse porque de lo contrario si los trabajadores no asumen su responsabilidad la limpieza nunca se volverá real”. (Zerón, 2010, p. 18)

Esto se puede desarrollar mediante unos simples pasos como son:

- No generar suciedad y eliminar cualquier elemento que la cause.
- Tener buena actitud a la hora de realizar la inspección o la limpieza; es una de las claves del éxito en la consecución de ésta S. Se crea conciencia desde un comienzo.
- Diseñar un plan de limpieza, dónde se especifique las actividades que se deben desarrollar, paso a paso, y el encargado periódicamente.

- Comprobar periódica y constantemente que sí se esté llevando a cabo las limpiezas por los encargados.

❖ **Seison tareas a desarrollar:**

1. Dividir las zonas, decidir los roles y responsabilidades de los trabajadores, mediante mapas y cuadros.

2. Hacer la limpieza por zonas/equipos.

- Limpieza regular de los implementos que se usan a diario.
- Tape los equipos después de utilizarlos y antes de guardarlos.
- Limpie paredes, pisos, techos.

3. Introducir mejoras

- Acelerar proceso de la limpieza.
- Reducir los tiempos de la limpieza.
- Mejorar las técnicas.

4. Normas para el mantenimiento

- Trabajo en equipo.
- Establecer rituales de limpieza.

Etapa 4: Consiste en detectar situaciones irregulares o anomalías que se presenten durante el proceso, mediante normas sencillas y visibles para todos. En esta etapa se crean estándares que recuerdan que el orden y la limpieza deben mantenerse cada día. En donde se pretende:

❖ Asignar de manera precisa las responsabilidades de lo que tiene que hacer y cuándo, dónde y cómo hacerlo. Esto puede ser a través de un cuadro o matriz de distribución del trabajo.

❖ Mejorar e Implementar de manera permanente el Manual de limpieza.

❖ Instalar un tablón donde se registre el avance de cada S implantada.

❖ Elaborar un programa de trabajo para atender problemas no resueltos y para mejorar los métodos de limpieza.

❖ Integrar en los trabajos, como rutina, las acciones de clasificación, orden y limpieza.

❖ **Seiketsu (Uniformar)**

- Conservar un buen ambiente de trabajo, limpio, sin contaminación, seguro y bien organizado.
- Desarrollo de un sistema con el cual se pueda distinguir o abordar cualquier funcionamiento defectuoso o anomalía de una máquina, de un vistazo, aun cuando eso ocurra rara vez.
- Sistema visible y fácilmente entendido por cualquiera.
- Mantener los resultados logrados con la constante aplicación de los 3 pasos anteriores.

❖ **Shitsuke (Disciplina)**

Crear costumbres de seguridad y eficiencia en las personas y conservarlas una vez se haya fijado.

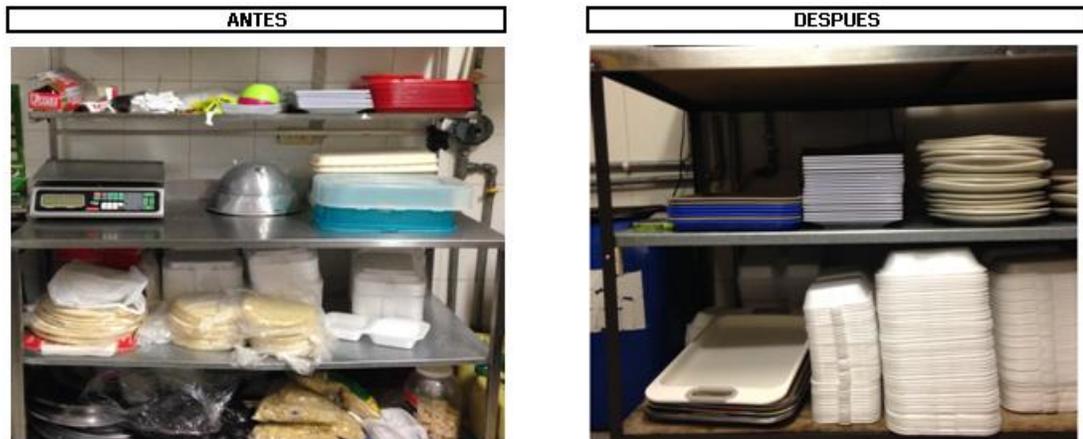
1. Principios, valores.
2. Modelos sencillos.
3. Material formativo.
4. Nuevos hábitos, ritos, símbolos.
5. Sus propias metas.
6. Comunicación.
7. Calidad de vida

- Las 5s debe convertirse en un hábito
- Generar mentalidad de trabajo diario con la metodología
- Siguiendo los procedimientos
- Realizando inspecciones por áreas
- Asignando un tiempo exclusivo para 5S

➤ **PLAN DE ACCION PARA LA IMPLEMENTACION DE LAS 5'S**

Con la implementación de las tres primeras Ss. (Selección, orden y limpieza), se contribuirá a eliminar y ordenar gran cantidad de elementos que se encuentran retenidas en este espacio (Figura No. 4), lo cual es primordial para poder darle mayor orden, de igual manera se aprovechará el espacio de manera adecuada ubicando solo los recursos necesarios como lo podemos ver que son las bandejas y plásticos de uso diario.

Figura 5: Estantería para ubicación de elementos de uso diario.



Fuente: Elaboración propia

En este punto del restaurante (Figura No. 5), se puede observar la disposición de los implementos de la cocina. Se observa el desorden que ocasiona la distribución de estas, llevado esto a que algunos materiales y recursos que no son de uso común, es por esto que se tomaron decisiones frente a diferentes alternativas expuestas, es decir, (transferir o reubicar), para que así se pueda ver mayor espacio.

Figura 6: Reubicación de mesones de la cocina del restaurante.



Fuente: Elaboración propia

Es importante la capacitación del personal en todos los aspectos de las 5's, incluyendo todo tipo de beneficio y de compromisos que se adquieran con todos los trabajadores hacia la empresa, es por eso que se debe de hacer aseo al momento de abrir el restaurante y al finalizar, como lo podemos ver en la siguiente imagen (Figura No. 6)

Figura 7: Limpieza con los empleados del restaurante



Fuente: Elaboración propia

En la siguiente imagen (Figura No. 7) podemos ver como se logro una mayor organización, para así obtener mayor espacio entre los pasillos para los clientes.

Figura 8: Organización restaurante



Fuente: Elaboración propia

➤ **CRONOGRAMA DE LAS 5'S RICOS & ANTOJOSOS**

Con este cronograma buscamos que el restaurante estandarice las 5's y puedan seguir con la cultura del orden y aseo, ya que con esto se busca la disminución de tiempos al momento de sacar los pedidos.

Cuadro 1: Cronograma para la implementación de las 3 primeras S

No.	ACTIVIDAD PLAN MAESTRO	SUBACTIVIDAD	DURACION
1.1	Organización formal del equipo de mejoramiento y definición de roles	1.1.1 Estructuración equipo de mejoramiento: escoger nombre, diseñar logo y redactar slogan	3 SEMANAS
		1.1.2 Definir roles de los integrantes, definir normas de conducta (código ético)	
1.2	Organización de las carteleras de actividades del proceso equipo	1.2.1 Solicitud tablero estándar para cartelera, lugar a ubicar	3 SEMANAS
		1.2.2 Identificación de la cartelera	
		1.2.3 Inclusión de información de actividades	
1.3	Seguridad	1.3.1 Identificación de elementos de seguridad del restaurante	2 SEMANAS
2	1 'S DESALOJO (SELECCIÓN)		

2.1	Plan de actividades 1'S	2.1.1.	Capacitación básica en los conceptos de 5's a todos los integrantes del restaurante	5 SEMANAS
		2.1.2	Definición del área de la aplicación para los 5's, reunión con acta de compromiso	
		2.1.3	Diseñar el plan de actividades para el desalojo	
2.2	Clasificación de las cosas	2.2.1	Tomar fotos de la situación inicial de toda el área e identificar elementos innecesarios y destinar sitio para su ubicación. Tomar las fotos durante y después del desarrollo de la actividad	
		2.2.2	Hacer campaña de desalojo en el área de influencia y utilizar las medidas de seguridad adecuadas	
2.3	Corrección de anomalías	2.3.1	Lista de las cosas innecesarias	8 SEMANAS
			Analizar la información registrada en los formatos	
			Cumplimiento de corrección de anomalías registradas y seguimiento	
2.4	LUP's de mejoramientos	2.4.1	Elaborar lup's para mantener el area despejada de cosas innecesarias y LUP's de casos de mejoramiento	
		2.4.2	Hacer difusión del programa de la 1ra S a los demás integrantes del área	
2.5	Auditorias de seguimiento	2.5.1	Auditoría interna del equipo en 1S (toma de foto)	
		2.5.2	Plan de acción para las desviaciones encontradas en la auditoria	
3	2 'S ORDEN (ORGANIZACIÓN)			
3.1	Plan de actividades 2'S	3.1.1	Toma de fotos de la situación sin ordenar, identificar y clasificar los elementos necesarios	5 SEMANAS
		3.1.2	Listar y organizar las cosas necesarias, tomas las fotos durante y después del desarrollo de la	

			actividad. Elaborar cuadro de actividades para reparar equipos		
		3.1.3	Elaborar mapa 5'S "Cada Cosa en su Lugar", Identificar áreas para los equipos y herramientas. Implementar controles visuales para facilitar la operación de materiales, equipos y herramientas		
		3.1.4	Elaborar mapa de riesgos, implementar colores para las señales, evaluar con salud ocupacional		
3.2	Corrección de anomalías	3.2.1	Diligenciar los formatos y reportar las anomalías nuevas encontradas		
		3.2.2	Analizar la información registrada en los formatos		
		3.2.3.	Graficar el cumplimiento de corrección de anomalías registradas en el formato, seguimientos		
3.3	LUP's de mejoramientos	3.3.1	Elaborar lup's para mantener el área despejada de cosas innecesarias y LUP's de casos de mejoramiento	3 SEMANAS	
		3.3.2	Hacer difusión del programa de la 2da S a los demás integrantes del área		
3.4	Auditorías de seguimiento	3.4.1	Auditoría interna del equipo en 2S (toma de foto)		
		3.4.2	Plan de acción para las desviaciones encontradas en la auditoría		
4		3'S ASEO (LIMPIEZA)			
4.1	Plan de actividades de la 3'S	4.1.1.	Toma de fotos de la situación sin limpiar. Planificar y desarrollar jornadas de limpieza para eliminar la suciedad. Tomar fotos durante y después del desarrollo de la actividad	10 SEMANAS	
		4.1.2	Elaborar el manual de limpieza preliminar		

4.2	Corrección de anomalías	4.2.1	Identificar y listar sitios de difícil acceso y fuentes de contaminación llevando registro de fotografías de estos	
		4.2.2.	Presentar casos de mejoramiento de la limpieza ante las demás personas del área	
		4.2.3	Registrar las nuevas anomalías. Diligenciar los formatos, analizar y ajustar la información necesaria	
		4.2.4	Graficar el cumplimiento de corrección de anomalías registradas en el formato, seguimientos	
4.3	Auditorías de seguimiento	4.3.1	Evaluar el progreso y evolución del sentido del aseo y limpieza, toma de fotos. Aplicar la lista de chequeo	3 SEMANAS
		4.3.2	Plan de acción para las desviaciones encontradas en la auditoría	
		4.3.3	Auditoría interna con el paso a paso, autoevaluación del equipo o administrador	

Fuente: Elaboración propia

1.12 RECURSOS Y PRESUPUESTO

➤ RECURSOS HUMANOS

Estudiantes: Angie Gutiérrez y Alejandra Cardona son las estudiantes que realizarán la investigación del proyecto en el restaurante Ricos y Antojosos.

Tutor: Armando Aguirre, profesor encargado de dar la asesoría del ante proyecto

➤ MATERIALES Y EQUIPO

2 computadores marca *Acer*

10 meses de internet

1 resma de papel tamaño carta

5 viajes en carro

➤ **PRESUPUESTO**

Cuadro 2: Presupuesto para la investigación

	PRESUPUESTOS RICOS Y ANTOJOSOS S.A.S				FINANCIAMIENTO		
DESCRIPCION	DESCRIPCION ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNIDAD	ESTUDIANTES	UNIVERSIDAD	EMPRESA
ADMINISTRATIVO	PAPELERIA	1	RESMA	\$ 9,000	\$ 9,000		\$ -
	SERVICIO DE TELEFONIA E INTERNET	10	MESES	\$ 50,000	\$ 500,000		\$ -
	COMPUTADOR	2	PC'S	\$ 950,000	\$ 1,900,000		\$ -
	SERVICIO DE IMPRESIONES	50	HOJAS	\$ 100	\$ 5,000		\$ -
RECURSO HUMANO	HORAS DE INVESTIGACION	40	HORAS	\$ 10,000	\$ 400,000		\$ -
	TUTOR	42	HORAS	\$ 15,000		\$ 630,000	\$ -
VIATICOS	TRANSPORTE	5	VIAJES	\$ 10,000	\$ 50,000		\$ -
MATERIAL BIBLIOGRAFICO	COPIA DEL LIBRO LEAN MANUFACTURING	282	HOJAS	\$ 15,000	\$ 15,000		\$ -
TOTAL					\$ 2,879,000	\$ 630,000	\$ -
					3,509,000		

Fuente: Elaboración propia

1.13 FINANCIAMIENTO

El proyecto será financiado, por la Fundación Universitaria Católica con el 15% (gastos tutor) y el 85% lo asumirán las estudiantes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La metodología de 5s, es una técnica de Lean Manufacturing que aporta beneficios organizacionales a nivel cultural y económico debido a que por ser una herramienta sencilla y efectiva aporta resultados inmediatos en la compañía como seguridad, higiene, reducción de costos y mejor imagen organizacional del lugar de trabajo para clientes y empleados.

- En el área de cocina se recomienda implementar un sistema de control del orden y aseo.

- Se deben de establecer las responsabilidades y roles dentro del restaurante para tener un responsable por área.

- Durante el primer pilar en la ejecución de las 5's, se lograron clasificar los objetos necesarios e innecesarios, dentro de la cocina, obteniendo resultados satisfactorios; como una mejor distribución del espacio físico, personal y materia prima.

- Luego de realizar el diagnóstico, se localizaron todos los puntos críticos que hay dentro del restaurante; con esto se logro tomar las medidas necesarias para controlar los factores de riesgo, lo que ayudo a que se llevara a cabo de una mejor manera la implementación de la metodología 5's.

- Capacitar a todo el personal para mantener el orden y aseo en el restaurante.

BIBLIOGRAFIA

- Anthony, R. N. (1964). *Contabilidad en la administración de empresas: texto y casos*. México: UTEHA.
- Arangua, M. (2012). LAS «5S»: Mejorando la calidad de vida en la organización. Recuperado 6 de noviembre de 2015, a partir de <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=31&edi=2&xit=las-5s-mejorando-la-calidad-de-vida-en-la-organizacion>
- Arias, A. L. (2014). Un buen servicio al cliente, base del éxito comercial. Recuperado 26 de noviembre de 2015, a partir de <http://www.portafolio.co/portafolio-plus/importancia-servicio-al-cliente>
- Baena Toro, D., Hoyos Walteros, H., & Ramírez, J. H. (2008). *Guía temática financiera*. Bogotá: Ecoe.
- Cabrera, R. (2012). *Manual de lean manufacturing: simplificado para pymes*. Alemania: Editorial Académica Española.
- Carrillo de Rojas, G. (1993). *Fundamentos de contabilidad para profesionales no contadores* (13a ed). Colombia: Gladys Carrillo de Rojas.
- Carvajal, L. (2007). *Metodología de la investigación: curso general y aplicado*. Colombia: Farallones.
- Castillo, L. S. (2008). *Metodología para la Implementación de las 5S's* (Tesis). Universidad politécnica de Chiapas. Recuperado a partir de www.upchiapas.edu.mx/media/sgc/DA/MANUAL5_S.doc
- Claudes, G., & Alvarez, L. (2005). *Historia del pensamiento administrativo* (2a. Ed). México: Pearson Educación. Recuperado a partir de

<https://books.google.com.co/books?id=Jc8tBZb-ZJkC&pg=PA129&dq=teoria+administrativa&hl=es&sa=X&ved=0CB8Q6AEwAWoVChMlvPqVr6DlyAIVCV0eCh2o2gwp#v=onepage&q=teoria%20administrativa&f=false>

De Cenzo, D. A., Robbins Stephen P, & García Arroyo, M. T. (2008).

Administración de recursos humanos. México: Limusa Wiley.

García, G. L. (s. f.). *El marketing-mix (Operaciones administrativas de compraventa)*. Editex.

García, R. F. (2009). *Responsabilidad social corporativa*. España: Editorial Club Universitario. Recuperado a partir de

https://books.google.es/books?id=295vqLhaTioC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Garrido i Pavia, J. (2006). *Tácticas magistrales de venta*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing* (6a Ed.). México: Pearson Educación. Recuperado a partir de

https://books.google.com.co/books?id=sLJXV_z8XC4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Kotler, P., & Lane Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (14. ed). México: Pearson Educación.

López, C. (2001). 5S: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. Base de la mejora... Recuperado 6 de noviembre de 2015, a partir de

<http://www.gestiopolis.com/5s-seiri-seiton-seiso-seiketsu-y-shitsuke-base-de-la-mejora-continua/>

Martínez Manchola, C. E., & Larrañaga Díaz, E. (2013). *Optimización y aprovechamiento de espacios en zonas de almacenamiento por medio de las 5S*. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, Santiago de Cali.

Matías, J. C. H., & Idolpe, A. V. (2013). *Lean Manufacturing conceptos técnicas e implementación*. Madrid. Recuperado a partir de http://es.slideshare.net/slides_eoi/lean-manufacturing-conceptos-tnicas-e-implantacin

Ministerio de salud y protección y social. Norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines, Pub. L. No. Resolución 363 (2005). Recuperado a partir de <http://www.escuelahosteleria.org/portal/recetas/materiales/2iTdyr8ag.pdf>

Moya, J. P. (1997). *Estrategia, gestión y habilidades directivas: un manual para el nuevo directivo*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado a partir de https://books.google.es/books?id=pf6q26UnpGkC&pg=PA9&dq=Las+fuerzas+competitivas+que+configuran+la+estructura+b%C3%A1sica+de+un+sector+y+determinan+su+rentabilidad+son&hl=es&sa=X&ved=0CB0Q6AEwAGoVChMIqK33_tnZyAIVSNkeCh22KQD6#v=onepage&q=Las%20fuerzas%20competitivas%20que%20configuran%20la%20estructura%20b%C3%A1sica%20de%20un%20sector%20y%20determinan%20su%20rentabilidad%20son&f=false

- Niebel, B. W., & Freivalds, A. (2010). *Ingeniería industrial: métodos, estándares y diseño* (12a. ed). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Ramallo, J. (2010). Gestión restaurantes. - Aplicando el método de las 5S al restaurante. Recuperado 6 de noviembre de 2015, a partir de http://www.gestionrestaurantesamerica.com/llegir_article.php?article=579
- Rosas, J. (2011). Las 5`s herramientas básicas de mejora de la calidad de vida. Recuperado 6 de noviembre de 2015, a partir de http://www.paritarios.cl/especial_las_5s.htm
- Socconini, L., & Barrantes, M. (2005). *El proceso de las 5s en acción* (1a Ed.). México: Norma Ediciones. Recuperado a partir de <http://es.slideshare.net/snakexn/72847554-5s-introduccion>
- Sosa, R. A. V. (2012). Aplicación y Despliegue de la metodología 5s. Recuperado 6 de noviembre de 2015, a partir de <http://www.gensolmex.com/gensolarticulo5s.html>
- Walter, J. (1995). Las 5s, herramientas de cambio. Recuperado 6 de noviembre de 2015, a partir de http://www.edutecne.utn.edu.ar/5s/5s_cap1.pdf

ANEXOS

Figura 9: Encuesta de satisfacción Ricos & Antojosos S.A

SUGERENCIA



Por que su opinion es muy importante para nosotros.

Fecha
Dia: _____ **Mes:** _____ **Año:** _____

Califica nuestro servicio según te experiencia escribiendo o marcando con **X** siendo !
E. Excelente | **N.** Normal | **R.** Regular | **M.** Malo.

¿ Tiempo de entrega del pedido ?

De 10 a 15 min	<input type="checkbox"/>
De 20 a 25 min	<input type="checkbox"/>
De 25 a 30 min	<input type="checkbox"/>

Nuestro servicio

Atencion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentacion del restaurante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comodidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Cumplimos sus expectativas? SI NO

Nombre _____ telefono _____
Fecha de cumpleaños _____ e-mail _____

Gracias, con su opinion cada dia seguimos trabajando para brindarle un mejor servicio.

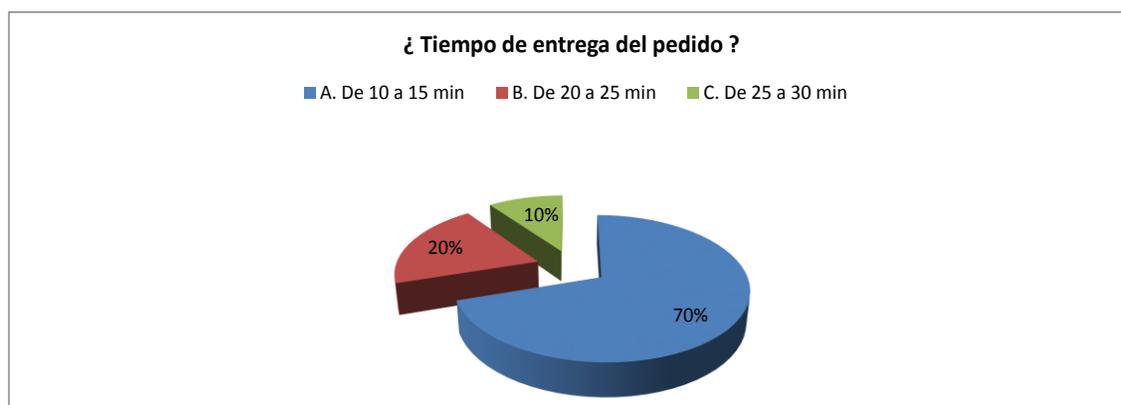
Formato elaborado por:
Alejandra Cardona - Angie Gutierrez
Estudiantes de la Universidad Catolica Lumen Gentium

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES DE RICOS & ANTOJOSOS PIZZERIA- YUMBO - VALLE DEL CAUCA POST IMPLEMENTACIÓN DE 5S.		
NOVIEMBRE . 2015		
TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS:	50	
¿ Tiempo de entrega del pedido ?	# ENCUESTAS	%
A. De 10 a 15 min	35	70%
B. De 20 a 25 min	10	20%
C. De 25 a 30 min	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

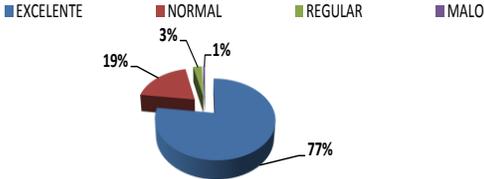


Fuente: Elaboración propia

EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO					
	EXCELENTE	NORMAL	REGULAR	MALO	# ENCUESTAS
Atención	30	12	6	2	50
Presentación del restaurante	28	20	2	0	50
Calidad del servicio	32	18	0	0	50
Ambiente	45	4	1	0	50
Limpieza	47	3	0	0	50
Comodidad	44	6	0	0	50
Tiempo de espera	44	5	1	0	50
PROMEDIO RESPUESTAS	39	10	1	0	50
PROMEDIO RESPUESTAS (%)	77%	19%	3%	1%	100%

Fuente: Elaboración propia

EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

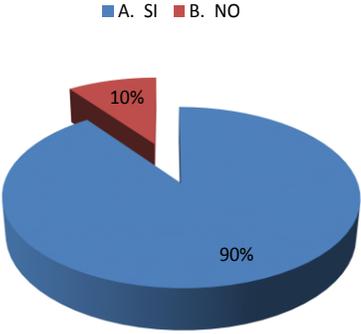


Fuente: Elaboración propia

¿Cumplimos sus expectativas?	# ENCUESTAS	%
A. SI	45	90%
B. NO	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Cumplimos sus expectativas?



Fuente: Elaboración propia