



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO –  
RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE  
HUARAZ, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**ANGELES DELGADO, NEMECIA HERMELINDA  
ORCID: 0000-0002-8829-3551**

**ASESOR:**

**CHUNGA ANTÓN, CARLOS HUMBERTO  
ORCID: 0000-0002-8131-6685**

**HUARAZ – PERÚ  
2019**





---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO –  
RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE  
HUARAZ, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**ANGELES DELGADO, NEMECIA HERMELINDA  
ORCID: 0000-0002-8829-3551**

**ASESOR:**

**CHUNGA ANTÓN, CARLOS HUMBERTO  
ORCID: 0000-0002-8131-6685**

**HUARAZ – PERÚ  
2019**

## **1. Título de la tesis**

Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016.

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTORA**

Angeles Delgado, Nemecia Hermelinda

ORCID: 0000-0002-8829-3551

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Pregrado, Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Chunga Antón, Carlos Humberto

ORCID: 0000-0002-8131-6685

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de  
Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela  
Profesional de Administración, Huaraz, Perú

### **JURADO**

Figueroa Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

**3. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Mgtr. Figueroa Quito, Silvia Isabel

Presidenta

---

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Miembro

---

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

---

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

#### **4. Hoja de agradecimiento**

Primeramente, Agradezco a Dios por haberme guiado por un buen camino y por seguir dándome fuerzas para seguir delante cumpliendo mis sueños, también a los docentes por las orientaciones y transmitir sus conocimientos en este proceso integral de formación.

En especial a mi madrecita linda agradezco por todo el apoyo incondicional que me brindo y por estar a mi lado en las buenos, malos momentos dándome consejos para seguir adelante luchando por mis sueños.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por brindarme el espacio de estudios, también a los docentes de la carrera administración, quienes me inculcaron y educaron con valores y éticamente en mi formación profesional.

## 5. Resumen y Abstrac

La investigación tuvo como principal objetivo, determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s, MYPES del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016. Esta investigación se justifica porque permite diagnosticar si se está aplicando de manera adecuada, y con la finalidad de lograr la elaboración del presente trabajo se empleó el tipo de investigación descriptiva, el nivel de investigación cuantitativa y un diseño transeccional no experimental, con una población de 150 trabajadores y con 32 establecimientos de denominación restaurantes, a las cuales por ser número menor se le aplicó a la totalidad una encuesta obteniendo los resultados siguientes: del total de los trabajadores que se encontraron el 55,3% oscilan de edades 21 a 30 años y género femenino, el 64% a veces realizan la separación de los elementos necesarios de los innecesarios, el 50,7% casi nunca existe un lugar específico para la ubicación de los insumos, el 71,3% a veces realizan las inspecciones constantes de la limpieza, el 45% casi nunca se les premia cuando mejoran la disciplina en su centro de trabajo. En conclusión, se determina que en los restaurantes del distrito de Huaraz existe un vacío sobre la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s, por lo que en consecuencia existe una determinada cantidad de trabajadores insatisfechos, lo cual conlleva muchas veces a no realizar trabajos de manera adecuada.

Palabras Claves: Gestión de calidad, las 5s en las micro y pequeñas empresas.



## **Abstract**

The main objective of the research was to determine the main characteristics of quality management under the 5s, MYPES approach of the service sector - restaurant sector of the Huaraz district, 2016. This research is justified because it allows to diagnose if it is being applied in a adequate, and in order to achieve the development of this work, the type of descriptive research, the level of quantitative research and a non-experimental transectional design, with a population of 150 workers and 32 restaurant denomination establishments were used, to which Because it is a smaller number, a survey was applied to the whole, obtaining the following results: of the total of the workers that were found, 55.3% oscillate between the ages of 21 and 30 and the female gender, 64% sometimes carry out the separation of the necessary elements of the unnecessary, 50.7% almost never exists a specific place for the location n of inputs, 71.3% sometimes perform inspections constant cleaning, 45% rarely rewarded when they improve discipline in the workplace. In conclusion, it is determined that in the restaurants of the district of Huaraz there is a gap on quality management under the 5s approach, which is why there is a certain number of unsatisfied workers, which often leads to not doing work properly.

**Keywords:** Quality management, the 5s in the micro and small businesses.

## 6. Contenido

<b>1. Título de la tesis.....</b>	<b>ii</b>
<b>2. Equipo de trabajo .....</b>	<b>iii</b>
<b>3. Hoja de firma del jurado y asesor .....</b>	<b>iv</b>
<b>4. Hoja de agradecimiento.....</b>	<b>v</b>
<b>5. Resumen y Abstrac .....</b>	<b>vi</b>
<b>6. Contenido.....</b>	<b>viii</b>
<b>7. Índice de tablas.....</b>	<b>ix</b>
<b>I. Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>II. Revisión de literatura .....</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases Teóricas de la investigación .....	12
2.3 Marco conceptual.....	25
<b>III. Metodología .....</b>	<b>27</b>
3.1 Diseño de la investigación .....	27
3.2 Población y muestra.....	27
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
3.5 Plan de análisis.....	29
3.6 Matriz de Consistencia.....	30
3.7 Principios éticos .....	31
<b>IV. Resultados.....</b>	<b>32</b>
4.1 Resultados.....	32
4.2 Análisis de resultados .....	36

<b>V. Conclusiones .....</b>	<b>43</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>45</b>

## **7. Índice de tablas.**

<i>1. Tabla 1: Características de los colaboradores de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio- rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016. .</i>	<i>32</i>
<i>2. Tabla 2: Características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de las 5S en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio- rubro restaurantes, del distrito de Huaraz, 2016.....</i>	<i>35</i>

## I. Introducción

En la actualidad la gestión de calidad a lo largo de la historia ha evolucionado de manera constante en el mercado, es por tal razón se debería incentivar hoy en día a la totalidad de las organizaciones a direccionarse a la búsqueda de la gestión de calidad a través del enfoque de las 5s, para que así todas las organizaciones puedan crecer y desarrollarse en el entorno donde interactúan; esta preocupación se da porque nuestras micro y pequeñas empresas sean cada vez mejores, lo cual ha impulsado a la ULADECH – CATÓLICA, a motivar a su alumnado a través de su escuela de administración a establecer como línea de investigación la gestión de calidad, dentro del cual se enmarcará el presente trabajo con el enfoque de las 5s.

Así mismo, es muy importante que los trabajadores de los establecimientos del sector servicio restaurantes, realicen un análisis con respecto a la aplicación adecuadamente de las herramientas 5s, lo cual permite garantizar la mejora continua en las organizaciones en condiciones de orden, limpieza y la disciplina, por lo que se ha visto insatisfacciones por parte de los colaboradores lo cual genera incomodidad; es por tal razón que los MYPES deben aplicar la gestión de la calidad para poder lograr una mayor participación en el mercado, ya que ellos son entes que aportan al crecimiento de la economía del país, así mismo generan empleo. Por tal razón esta preocupación para que las micro y pequeñas empresas sean cada vez mejores a las demás con el servicio que brinda.

Pérez (2017) menciona que las micro y pequeñas empresas en el Perú son entes que aportan al (PBI) con cifras de 40%, lo que representa en la actualidad como impulsores del crecimiento del país, que promueve el empleo toda América Latina con 47%. De la misma manera menciona los problemas de formalización que existen según el Ministro de Producción, demostrando la cantidad de MYPES en el Perú con 5,5 millones y el 83% son informales, por lo que no están inscritos en la SUNARP y el 17% son formales quienes están sujetas a las normativas y

reglamentos de la SUNAT, es así que los responsables de velar por la formalidad es la formalización de la economía formal.

El diario Comercio (2015) informa que de los 22 mil restaurantes que hay en el país el 75 % de los restaurantes operan bajo la informalidad eso quiere decir que no están inscritos en la SUNARP, solo 800 están debidamente certificados por las buenas prácticas de la salubridad (mincetur) que garantiza su operación de acuerdo a reglamento de la SUNAT. Eso quiere decir que solo el 3,6% de total de los restaurantes cumplen con todas las normas establecidas debidamente.

El diario Perú21 (2018) reporta que los restaurantes de comida peruana presentan un crecimiento de 2,67% en lo que va el año recuperando su impulso que lo llevo a registrar en 2015 un alza de 2,94% pero en el año 2017 se redujo hasta 1,18%. pero inesperadamente en febrero 2018, el sector servicio restaurantes tuvo un crecimiento de 2,67% este resultado evoluciono de manera favorable en un 2,46%, y otras actividades de servicio de comidas en 3,84%, suministro de comida por encargo en 38,51% en servicio de bebidas en 1,15% el índice del sector restaurantes registro una variación acumulada de 2,37%.

El diario Gestión (2019) afirma que de los 220 mil restaurantes de lima solo 800 tienen certificación de saludables eso llega apenas a 1,2% que cumplen las normas establecidas por el (Minsa), cámara de comercio de lima menciona que el 43% de los turistas llegan motivados por la gastronomía. pero sin embargo Nicolai Stakeeff se refirió que del total de los establecimientos de restaurantes que se inauguran mes a mes, casi el 50% cierran antes de los tres meses lo que conlleva a esa decisión es que los dueños no tienen la menor idea la responsabilidad que otorga el verdadero servicio de alimento.

El diario Publimetro (2017) indica que, en las inspecciones realizadas por la Municipalidad Provincial del Callao, a través de la gerencia general de desarrollo económico local y comercialización realizado un operativo inopinado en los restaurantes encargado de la verificación del funcionamiento y el servicio que

brindan, el caso más llamativo fue el conocido restaurante tanta, fue notificado y multado por no cumplir con la implementación de higiene como los guantes y gorros en la cocina.

En la actualidad para que una empresa pueda cubrir todas las necesidades del cliente debe tener en cuenta que la gestión de calidad es importante y las 5S es una herramienta que busca garantizar el orden y la limpieza dentro de los ambientes laborales. Esta comprende cinco pasos, primero, seiri organiza los elementos como necesarios versus innecesarios. Luego, seiton ordena al ubicar elementos de manera secuencialmente, marca según su rol y necesidad. Seguidamente, Seiso repara y limpia mediante la identificación de suciedades e impurezas. Después, Seiketsu estandariza a través de instrumentos, reglamentos y procesos controlados por auditorios personalizadas y finalmente, shitsuke disciplina a través de la concientización, la colaboración entre el personal promoviendo el trabajo en equipo y los esfuerzos individuales mediante un compromiso organizacional.

Por todo lo indicado anteriormente, se determinó que el enunciado de problema a investigar es: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016?

Con la finalidad de brindar solución al problema, se formuló el objetivo general siguiente: Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016.

Con el propósito de poder obtener el objetivo general, se propusieron los objetivos específicos siguientes:

- a) Determinar las principales características de los colaboradores de las micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huaraz.

- b) Describir las características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes del distrito de Huaraz.

La presente investigación se justificó, porque permitió conocer las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s, aplicadas a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro – restaurantes del distrito de Huaraz, ya que las MYPES, se han convertido en una parte fundamental de la economía, el tema que se desarrolla ayudará, en un futuro cercano, para mejorar la situación actual de la gestión de calidad, se aplique para el crecimiento y desarrollo de ellas. ahora bien, el sustento teórico del presente trabajo se basó en el enfoque de quien menciona que las 5s, es un conjunto de operaciones y procesos principales japones los cuales son de mucha importancia, la aplicación en las micro y pequeñas empresas es muy importante dentro de los restaurantes, la prevalencia de las cinco dimensiones a) (Seiri), b) (Seiton), c) (Seiso), d) (Seiketsu) e) (Shitsuke). A partir de este estudio se pretende corroborar estas teorías con las evidencias empíricas obtenidos. (Sacristán, 2005).

La metodología que se utilizó en la presente investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo porque caracterizo la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huaraz. En cuanto al diseño de la investigación fue no experimental, porque se observan los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, así mismo la investigación fue transeccional, ya que se recolectaron los datos en un solo momento y en tiempo único. Para este estudio se consideró en la población a los trabadores de las 32 MYPES del sector servicio - rubro restaurantes del distrito de Huaraz, siendo una población general de 150 trabajadores, debido a que se aprecia que la población en estudio se aplica una muestra censal a la totalidad.

Las técnicas de investigación consideradas fueron las encuestas y la observación, a la vez también sus respectivos instrumentos de recopilación de información como fueron la guía de observación y el cuestionario estructurado. Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a la población o fuentes también explicados, fueron ingresados al programa informático-estadístico MS Excel para el procesamiento de los respectivos datos, la presentación en tablas y el análisis estadístico.

La justificación profesional de la presente investigación será utilizada como una guía para los investigadores futuras, que buscan desarrollar con más precisión la gestión de calidad, es así que los hallazgos que se encuentran en el contexto en las MYPES que son empresas con incentivas generadoras de la economía y el desarrollo del país, sobre todo la importancia de la aplicación de la metodología de reducción de costos, mayor productividad y el personal se siente orgulloso de su labor, ya que la competitividad aumenta de manera eficiente. También cabe recalcar que la calidad tiene un vínculo con la subsistencia de la organización, ya que optimiza la inversión, maximiza la producción, la productividad, los recursos son usados de manera efectivamente con el propósito de tener mejoras continuas. La investigación fue desarrollada en base a previo observación y estudios, determinación como la viabilidad las 5s, para la mejora de las empresas.

La justificación práctica, la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s, involucra todos los procesos y métodos de trabajo, para poder satisfacer al cliente y además la calidad es capaz de generar múltiples beneficios para la empresa, como la, debido a que el estudio cuenta con recursos propios (financiero, humano y material). Que permitirá recabar información necesaria y de ese modo fue llevada a cabo la investigación con informaciones precisas y confiables.



## II. Revisión de literatura

### 2.1 Antecedentes.

Monterroso (2017) en su tesis titulado: *Propuesta de Implementación de la Metodología 5s en la gestión del restaurante tertulianos, ubicado en la ciudad de quetzal Tenango, 2017*, desarrollada en la Universidad Rafael Landívar, evaluó la metodología 5S buscando beneficiar al restaurante a través de esfuerzos por parte de la gestión administrativa, que impulse hábitos de orden y limpieza incentivados por el alcance de una mayor productividad, reducción de costos y mejores estándares de calidad. la investigación realizada es de tipo exploratorio, descriptivo, con método cuantitativa y cualitativa; aplicada un cuestionario de 11 preguntas a una población de 30 restaurantes. Obteniendo resultados finales como; el 33,3% de los colaboradores cuentan con estudios superiores, el 28% de los clientes encuestados califican con el indicador de bueno sobre la ubicación de los insumos, el 35% describen como regular la clasificación de basura, el 40% es regular el orden en general, 60% es bueno la clasificación de lo necesario del innecesario. El autor concluye que la mayoría de los restaurantes no aplican 100% lo que es el orden, la limpieza, la estandarización y la disciplina.

Alfonso (2017) en su tesis titulo: *Estructuración de los procesos tecnicos en base a las 5S en la cocina del restaurante cima real, 2017*, desarrollado en facultad de dirección de empresas, evaluó que el restaurante “Cima Real” en el canton salcedo, se ha determinado problemas inportantes en la preparción y almacenaja de los alimentos, la falta de procesos tecnicos tiene un efecto negativo que el 32,8%, indica que a veces si destina los desechos de manera adecuada dentro del trabajo, el 50% mencionan que casi siempreubican las materias primas, el 30% menciona que a veces son premiados cuando se cumple con el trabajo de acuerdo las reglas, esto da entender que en dicho restaurante nose esta cumpliendo en su totalidad con las necesidades de los comensales. la inexistencia de procesos tecnicos no garantiza la trazabilidad e inocuidad de los alimentos por eso se realia esta investigación para la solución del problema. Y para dar respuesta al problema se realizo 10 preguntas a

la persona encargada del restaurante “Cima Real” que es la señora Veronica Navas, manifiesta que el establecimiento maneja casi en su totalidad procesos empiricos que no garantiza un buen maejo de materia prima, procesos culinarios y tiempo de seguridad alimentario. El autor concluye que el restaurante carece de la capacitacion de los empleados y de la administración, no logra la calidad de los servicios y aplicando podra mejorar a este proyecto.

Villeda (2008) en su tesis titulado: *Diseño de un sistema de gestion de calidad para los restaurantes de la zona del puerto de la libertad, 2008*, desarrollado en la Universidad de el Salvador, tuvo como objetivo realizar el diseño de sistema de gestión de calidad para los restaurantes del puerto de la libertad, basado en la cituacion actual de estos, que los permite organizar sus operaciones, para poder brindar un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades del cliente, de manera constante, esta investigación realizada fue a una población de 16 restaurantes, aplicado un cuestionario de 55 preguntas cerradas, donde obtuvo resultados el 80% son de genero femenino, el 96% cuentan con reglas dentro del restaurante para asegurar que los alimentos esten en buenas condiciones y de esa manera sacar alimentos de calidad, el 45% de los restaurantes afirma utilizar equipos de protección personal dejando de manifiesto la deficiencia en el uso de estos normas, 86% se puede observar que los restaurantes tienen formas de medir la satisfacción de los clientes y el 14% mencionan no tener ninguna medida para poder asegurar que los clientes esten satisfechos con el servicio que se ofrece. Y por lo tanto el autor concluye que la calidad dentro de los restaurantes se esta dando de manera positiva ya que esta logrando la satisfacción en los consumidores y esta tomando medidas para seguir mejorando en el servicio.

Garrido (2015) en su investigación que lleva por título: *Calidad del sector de restaurante en lima metropolitana*, realizada en la universidad pontificia de la universidad católica del Perú, el objetivo es identificar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito de la gestión de calidad del sector de restaurantes en lima metropolitana, la investigación realizada es no experimental, transversal, descriptivo con una muestra de 96 restaurantes de una población de 450, mediante un cuestionario de 35 preguntas cerradas, el 73,5% de los colaboradores tienen una educación universitaria completa, así mismo utilizan insumos frescos provenientes de pequeñas producciones agrarias cercanas a lima que constituye el 70% de los alimentos que llegan diariamente a la ciudad y el 40% mencionan que es regular el orden, este alto nivel pudo deberse a la rapidez y la atención del servicio, ofreciendo productos para un consumo inmediato con la finalidad de seguir mejorando el proceso. Por ello el autor concluye que la herramienta es confiable.

En su tesis de investigación Atamari (2016) que lleva por título: *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante la huerta – puno, 2015*, realizada por la Universidad Nacional del Altiplano, el objetivo analizar el nivel de satisfacción del cliente en base a la evaluación de la calidad de servicio del restaurante, 2015, el tamaño de muestra que se tomó 80 restaurantes y la población 903 clientes, mediante un cuestionario aplicada de 22 ítems y el enfoque de la investigación es cuantitativo, diseño de investigación no experimental transversal son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, de acuerdo los resultados se puede evidenciar que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: instalaciones 79%, limpieza general, 75% capacitación del personal, 68% información adecuada. y el 43.5% son mujeres, el 50% mencionan que casi siempre realizan la separación, el 30,40% mencionan que casi nunca reflejan la práctica de la disciplina dentro de la empresa. El autor concluye que los clientes tienen en cuenta estos tres factores al momento de recibir el atención eso conlleva que los clientes están satisfechos con el servicio que reciben en el restaurante.

Mosquera (2018) en su investigación realizada para obtener el grado académico de Magister en administración de empresas que tiene como título: *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, 2018*, realizado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Identifico su objetivo determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del restaurante a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente, la investigación realizada fue de cuantitativa, descriptiva aplicada a una población de 7280 clientes, para el recojo de información se determinó en base a un cuestionario de 25 preguntas cerradas obteniendo los resultados, el 70% de los clientes encuestados están de acuerdo que las instalaciones son visualmente atractivas en el restaurante, 67% de los clientes están de acuerdo que el restaurante cuenta con maquinaria y equipo de apariencia moderna y atractiva, el 70% de los clientes están de acuerdo que la comida brindada en el restaurante luce apetitosa y el 48% de los clientes no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el personal del restaurante realice bien el servicio desde la primera vez. El autor concluye que el servicio percibido por los clientes de satisfactoria.

La tesis desarrollada por Coronel (2016) titulada: *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurante pizza hut en el centro comercial mega plaza lima, 2016*; realizada en la universidad señor de sipán; es una investigación con diseño no experimental-transversal; en el presente estudio se determino por fuentes directas del negocio que acuden a consumir los productos del servicio un total de 1200 consumidores por semana, los equivale a una población mensual de 4800 clientes, se aplico una encuesta cerrada a 356 clientes para recopilar la información necesaria, se muestra que el 50% de los colaboradores tienen entre 31 a 40 años, y el 40,7% de los encuestados están un poco satisfechos con el servicio recibido, se muestra que el 50,4% de los encuestados están un poco de acuerdo, se muestra que el 39,0% de los encuestados están un poco insatisfechos con el trato que reciben del personal del restaurante, con respecto a las promociones que ofrece el restaurante se tiene que el 37,6% de los encuestados consideran que ni es importante ni sin importancia.

Chupayo (2018) en su tesis de investigación titulada: *impacto de la calidad del servicio en la satisfacción en la Micro y Pequeña Empresa del rubro restaurante de comida criollo en Ñaña, Distrito de Iurigancho Chosica*; realizada en la Universidad Esan, el objetivo general es explicar el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes en restaurantes. El estudio es de alcance descriptivo, cuantitativo, no experimental – transversal con una población 150 personas, el cuestionario estructurado por 22 preguntas cerradas, la mencionada investigación determinó que el 90% de los encuestados fueron mayores de 24 años, así mismo se cuidó evitar sesgar los resultados por el género teniendo así que el 43,5% fueron mujeres y el 56,3% hombres. También se muestra que el 73,5% de las personas encuestadas tienen una educación superior completa se aprueba la hipótesis concluye el servicio influye positivamente en la satisfacción del cliente en los restaurantes, los elementos tangibles influyen y la seguridad influye positivamente en la satisfacción.

Espada (2018) en su tesis de investigación titulada: *Caracterización de la gestión de la calidad basado en las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector producción–elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2016*, desarrollada en la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Identificó su objetivo principal: Describir las principales características de la gestión de la calidad basado en las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector producción – elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2016, la presente investigación es de tipo cuantitativo, transeccional no experimental que se contó con una población de 46 colaboradores de 10 MYPES, los instrumentos de investigación utilizados fueron los cuestionarios y encuestas. Como resultado se obtuvo que el 67,4% manifiestan tener de 20 a 35 años de edad, 65,2% son de sexo masculino, 47,8% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitaria y el 49,9% afirman que casi nunca destinan al lugar adecuado los desechos y desperdicios, 32,6% afirman que casi nunca hacen uso de los estantes para colocar los utensilios. El autor concluye que el personal desconoce en cuanto a la gestión de calidad basado en las 5s.

Martin (2015) en su tesis de investigación que lleva por título: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de huaraz, 2015*, desarrollada en la Unversidad Catolica los Angeles de Chimbote. Su objetivo principales: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015, la presente investigación descriptivo, nivel cuantitativa y un diseño transeccional con una población de 19 vidrierias con un total de 50 colaboradores a quienes se les aplico cuestionario de 10 preguntas cerradas y como resultado se obtuvo: 34% de los colaboradores encuestados, expresan su desacuerdo en cuanto a la distribución, 30% manifiestan estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto la importancia de la limpieza para sus actividades. Finalmente el autor concluye que no se da una adecuada gestión de calidad y que no se aplica adecuadamente la herramienta 5s, porque los colaboradores no tienen interes por separar los elementos innecesarios, mantener ordenada, mantener limpia sus ambientes de trabajo y mejorar la seguridad y productividad de la empresa.

## **2.2 Bases Teóricas de la investigación**

### **2.2.1. La gestión de calidad.**

#### **Definición de la gestión de calidad.**

Durán (1992) indica en su libro titulado “Gestión de calidad”, que es un conjunto de caminos actividades o tareas, mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, y sería modo en que la dirección planifica el futuro, implementa los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente. (pg. 5)

Gonzales (1998) menciona en su libro “ Introducción a la gestión de la calidad”, que la gestión de la calidad es la inspección, control de elementos mutuamente relacionados, que interactúan entre si, con la finalidad de dirigir y controlar diferentes mecanismos para el cumplimiento de los objetivos y la política de calidad institucional. Ya que la calidad representa el grado de satisfacción del usuario ante los servicios recibidos, cumplen con sus expectativas.

Perez (1994) informa en su libro titulado “Gestión de la calidad empresarial: Calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total”, que es una dimensión que engloba a todos los miembros de la empresa en la mejora de su productividad, debiendo ser considerada como un factor estratégico de competitividad, la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual al que ellos asignan al producto o servicio en función del valor que han recibido y percibido. (pg. 22)

## **Importancia de la calidad**

Groocok (2008) determina que la calidad es importante porque permite realizar las cosas de una manera optimizada, buscando satisfacer las necesidades de los clientes ya que con la calidad se podrá obtener muchos beneficios deseados tales como la disminución en cuanto a los costos y mayor permanencia en el mercado donde interactúan generando empleos.

## **Principios de la gestión de calidad.**

Denton (1991) menciona que los principios dentro de la gestión de calidad son esenciales tales como: a) la orientación referida hacia al cliente, b) la orientación basada en los procesos, c) enfoque de sistemas para el logro de la gestión, d) mayor participación del personal, e) el mayor uso de la liquidez en la organización, f) lograr una mejora continua cada día, g) orientación basada en hechos para una buena toma de decisiones.

## **Fundamentos de la gestión de calidad.**

Denton (1991) menciona que los fundamentos principales de la gestión de calidad son los siguientes: a) el factor más importante para una organización es el recurso humano, b) por todos los niveles de la empresa debe de fluir la información, comunicación y la participación para una mayor coordinación, c) los objetivos establecidos deben ser realizados con seguimientos constantes y los resultados obtenidos deben ser analizados de manera analítica.

Denton (1991) concluye que la gestión de calidad cuenta con las siguientes ventajas tales como: a) se basa en que las cosas se deben de hacer de una manera adecuada a la primera, b) se encuentra implicados todos los niveles en gestión de calidad tal como la alta motivación. d) el trabajo está basado en el espíritu de equipo y el corporativismo que todos deben realizar en solo



sentido común hacia una sola dirección logrando la competitividad y la productividad con la mejora continua.

### **2.2.2. Las 5S.**

#### **Concepto de las 5s.**

Sacristán (2005) recata en su libro “Las 5s orden y limpieza en el puesto de trabajo”. Las 5s son aquellos principios japoneses que todos ellos comienzan por la letra S, y que van direccionados en un solo sentido común para conseguir un lugar de trabajo limpio, ordenado y que cuyos nombres son los siguientes: a) Seiri, b) Seiton) Seiso, d). Seiketsu, e) Shitsuke Y esta herramienta fue descubierta por Masaaki (1989) quien indica que el método de las 5s es crear un ambiente de trabajo, facilitando los medios necesarios, en definitiva mejora la calidad, la productividad y la competitividad de la organización aumentando la eficiencia de la entidad, además de mejorar las condiciones de seguridad en el puesto de trabajo.

#### **Objetivo de la estrategia de las 5S.**

Emprendedores (2013) menciona que el objetivo es mejorar y mantener las condiciones de organización, orden y limpieza en el lugar de trabajo, también unos de los objetivos se enfoca: a) Personal, con respecto a este objetivo está relacionado con todas las actitudes y con la eliminación de los malos hábitos, b) Equipo de trabajo, consiste en la realización del trabajo con base al liderazgo y tener la capacidad para poder dar soluciones a los problemas, c) Empresarial, con respecto a este objetivo está relacionada directamente en la búsqueda de la mejora continua del ambiente del trabajo con el logro de los objetivos de la empresa.

## **Ventaja que nos puede dar la aplicación de las 5S.**

Sacristán (2005) menciona que la aplicación de las 5s, consigues ventajas tales como: el trabajo en equipo; esto permite a involucrar a los trabajadores en el proceso de mejora desde su conocimiento del puesto de trabajo, mayor productividad que se traduce en menos productos defectuosos, menos accidentes y por último mediante la organización, el orden y la limpieza logramos un mejor lugar de trabajo para todos hay más espacio, mejor imagen ante nuestros clientes, mayor compromiso y responsabilidad en las tareas. (p. 26 - 27)

## **Los efectos de la aplicar de las 5S.**

Sacristán (2005) afirma que las 5S, es práctica de calidad, referida al mantenimiento integral de la empresa, no solo de máquina, equipo e infraestructuras si no del mantenimiento del entorno (oficinas, pasillos y patios de trabajo por parte de todos los colaboradores), y está aplicación está consiguiendo buenos resultados por su sencillez y efectividad, mediante la aplicación se logra la mejora en los siguientes niveles, disminución de los tiempos muertos, disminución de los costos, en cuanto a la calidad también se logra la mejora. para la realización de la aplicación de esta técnica se necesita el compromiso personal para poder conseguir una organización limpia, seguida e higiene para ello los gerentes deben ser los primeros en asumir el compromiso para así conseguir resultados positivos. (p. 23)

## **Definición de las dimensiones de las 5S.**

### **1. Seiri**

Sacristán (2005) menciona que es organizar todo, separar lo que sirve de lo que no sirve y clasificar esto último. Y Vargas ( 2004) menciona que la clasificación es separar lo que es necesario de lo innecesario para botar lo que es inútil, como

haciendo inventarios de las cosas inútiles en el área de trabajo y desechando las cosas inútiles. Y al implementar el seiri, se debe tener una lista que contenga identificado todos los elementos necesarios de lo innecesario con el criterio de ubicación, cantidad y factores de eliminación sugeridos.

## **2. Seiton**

Sacristán (2005) menciona que se debe retirar lo que no sirve y establecer normas de orden para cada cosa. Ya que el seiton se caracteriza por: (a) tener lugares para guardar los materiales a los elementos que se utilizan progresivamente, estableciendo programas de inspección y limpieza, (b) tener un espacio idóneo para cada elemento ya que momentos de ser usado pueda facilitar su acceso y retorno. Al aplicar el Seiton en el área de trabajo, es minimizar los movimientos innecesarios ya que, por el orden y clasificación de los elementos, su acceso será más rápida y oportuna en las actividades cotidianas.

## **3. Seiso**

Sacristán (2005) menciona que es realizar la limpieza inicial con el fin de que el operador / administrativo se identifique con su puesto de trabajo. Ponce (2013) menciona que cada área de trabajo debe estar bien asignada por un pequeño lugar de trabajo que debe de estar siempre limpio bajo la responsabilidad de la persona que se encuentra en el lugar laborando. Al aplicar Seiso es retirar, quitar y limpiar profundamente la suciedad todo tipo de elementos que obstaculice, estorbe o que sea potencialmente peligroso de generar accidentes para poder tener un ambiente adecuado para el trabajo, con mayor seguridad.

## **4. Seiketsu**

Sacristán (2005) indica que es mantener la limpieza a través de gamas y controles, iniciar el establecimiento de los estándares de limpieza, se centra en mantener el alto nivel de organización, orden y limpieza, estos logros obtenidos

por las demás S deben ser mantenidos y para ello se deben establecer procesos de conservación ya que nuevamente se acumulan elementos innecesarios en las áreas de trabajo y la limpieza dejará de ser eficaz y perderá el valor de tener un lugar aseado.

Los autores ya mencionados anteriormente, determinan que los beneficios del Seiketsu es que el conocimiento adquirido durante años de trabajo, se guarda y se transmite en cada actividad rutinaria, genera un bienestar laboral y personal; establece un hábito de cuidado y conservación del área de trabajo de manera continua y generalmente el trabajador conoce lo suficiente sus equipos y asume mayores responsabilidades labores para administrar mejor su puesto de trabajo.

## **5. Shitsuke**

Sacristán (2005) afirma que es la constancia del cumplimiento de las cuatro S anteriores, esto significa que Shitsuke va convertir el empleo en un hábito, los procesos y métodos de trabajo ya estandarizado son fáciles de cumplir, el hábito de la limpieza y mantenimiento es constante, el ambiente es favorable y respetan las normas.

De acuerdo, Sacristán (2005 ) afirma los principales objetivos con las que cuenta las herramientas de las 5s tales como: El personal, con respecto a este objetivo está relacionado con todas las actitudes y con la eliminación de los malos hábitos, equipo de trabajo, consiste en la realización del trabajo con base al liderazgo y tener la capacidad para poder dar soluciones a los problemas, empresarial, con respecto a este objetivo está relacionada directamente en la búsqueda de la mejora continua del ambiente del trabajo con logro de los objetivos.

## **Definición de los indicadores de las 5s.**

Los indicadores de la gestión de calidad basada en el enfoque de las 5S, se establecieron de acuerdo al marco teórico proporcionado por Sacristán (2005) en su libro “las 5S: orden y limpieza en el puesto de trabajo”, y por último Olivares, Gonzales (2014) (pg. 150).

### **a. Elementos innecesarios**

La separación de las cosas necesarios de los innecesarios permite una labor adecuado reduciendo espacios y mostrando una buena imagen en el área mejorando la circulación por las áreas de trabajo, reducción de accidentes.

### **b. Desechar**

Es la separación de cualquier elemento que resulta ser innecesario, dentro del área de trabajo, se puede considerar elementos tales como basura, residuos, objetos entre otros que contribuyen a elaboración de los platillos que se van a ofrecer en el restaurante.

### **c. Organizar**

Es distribuir de manera conveniente todos los recursos a utilizar para llegar a realizar alguna actividad de manera efectiva, en el caso de restaurantes, se necesita que los ingredientes e insumos estén predispuestos de forma ordenada y al alcance de los cocineros y ayudantes, para ser utilizados bajo los procesos de la elaboración de los platos de menú.

### **d. Orden general**

Sommelier (2015) indica que el orden en la cocina es fundamental para conseguir un trabajo efectivo, eficaz y seguro, los espacios dentro de la

cocina, son indispensables que esté separada de las zonas de todos los utensilios y menaje de cocina que se está utilizando, para asegurar una higiene completa y segura para el local.

**e. Materia prima**

Confidencial (2015) menciona que es el paradigma de la cocina de mercado, de buen producto que se exhibe orgulloso en las vitrinas a la entrada del restaurante como su principal señal de identidad. Y también es aquel elemento principal que constituye el producto final, en este caso para el restaurante el elemento principal son los insumos que, a través de un proceso de integración y mezcla, su transformación se consigue tener por final los platos de diferentes sabores para el consumo de los clientes.

**f. Ubicación específico**

Burgos (2013) menciona que la ubicación específica es un sistema de actividad que se realiza con la finalidad de poder encontrar las cosas con más facilidad.

**g. Separación de los desechos**

Paladar (2018) menciona que la separación de los desechos, consiste en retirar del área de trabajo todo elemento que no son necesarios para realizar la labor, ya sea en área de producción o administrativa, de esa manera reducir espacio tener más ordenado el lugar de trabajo, pero para esos tienes que identificar bien lo que te sirve y te no te sirve.

**h. Inspeccionar**

Son acciones que atribuyen a examinar y verificar algún tipo de cosa o anomalía de un determinado lugar. Para inspeccionar el trabajador tiene que

valerse de la capacidad de sus cinco sentidos. En el caso de un restaurante se necesita inspeccionar frecuentemente los equipos y los insumos.

**i. Guía para la limpieza**

Consumer (2014) indica que mantener la cocina limpia es esencial para garantizar alimentos seguros; de lo contrario, las bacterias pueden crecer y propagarse, es por ello que la guía es esencial por que va ver siempre una persona quien berifique constante y enseñe la limpieza adecuada.

**j. Asignar**

Expohoreca (2012) indica que es delegar las funciones y responsabilidades a los colaboradores, para que puedan cumplir con sus actividades laborales sin tener algún tipo de conflicto funcional. Y debe estar dirigido por una persona, quien delega en sus ayudantes las responsabilidades de las diferentes áreas del negocio.

**k. Integrar**

Es la incorporación de los trabajadores a las actividades de la laborales de manera colectiva y cooperativa, ya que su participación por medio de sus habilidades, capacidad y destrezas, es relevante para el buen funcionamiento de la organización.

**l. Cumplimiento de las normas**

Gestión (2013) menciona que el cumplimiento de las normas consiste en detectar irregulares, mediante normas sencillas, para todos los que laboran dentro de la organización creando estándares, donde harán recordar que tienen que tener en cuenta el orden y la limpieza, donde harán conocer,

favorecer una gestión visual y formar a los estándares al personal para el cumplimiento de la norma.

**m. Compromiso**

Sabor (2016) informa en la revista de los cocineros, Gastón recalca que el compromiso es concientizar a realizar algo asertivamente asumiendo las responsabilidades de los hechos, ya que la obligación moral nos lleva a cumplir o asumir las consecuencias del incumplimiento.

**n. Hábitos**

Son repetitivos comportamientos, que hace que se lleven de forma rutinaria y naturalmente, sin presentar algún tipo de resistencia.

**o. Mejorar**

Muestra diversas referencias, pero se centra en el aspecto laboral y de elaboración, para el primero es adquirir nuevos conocimientos que permita potenciar las habilidades y destrezas del trabajador para seguir aumentando su desempeño, mientras que en la producción es contar con nuevas tecnologías que permitan incrementarla, sean más eficientes y eficaz.

**2.2.3 Micro y pequeñas empresas.**

**Definición**

SUNAT (2017) menciona que las MYPES son unidades económicas formadas por persona jurídica o natural, mediante la cual el principal objetivo es realizar diferentes actividades tales como extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y realización de prestación de servicio.



## **Congreso (2013) según ley N° 30056**

Esta ley tiene por finalidad determinar el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos, externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento económico.

### **Características de las micro, pequeñas y medianas empresas.**

Las MYPES están establecidas por categorías de acuerdo con los niveles de ingresos (ventas) con las que cuentan anuales

**Microempresa:** ventas anuales hasta un montón máxima de 150 unidades impositivas tributarias (UIT)

**Pequeñas empresas:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta un monto máximo de 17000 unidades impositivas tributarias (UIT)

**Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta un monto máximo de 230 unidades impositivas tributarias (UIT)

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el ministro de economía y finanzas y el ministro de la producción cada dos años.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas (MYPES)**

Chau (2018) afirma que en la actualidad las Mypes son de mucha importancia debido a que aportan con un 24% al PBI nacional, y son generadoras de empleo con un 85% de la población económicamente activa; cabe resaltar que las Mypes son instituciones importantes de nuestra economía peruana, que permite el crecimiento de sí misma y el desarrollo de la juventud, brindando

oportunidades laborales de cada 100 puestos, 85 puestos son generadas gracias a las tareas y actividades que desarrollan las micro y pequeñas empresas de los diferentes rubros.

#### **2.2.4 Sector servicio restaurantes.**

##### **Definición de restaurantes.**

Durón (2010) menciona que un restaurante, es un establecimiento en el que alimentos y bebidas son preparados para su consumo ahí mismo. En donde se brinda servicios alimenticios de diferentes variedades, cualquier persona puede incurrir en ella consumir el servicio que se ofrece todos los días, pero no es una entidad pública por que el servicio de alimentación que se realiza a los consumidores no es gratis es a cambio de pago, pero siempre satisfaciendo distintos gustos.

##### **Características de un restaurante**

Gastronomía (2014) menciona que un restaurante debe presentar ciertas características para que los clientes regresen y de alguna manera se vuelva clientes frecuentes, finalmente eso es lo que mantiene a un restaurante y lo que lo hace ganar popularidad, tener alimentos y precios adecuados, trato personalizado, solicitudes especiales, instalaciones, servicios adecuados y buen servicio.

##### **Importancia de un restaurante.**

Vallarta (2016) menciona que la importancia de los restaurantes son lugares en donde las personas pueden tener momentos de descanso, distracción para poderse relajar cómodamente y poder tomarse bebidas acompañado de los aperitivos que ofrecen dentro de ello. Ya que en la actualidad los restaurantes son sitios públicos que tienen más variedades para poder comer todo tipo de

platos y de esa manera degustar las ricas comidas que ofrecen el establecimiento de restaurantes.

### **Clasificación de los restaurantes**

GastroMakers (2019) indica sobre la clasificación de los restaurantes, que son una compañía que se dedica a la prestación de servicios de platos de comida, donde acuden muchos a degustar los platos que se ofrecen con la finalidad de satisfacer a los clientes entre ellos tenemos:

1. Restaurante de lujo (cinco tenedores) donde la compañía es perfecta con políticas muy rígidas fuera y dentro con mobiliarios y los accesorios atractivos son de excelente calidad, las mesas, sillas, los alimentos, el servicio y los platos son escogidos cuidadosamente también los precios son variados de acuerdo la calidad y el servicio.
2. Restaurante de primera clase (Cuatro tenedores) es caracterizado por la estrategia de venta en lo cual el plato es ofrecido menú a la carta donde incluyen variedades de bebidas como el alcohol, pero son limitadas.
3. Restaurante de segunda clase (tres tenedores) los cuales son conocidos también como restaurante turístico donde el servicio que ofrece es muy distinto a los demás servicios donde se incluye; entremeses, sopas, postres, helados o frutas.
4. Restaurante de tercera clase (dos tenedores) donde solo hay una sola entrada por el cual ingresa el personal y los clientes incluido de dos servicios higiénicos varón y mujer donde solo se piensa en tener a disposición los insumos donde ofrecen diferentes entradas.
5. Restaurante de cuarta clase (un tenedor) conocido así porque el comedor es separado de la cocina del mismo modo el menú es muy sencillo pero muy

limpios los vasos, las vajillas y donde no es obligado que los meseros estén uniformados al momento de atender.

### **Elementos de los restaurantes.**

Cuevas (2002) menciona que los restaurantes para que puedan funcionar en el sector servicio deben tener los siguientes elementos: a) Humano, es el personal que trabajan en los restaurantes quienes intervienen de manera directa en la preparación de los alimentos de acuerdo a sus cargos establecidos, b) Materiales, son todos los bienes como los materiales primas para la preparación de las comidas, es decir que esta conformados por la maquinaria y equipo, c) Sistemas, son los métodos y programaciones realizados por el dueño o administrador el cual permite aprovechar mejor los recursos de los restaurantes en las ventas, preparación y administración. ( p 22 - 23)

## **2.3 Marco conceptual**

### **Características de las Mypes**

Según la ley N° 30056, las MYPES están establecidas por categorías de acuerdo con los niveles de ingresos (ventas) anuales con las que cuentan.

### **Definición de restaurante.**

Según Durán (2010) menciona que es un establecimiento en el que alimentos y bebidas son preparados para su consumo ahí mismo. En donde se brinda servicios alimenticios de diferentes variedades, cualquier persona puede incurrir.

### **Gestión de calidad**

Duran (1992) menciona que la gestión de calidad son todas las actividades o tareas que se realizan de una manera ordenada para dirigir a una empresa hacia

la calidad como también la dirección y el control y los objetivos están direccionados hacia al logro de la calidad, mejorando y asegurando la calidad.

### **Mypes**

SUNAT (2017) menciona que las Mypes es una unidad económica formada por persona jurídica o natural.

### **Seiri**

Sacristán (2005) menciona que es organizar todo, separar lo que sirve de lo que no sirve y clasificar esto último.

### **Seiton**

Sacristán (2005) menciona que debemos tirar lo que no sirve y establecer normas de orden para cada cosa.

### **Seiso**

Sacristán (2005) menciona que realizar la limpieza inicial con el fin de que operador / administrativo se identifique con su puesto de trabajo

### **Seiketsu**

Sacristán (2005) menciona que es mantener la limpieza a través de gamas y controles, iniciar el establecimiento de los estándares de limpieza.

### **Shitsuke**

Sacristán (2005) menciona que es la constancia del cumplimiento de las cuatro S anteriores, esto significa que Shitsuke va convertir el empleo en un hábito, los procesos y métodos de trabajo.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

La investigación fue de nivel cuantitativo porque la recolección de datos se realizó fundamentada en la medición de las variables y conceptos las cuales han sido representadas mediante números y analizadas a través de métodos estadísticos.

El tipo de investigación fue descriptiva porque se resaltaron las características respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s, de los trabajadores de las MYPES del distrito de Huaraz 2016.

El diseño de investigación fue no experimental - transeccional; debido que la recolección de los datos se realizó en un solo momento o sea en un tiempo único, con la finalidad de describir la variable en estudio.

#### **3.2 Población y muestra**

La población para este estudio fueron los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro – restaurantes del distrito de Huaraz. Para la determinación de la muestra, se utilizarán datos proporcionados por la SUNAT, del cual se determinó a los 32 establecimientos que tenían la denominación de restaurantes; a los cuales se les consulto sobre la cantidad de trabajadores; acto seguido se totalizó las cantidades proporcionadas por los establecimientos determinado una población de 150 trabajadores a través de la muestra censal, debido a que la población es relativamente pequeña (Fuente: SUNAT – Huaraz 2016), la muestra fue adquirida mediante la relación de la población para el desarrollo de la investigación.

### 3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

VARIABLE		DEFINICIÓN OPERACIONAL			Escala de medición
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s.	La Gestión de calidad son conjunto de actividades acciones coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.  El Enfoque de las 5S es una herramienta que permite crear una empresa organizada, ordenada y limpio debidamente y así aumentar la calidad y la productividad.	Clasificar (Seiri)	Seleccionar lo necesario y desalojar lo innecesario.	Elementos innecesarios.	Likert
				Desechar.	
				organizar	
		Orden (Seiton)	Crear un lugar organizado funcionalmente en donde se pueda tomar enseguida lo que se necesite al momento que se requiere.	Orden general.	
				Materia prima.	
				Ubicación específico.	
		Limpieza (Seiso)	Comprometerse a mantener limpio el área de trabajo antes y después de la jornada.	Separación de los desechos.	
				Inspeccionar	
				Guía para la limpieza.	
		Estandarización (Seiketsu)	Se tiene que poner en ejecución de las tres primeras acciones así logrando mantener el nivel de la empresa.	Asignar.	
				Integrar	
				Cumplimiento de las normas.	
Disciplina (Shitsuke)	Acostumbrarse a obedecer lo decidido regla y cumplir correctamente con las actividades de 5s.	Compromiso.			
		Hábitos.			
		Mejorar.			
<b>Variables complementarias</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	Definición operacional	<b>Indicador</b>	<b>Escala de medición</b>
Perfil de los colaboradores de los restaurantes.	Son algunas características y comportamientos de los colaboradores de los restaurantes.			Sexo	Nominal
				Edad	Ordinal
				Grado de instrucción	Nominal

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la investigación de trabajo se aplicó cuestionario para levantar información sobre la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s, el cual fue validado por expertos y está estructurado por 18 preguntas y alternativas de respuesta cerradas. De los cuales todas serán relacionadas a la información generales actuales de los trabajadores mediante 3 preguntas y a la variable en estudio que serán de 15 preguntas.

### **3.5 Plan de análisis**

Para el análisis y recojo de los datos se propuso instrumentos técnicos que fue recurrida en los informantes y fuentes de estudio; de acuerdo con ello se ingresó en el programa MS Excel para el debido análisis e interpretación de los resultados que fueron tabuladas en el programa estadístico SPSS v23 mediante tablas, con sus descripciones correspondientes. Para luego establecer las conclusiones y recomendaciones.



### 3.6 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016.</li> </ul> <p>-</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las principales características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016.</li> <li>- Describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016.</li> </ul>	<p>Gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población en estudio consta de un total de 150 trabajadores de los restaurantes del distrito de Huaraz.</p> <p><b>Fuente:</b> SUNAT de Huaraz / Mesa de partes -2016).</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra es censal debido a que la población fue pequeña, siendo un total de 150 colaboradores encuestados.</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>El tipo de investigación fue cuantitativa debido a la recolección de datos, que fueron fundamentadas con la medición de la variable.</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>La investigación fue descriptiva porque se relatará las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s, que vienen desarrollando las MYPES del sector servicio rubro – restaurantes del distrito de Huaraz.</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>La investigación fue no experimental - transaccional, porque los datos fueron recolectados en un solo momento y en tiempo único.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>- Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>

### **3.7 Principios éticos**

En el presente trabajo de investigación se hizo hincapié a los principios éticos de confiabilidad, respecto a la dignidad de la personal y respeto a la propiedad intelectual. del mismo modo se hace mención que las informaciones utilizadas para la investigación han sido utilizadas con fines académicos exclusivamente.

## IV. Resultados

### 4.1 Resultados.

**Tabla 1:** *Características de los colaboradores de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio- rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016.*

<b>Datos Generales</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa%</b>
<b>Edad</b>		
Menos de 20 años	46	30,7
De 21 a 30 años	83	55,3
De 31 a 40 años	19	12,7
De 41 a más	2	1,3
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
<b>Género</b>		
Masculino	67	44,7
Femenino	83	55,3
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria (completa) (incompleta)	3	2
Secundaria (completa) (incompleta)	18	12
Sup no Univ. (completa) (incompleta)	73	48,7
Sup Univ. (completa) (incompleta)	56	37,3
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los colaboradores de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio- rubro restaurantes, del distrito de Huaraz, 2016*

**Tabla 2:** Características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de las 5S en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio- rubro restaurantes, del distrito de Huaraz, 2016.

Gestión de calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<i>Distribución según la separación de los elementos necesarios de los innecesarios.</i>		
Nunca	2	1,3
Casi nunca	25	16,7
A veces	96	64
Casi siempre	26	17,3
siempre	1	0,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
<i>Distribución según apreciación con el destino de los desechos y desperdicios al lugar adecuado.</i>		
Nunca	7	4,6
Casi nunca	43	28,7
A veces	76	50,7
Casi siempre	23	15,3
siempre	1	0,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
<i>Distribución según apreciación de las clasificaciones adecuadas de las materias primas.</i>		
Nunca	8	5,3
Casi nunca	31	20,7
A veces	35	23,3
Casi siempre	73	48,7
siempre	3	2
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
<i>Distribución según apreciación sobre el orden en general en el centro de trabajo.</i>		
Nunca	6	4
Casi nunca	21	14
A veces	1	0,7
Casi siempre	38	25,3
siempre	84	56
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
<i>Distribución según apreciación, si ustedes hacen uso de los estantes para la colocación adecuada de utensilios.</i>		

Nunca	3	2
Casi nunca	40	26,7
A veces	75	50
Casi siempre	27	18
siempre	5	3,3
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Distribución según apreciación de la existencia de un lugar específico para la ubicación de los insumos.*

Nunca	2	1,3
Casi nunca	76	50,7
A veces	27	18
Casi siempre	40	26,7
siempre	5	3,3
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Distribución según apreciación de cómo es la separación de los desechos que se produce en su área de trabajo.*

Nunca	8	5,3
Casi nunca	39	26
A veces	74	49,3
Casi siempre	27	18
siempre	2	1,4
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Distribución según apreciación de como observa en la empresa donde labora de la inspección constante de la limpieza.*

Nunca	5	3,3
Casi nunca	19	12,7
A veces	107	71,3
Casi siempre	17	11,3
siempre	2	1,4
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Distribución según apreciación del guía para la limpieza en su centro de trabajo.*

Nunca	5	3,3
Casi nunca	39	26
A veces	30	20
Casi siempre	75	50
siempre	1	0,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Distribución según apreciación, que en su debido momento le asignan los labores que va realizar.*

Nunca	4	2,7
-------	---	-----

Casi nunca	47	31,3
A veces	78	52
Casi siempre	20	13,3
siempre	1	0,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Distribución según apreciación, cuando hay cambio de las reglas para realizar tareas se les comunica a todos.*

Nunca	6	4
Casi nunca	75	50
A veces	30	22
Casi siempre	35	23,3
siempre	1	0,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Distribución según apreciación, si cumple con las normas establecidas de manera responsable.*

Nunca	5	3,3
Casi nunca	27	18
A veces	86	57,3
Casi siempre	31	20,7
siempre	1	0,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Distribución según apreciación, generalmente sigue los procedimientos indicados reflejando su compromiso para realizar las actividades*

Nunca	5	3,3
Casi nunca	35	23,3
A veces	25	16,7
Casi siempre	82	54,7
siempre	3	2
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Distribución según apreciación, la disciplina es un hábito aplicado en su lugar de trabajo.*

Nunca	16	10,7
Casi nunca	63	42
A veces	45	30
Casi siempre	25	16,6
siempre	1	0,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Distribución según apreciación, cuando Ud. Mejora la disciplina en su trabajo, lo premian.*

Nunca	6	4
-------	---	---

Casi nunca	67	45
A veces	44	29,5
Casi siempre	28	18,8
siempre	5	2,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los colaboradores del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016.*

## 4.2 Análisis de resultados

### **Referente a las características de los trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas.**

Con respecto a la edad de los colaboradores: el 55,3% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas tienen de 21 a 30 años (Tabla 1), este resultado coincide con el resultado encontrado por Espada (2018) quien determina que el 67,4% manifiestan tener de 20 a 35 años de edad, además se contrasta con el resultado encontrados por Coronel (2014) quien establece que el 50% de los colaboradores tienen entre 31 a 40 años. Esto demuestra de los MYPES, están dirigidos por personas adultas, ya que estas personas cuentan con mucha experiencia y tienen la capacidad de adaptarse con facilidad a los cambios que se pueda suscitar en la organización.

Con respecto al género: el 55,3% de los colaboradores son mujeres (Tabla 1), este resultado coincide con el resultado encontrado por Atamari (2018), quien menciona que el 43,5% de encuestados fueron mujeres, pero contrastan con los resultados encontrados por Espada (2018) quien menciona que el 65,2% son de sexo masculino, además el resultado encontrado por Villeda (2008) quien menciona que el 80% de los encuestados son de género femenino.

Con respecto al grado de instrucción de los colaboradores: el 48,7% tienen superior no universitaria (completa - incompleta) (Tabla N° 1), este resultado coincide con el resultado encontrada por Espada (2018) que indica que el 47,8% de los colaboradores manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitaria, además se contrasta con el resultado encontrado por Monterroso (2015) menciona que el 33,3% de los colaboradores cuentan con estudios superiores universitarios.

### **Respecto a las características generales sobre la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s.**

Con respecto a la distribución según la separación de los elementos necesarios de los innecesarios: El 64 % de los encuestados mencionan que a veces realizan las separaciones (Tabla 2), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Monterroso (2017), quien menciona que el 60% colaboradores menciona que casi siempre realizan la clasificación de necesario del innecesario, así mismo Atamari (2016), indica que el 50% realizan casi siempre la separación es adecuado de lo que no sirve, del mismo modo Chupayo (2018), quien indica que el 63,3% afirman que casi nunca separan los elementos innecesarios. Estos resultados encontrados resaltan que los colaboradores no realizan la separación casi siempre de manera adecuada.

Con respecto a la distribución según apreciación del destino de los desechos y desperdicios al lugar adecuado: El 50,7% de los colaboradores menciona que a veces (Tabla 2), este resultado coincide con el resultado encontrado por Altamirano (2016) quien menciona que el 32,8% de los colaboradores mencionan que a veces si destinan los desechos de manera adecuada, al lugar adecuado para que de esa manera no tengan problemas con la higiene, así mismo contrasta con el resultado encontrado por Espada (2016) menciona que 49,9% manifiestan que casi nunca destinan al lugar adecuado los desechos y desperdicios. Esto da entender que los trabajadores de las MYPES, no están trabajando de manera adecuada con respecto a la separación de los diferentes tipos, tales como la basura y los insumos malogrados para ello es de suma importancia informales que la aplicación de las herramientas de las 5s ayudará a mejorar en el ambiente de trabajo.



Con respecto a la distribución según apreciación de la clasificación adecuada de las materias primas: El 48,7% de los colaboradores menciona que casi siempre (Tabla 2). este resultado coincide con el resultado encontrado por Altamirano (2016) quien indica que el 50% casi siempre ubican en su respectivo lugar, las materias primas, así mismo contrasta con los resultados encontrados por Coronel (2005) quien menciona que el 40,10% de los colaboradores manifiestan que a veces realizan la clasificación adecuada de las materias primas para que esa manera se les haga más fácil de encontrar las cosas que necesitan. Con los resultados hallados y analizados se da entender que los colaboradores no realizan una adecuada clasificación de las materias primas, si los colaboradores tuvieran conocimiento de la implementación de las 5s trabajarían eficientemente logrando objetivos favorables dentro de su trabajo.

Con respecto a la distribución sobre el orden general dentro del centro de trabajo: el 56% de los colaboradores manifiestan que casi siempre (Tabla 2), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Monterroso (2017) menciona que el 40% es bueno el orden en general en los centros de trabajo, así mismo los resultados encontrados por Chupayo (2018) manifiesta que el 52,30% de los encuestados, mencionan que el orden en general a veces con cumplidos por toda los colaboradores para que se les haga más fácil el trabajo de manera ordena. De estos resultados se concluye que los colaboradores no realizan siempre el orden en general por completo.

Con respecto a la distribución según apreciación sobre el uso de los estantes para la colocación adecuada de utensilios: El 50% de los encuestados mencionan que a veces (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Espada (2016), quien indica que 32,6% afirma que a veces hacen uso de los estantes para la colación de los utensilios, así miso los resultados encontrados por Martin (2015) quien enciona que el 48% de los colaboradores, afirman que a veces hacen uso de los estantes para que puedan ubicar tales como los insumos y los utensilios de manera adecuada y de modo para que se vea presentable. Esto conlleva recalcar

que los colaboradores tienen mucho por trabajar y conocer de la importancia de las herramientas de las 5s.

Con respecto a la distribución según apreciación de la existencia de un lugar específico para la ubicación de los insumos: El 50,7% de los colaboradores mencionan que casi nunca no existe un lugar específico para ubicar los insumos (Tabla 2), estos resultados coincide con los resultados encontrados por Velásquez (2017) quien indica que el 45% mencionan que casi nunca se colocan los insumos en su lugar específico, así mismo contrasta con los resultados encontrados por Coronel (2016) quien menciona que el 50,4% de los colaboradores manifiestan que casi siempre existe una ubicación específica para los insumos, pero los colaboradores recatan que no hacen uso adecuado las ubicaciones ya señaladas. Esto conlleva que los colaboradores no ubican los insumos en los lugares específicos donde debería de estar puesto de acuerdo lo señalado para un adecuado trabajo.

Con respecto a la distribución según apreciación de cómo es la separación de los desechos que se produce en su área de trabajo: El 49,3% de los encuestados que fueron los colaboradores manifiestan que a veces (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Atamari (2016) quien menciona que los colaboradores, afirman que 50% de los colaboradores mencionan que a veces realizan la separación adecuado de lo que no sirve, así mismo el resultado encontrado por Villeda (2008) menciona que el 45% de los trabajadores mencionan que a veces realizan la separación de los desechos con la finalidad de asegurar los alimentos estén en buen estado para la preparación de alimentos de calidad. Esto quiere decir que los colaboradores de los Mypes tienen mucho que aprender o adecuarse a los cambios que tienen que dar para mejor.

Con respecto a la distribución según apreciación de como observa en la empresa donde labora de la inspección constante de la limpieza: El 71,3% de los encuestados mencionan que a veces verifican la limpieza que se realizan (Tabla 2), estos resultados coincide con los resultados encontrados por Espada (2016) quien indica

que el 50,20% afirman que a veces se realiza la inspección de manera constante sobre la limpieza, así mismo contrasta con los resultados encontrados por Martin (2015) que el 30% quien menciona que los colaboradores manifiestan de estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto la importancia de la las inspecciones de la limpieza. Esto con lleva que los colaboradores de los restaurantes recalcan que no hay interés en los dueños por realizar inspección en las tareas de la limpieza que realizan.

Con respecto a la distribución según apreciación del guía para la limpieza en su centro de trabajo: El 39% de los encuestados mencionan que casi nunca (Tabla 2), este resultado coincide con los resultados encontrados por Espada (2016) quien menciona que el 28,02% de los colaboradores mencionan que casi nunca existe la guía para la limpieza en sus centros de trabajo. Es conlleva que los Mypes no están trabajando conjuntamente con los colaboradores para una mejora con las guías de la limpieza.

Con respecto a la distribución según apreciación de que en su debido momento le asignan los labores que va realizar: El 52% encuestados mencionan que a veces le asignan en su debido momento (Tabla 2), este resultado coincide con el resultado encontrado por Atamari (2016) quien indica que los colaboradores mencionan que el 68% menciona que a veces le asignan los labores en su debido momento. Así mismo contrasta el resultado encontrado por Espada (2016) menciona que el 21,70% de los colaboradores, afirman que casi nunca les asignan en su debido momento las tareas que van desarrollar. Esto conlleva a concluir, diciendo que los colaboradores no son informados en su debido momento de las actividades que se tiene que realizar por parte de los dueños o del jefe encargado del área.

Con respecto a la distribución según apreciación cuando hay cambio de las reglas para realizar tareas se les comunica a todos: El 50% de los colaboradores encuestados manifiestan que casi nunca (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Espada (2016) indica que el 34,10% afirman que casi nunca no comunican en su debido momento el cambio de reglas o normas, así mismo coincide con el resultado encontrado por Villeda (2008) quien menciona que

el 45% de los colaboradores que casi nunca son tomadas en cuenta para los cambios de las reglas del mismo modo afirman utilizar equipos de protección personal.

Con respecto a la distribución según apreciación si cumple con la norma establecidas de manera responsable: El 57,3% de los encuestados manifiestan que a veces (Tabla 2), estos resultados coincide con el resultado encontrado por Espada (2016) menciona que el 39,10% afirman que a veces cumplen con las normas establecidas o tareas que se les asignan, así mismo contrasta con el resultado encontrado por Villeda (2008) quien indica que el 86% de los colaboradores mencionan casi nunca hacen uso adecuado de las normas ellos califican deficiencia. De acuerdo a los resultados encontrados cabe mencionar que los trabajadores no están cumpliendo con las normas establecidos en sus puestos de trabajo, esto conlleva recalcar que los gerentes no están pendientes de que se haga cumplir las normas establecidas, para una mejora continua a favor de todo el ambiente.

Con respecto a la distribución según apreciación, generalmente siguen los procedimientos indicados reflejando su compromiso para realizar las actividades: El 54,7% de los encuestados menciona que casi siempre (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Espada (2016) indica que el 50% de los colaboradores, afirman que casi siempre siguen los procedimientos reflejando compromiso al momento de realizar las tareas y responsabilidades, así mismo contrasta con el resultado encontrado por Mosquera (2018) quien menciona que el 70% de los encuestados mencionan que casi nunca los procedimientos indicados, reflejan su compromiso para realizar las actividades. Estos resultados obtenidos llevan a la conclusión que los trabajadores no están cumplimiento adecuadamente con los procedimientos que se les asignan en su centro de trabajo, para un trabajo adecuado con un ambiente favorable para poder cumplir sus labores adecuadamente.

Con respecto a la distribución según apreciación sobre la disciplina es un hábito aplicado en su lugar de trabajo: El 42% de los colaboradores que fueron encuestados mencionan casi nunca (Tabla 2), estos resultados coincide con el resultado

encontrado por Atamari (2016) menciona que el 30,40% menciona que casi nunca reflejan la práctica de la disciplina dentro de la empresa, así mismo contrasta con el resultados encontrado por Coronel (2016) indica que el 40,7% manifiestan que a veces ellos aplican la disciplina como un hábito en su centro donde laboran. Después de los resultados se concluye, que los trabajadores no toman como un hábito la disciplina, ya que esto es importante se va dar a conocer a los trabajadores para que puedan aplicar y de esa manera se pueda lograr una mejora en el ámbito de trabajo.

Con respecto a la distribución según apreciación, cuando mejora la disciplina en su trabajo, lo premian: El 45% los colaboradores mencionan que casi nunca son premiados cuando mejoran la disciplina en su trabajo (Tabla 2), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Espada (2016) quien menciona que el 32,60% de los encuestados mencionan que casi siempre son premiados, así mismo el resultados encontrados por Altamirano (2015), quien menciona que el 30% de los colaboradores señalan que a veces son premiados cuando se cumplen con la mejora de la disciplinas. Se concluye después del análisis realizada, que los trabajadores no están siendo tomados como el elemento más importante en los centros de trabajo, es por ello que los dueños deben tener presente que se tiene que tomar en cuenta en todo momento a los trabajadores para que de este modo ellos puedan trabajar satisfechos y lograr de ese modo un ambiente adecuado.

## **V. Conclusiones**

### **a. Conclusiones**

La gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s, se caracterizó por realizarse en las MYPES con los trabajadores y que este enfoque mejore en el ambiente; en el cual los trabajadores tomen en cuenta las ventajas de las herramientas al aplicar, ya que ayuda de manera positiva a fortalecer un ambiente de trabajo adecuado, favorable para que los trabajadores se sientan satisfechos.

Sobre los trabajadores se caracterizó por que la mayoría relativa, son femeninos y jóvenes con grados de instrucción superior, este resultado da entender que los establecimientos prefieren trabajar con la juventud debido que ellos son más proactivos, con ganas de superarse y adaptarse a los diferentes cambios que susciten en la empresa.

La gestión de calidad y las 5s, se caracterizó por que la minoría de los trabajadores no aplican de manera adecuada esta herramienta, debido que ellos no tienen conocimiento tal cual es esta herramienta y lo importante que es considerar, el orden en general ayuda constantemente lograr un ambiente favorable y adecuada para un trabajo mejor.

## **b. Recomendaciones**

Se recomienda a las MYPES, trabajar de la mano con las herramientas de las 5s, para que puedan brindar un servicio de calidad, del mismo modo los trabajadores deben ser considerados en todo momento para que ellos trabajen con la finalidad de seguir mejorando con respecto el orden, la limpieza, la disciplina y la estandarización con el fin de lograr un ambiente de trabajo favorable donde se sientan cómodos.

Se recomienda a los MYPES, seguir trabajando con la juventud y de ese modo seguir mejorando en todos los aspectos, ya que la juventud va poder adaptar a los cambios con más facilidad y de ese modo trabajar con las herramientas de las 5s, logrando los objetivos, cumpliendo las normas.

Y también se recomienda a los trabajadores y los MYPES del rubro restaurantes, aplicar las herramientas de las 5s, ya que mediante la aplicación van a lograr un ambiente adecuado, donde exista coordinación, trabajo en equipo, esta implementación va ayudar a los trabajadores a seguir mejorando y sean reconocidos al momento de cumplir las normas y funciones de cada uno de ellos.

## Referencias Bibliográficas

Altamirano, (14 de julio de 2017). *Estructuración de los procesos técnicos en base a las 5 "s" en la cocina del restaurante cima real, en salcedo, cotopaxi*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6532/1/PIUAESC023-2017.pdf>

Atamari, R. C. (23 de setiembre de 2016). *la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante la huerta - puno, periodo 2015*. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2962/Cruz\\_Atamari\\_Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2962/Cruz_Atamari_Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Burgos. (20 de junio de 2013). *Una buena ubicación ayuda mejorar en el ambiente* .

Chau, E. (29 de Mayo de 2018). *Andina Recuperado el 24 de enero de 2019*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>

Chupayo Salvatierra, K. (14 de mayo de 2018). *Inportancia de la calidad del servicio en la satisfacción en la micro y pequeña empresa del rubro restaurate de comida criolla en ñaña, distrito de lurigancho chosica*. Obtenido de [repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1347/2018\\_ADYMA\\_18-1\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1347/2018_ADYMA_18-1_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Confidencial, E. (31 de 08 de 2015). *Materia prima, una cocina esencialmente de buen producto*. Obtenido de [https://www.vanitatis.elconfidencial.com/gastronomia/2015-08-31/materia-prima-una-cocina-esencialmente-de-buen-producto\\_991873/](https://www.vanitatis.elconfidencial.com/gastronomia/2015-08-31/materia-prima-una-cocina-esencialmente-de-buen-producto_991873/)

Consumer. (05 de noviembre de 2014). *Pequeña guía para limpieza la cocina*. Obtenido de <http://www.consumer.es/seguridad-alimentaria/sociedad-y->



consumo/2014/11/05/220706.php

- Cuevas, f. J. (2002). *Control de Costos y Gastos en los Restaurantes*. México: limusa S.A.
- Denton, D. K. (1991). *Principios de la calidad de servicio*. Madrid: Diaz de santos, S.A.
- Durán, M. U. (1992). *Gestión de la calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos , S.A.
- Durón, G. C. (20 de enero de 2010). *Definición de Restaurantes*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12118/ARana\\_arbocco\\_calidad\\_restaurantes.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12118/ARana_arbocco_calidad_restaurantes.pdf?sequence=1)
- Espada, B. M. (2018). *Caracterización de la gestión de la calidad basado en las 5s en la micro y pequeñas empresas del sector producción - elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044999>
- Expohoreca. (12 de Marzo de 2012). *la organización de la cocina en un restaurante*. Obtenido de <https://www.expohorecamagazine.com/n-es/14376/la-organizacion-de-la-cocina-en-un-restaurante>.
- Francisco Rey, S. (2005). *las 5s: orden y limpieza en el puesto de trabajo* . Madrid: Fundaciónconfemetal.es.
- Garrido, A. E. (10 de junio de 2015). *Calidad del servicio de restaurantes en lima metropolitana*. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8827>
- GastroMakers. (15 de enero de 2019). *¿Clasificación De Los Restaurantes?* Obtenido de <http://www.gastromakers.com/clasificacion-de-los-restaurantes/>
- Gastronomia. (19 de Mayo de 2014). *Características de un restaurante*. Obtenido de <http://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/caracteristicas-de-restaurante-exitoso/>

- Gonzales, J. M. (1998). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Fernando M. Garcia Tomé.
- M., J. (2008). *la calidad en el servicio al cliente*. España : vertice.
- Martin, B. A. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de huaraz, 2015*. Huaraz.
- Masaaki, I. (1989). *la clave de la ventaja competitiva japonesa*. Mexico: Continental.
- Máximo, H. (18 de mayo de 2007). <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/17812/Capitulo2.pdf>.
- McNeill, B. C. (2002). *Como iniciar y administrar un restaurante*. colombia: norma s.a.
- Monterroso, Q. A. (6 de noviembre de 2017). *propuesta de implementación de la metodología 5s en la gestión del restaurante tertulianos, ubicado en la ciudad de quetzal tenango estudio en caso* . Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/02/04/Amezquita-Margarita.pdf>
- Mosquera, D. I. (15 de febrero de 2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Paladar. (15 de mayo de 2018). *¿Y esto dónde se tira? Guía para reciclar correctamente todos nuestros residuos de cocina*. Obtenido de <https://www.directopaladar.com/cultura-gastronomica/esto-donde-se-tira-gui-para-reciclar-correctamente-todos-nuestros-residuos-cocina>
- Perez, J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: Calidad en los servicios y atención al cliente calidad total*. Madrid: Esic.

- Posted. (12 de enero de 2019). *tipos de restaurantes*. Obtenido de <http://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/>
- Ramos, E. E. (24 de setiembre de 2016). *Promulgan ley N° 30056 que modifica la actual ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Sabor, S. y. (05 de febrero de 2016). *Politica y compromiso desde la cocina*. Obtenido de <https://www.expohorecamagazine.com/n-es/14376/la-organizacion-de-la-cocina-en-un-restaurante>
- Coronel, C. A. (04 de Noviembre de 2016). Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2707/Carolina-Soledad-Coronel-ARCE%20TESIS.pdf;jsessionid=17DA54D0DEB4862691B250021ABE7F61?sequence=1>
- Sommelier, C. (26 de noviembre de 2015). *Cómo organizar la cocina de tu restaurante*. Obtenido de <https://www.chefandsommelier.es/como-organizar-la-cocina-de-tu-restaurante/>
- Vallarta. (13 de Julio de 2016). *la importancia de los restaurantes*. Obtenido de <http://vallartaopina.net/2016/07/13/editorial/la-importancia-de-los-restaurantes/>
- Vargas, H. (23 de Marzo de 2004). *Conseguir una empresa limpia, ordenada y un grato ambiente de trabajo*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/5s/2.pdf>
- Villeda, C. g. (8 de setiembre de 2008). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del puerto de la libertad*. Obtenido de [http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/1930/1/Dise%C3%B1o\\_de\\_un\\_sistema\\_de\\_gestion\\_de\\_calidad\\_para\\_los\\_restaurantes\\_de\\_la\\_zona\\_del\\_puerto\\_de\\_La\\_Libertad.pdf](http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/1930/1/Dise%C3%B1o_de_un_sistema_de_gestion_de_calidad_para_los_restaurantes_de_la_zona_del_puerto_de_La_Libertad.pdf)

## Anexos

### *Anexo 1: Relación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016.*

ÍTEM	Nombre Comercial	RUC	Vía	N vía	#	Tamaño	# trabaJ
01	RESTAURANTE VERTIENTES	10406612479	AV.	RAYMONDE	490	Micro	4
02	RESTAURANT GENOVEVA	10013326130		RAMON CASTILLA	S. N	Micro	5
03	RESTAURANT MR. FISH	10421705157	JR.		435	Micro	5
04	RESTAURANT GIORDANI	10423083064	JR.	FRANCISCO BOLOGNESI	269	Micro	5
05	RESTAURANTE LAS PUYAS	10316222043		JULIAN DE MORALES	535	Micro	5
06	RESTAURANT QUE DELICIA	10705678257	JR.	CARAZ	846	Micro	4
07	RESTAURANT ROBLES	10316322412		MCAL TORIBIO DE LUZURIAGA	425	Micro	5
08	RESTAURANT PETERS	10409198347	JR	SAN MARTIN	794	Micro	6
09	RESTAURANTE JEANCARLO	10448242833	AV	28 DE JULIO	514	Micro	5
10	RESTAURANT MANOS ANDINAS	10440659042	JR	JULIAN DE MORALES	823	Micro	5
11	RESTAURANT LA DELICIA	10316304716	AV	RAYMONDI	T03N	Micro	4
12	REST.EL RINCON DE JOSE	10316562260		JOSE DE LA MAR	444	Micro	4
13	RESTAURANT EXELENCIA	10316411318	JR.	ZARUMILLA	S/N	Micro	6
14	RESTAURANTE NIEVE	10454741663		CONFRAT. INTERNACIONAL ES	S.N	Micro	4
15	RESTAURANTE EL SABOR DEL CIELO	10101158719	JR	JUAN DE LA CRUZ ROMERO	696	Micro	5
16	RESTAURANTE EL ANCASHINO	10326437188	AV	CONF. INTERNACIONAL ESTE	386	Micro	4
17	RESTAURANTE TERESITA	10316727609	AV	FRANCISCO BOLONESI	274	Micro	5
18	RESTAURANTE EL PALOMAR	10414654385	AV	CONFRATERN.INTERN. ESTE	530	Micro	4
19	RESTAURANT RIVER	10725597768	AV	FRANCISCO BOLONESI	530	Micro	5
20	RESTAURANT EL CENTRO	10802080650	JR	28 DE JULIO	570	Micro	5
21	RESTAURANT 4-44	10075062694	JR.	ANDRES AVELINO CACERES	444	Micro	5
22	RESTAURANT KORY	10086255460		LUZURIAGA	652	Micro	4
23	RESTAURANT LA ROMANTICA	10411035773	JR.	JUAN DE LA CRUZ ROMERO		Micro	5
24	REST. FUENTE DE SODA DELICIOSO	10316078040	AV	ANTONIO RAIMONDI	S. N	Micro	4
25	RESTAURANTE EL MARA±ON	10322926044			S/N	Micro	5
26	RESTAURANT TABERNA DUENDE	10457629589		V PEDREGAL BAJO	1422	Micro	4
27	RESTAURANTE SHARON	10801087791	JR.	CARAZ	216	Micro	4
28	RESTAURANTE MILY	10461607689	JR	FRANCISCO BOLONESI	232	Micro	4
29	RESTAURANTE ANY	10316275082		RAYMONDI	653	Micro	6
30	RESTAURANTE AJO-LIMON	10316499533	JR.	RAMON CASTILLA	714	Micro	5
31	RESTAURANTE EBONY	20119139547		JOSE DE SUCRE	742	Micro	4
32	RESTAURANTE EL HORNO	20531045689		PARQUE DEL PERIODISTA	1.3	Micro	5
	<b>TOTAL</b>						<b>150</b>

**Fuente:** SUNAT/ 2016

## Anexo 2: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES.

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las Mypes del sector servicio - indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominada.

#### CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS- RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2016.

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente

**Instrucciones:** marque con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista de acuerdo al siguiente código.

1 = Nunca	2 = Casi Nunca	3 = A veces	4 = Casi siempre	5 = Siempre		
<b>I. DATOS GENERALES</b>						
<b>1. Edad</b> a) Menos de 20 años b) De 21 a 30 años c) De 31 a 40 años d) De 41 a más		<b>2. Sexo</b> a) Masculino b) Femenino	<b>3. Grado de instrucción</b> a. Primaria (completa) (incompleta) b. Secundaria (completa) (incompleta) c. Sup no Univ. (completa) (incompleta) d. Sup Univ. (completa) (incompleta)			
<b>II. DE LA GESTION DE CALIDAD</b>						
<b>SEIRI – CLASIFICAR</b>						
1	En su lugar de trabajo se separan los elementos innecesarios de los necesarios.	1	2	3	4	5
2	Se destinan los desechos y desperdicios al lugar adecuado.	1	2	3	4	5
3	La empresa organiza clasificando de manera adecuado las materias.	1	2	3	4	5
<b>SEITON – ORDENAR</b>						
4	Usted está de acuerdo sobre orden general dentro del centro de trabajo.	1	2	3	4	5
5	Hacen uso de los estantes para la colocación adecuada de utensilios.	1	2	3	4	5
6	Existe un lugar específico para la ubicación de los insumos.	1	2	3	4	5

<b>SEISO - LIMPIAR</b>						
7	Cómo es la separación de los desechos que se produce en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Usted observa que en la empresa donde trabaja se realiza una inspección constante de la limpieza.	1	2	3	4	5
9	Usted cómo califica la guía para la limpieza en su centro de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>SEIKETSU – ESTANDARIZAR</b>						
10	Le asignan en su debido momento las labores que va realizar.	1	2	3	4	5
11	Cuando hay un cambio de las reglas para realizar tareas se comunica a todos.	1	2	3	4	5
12	Cumple con las responsabilidades y las normas que están establecida para poder cumplir las tareas.	1	2	3	4	5
<b>SHITSUKE - DISCIPLINA</b>						
13	Generalmente sigue los procedimientos indicados reflejando su compromiso para realizar sus actividades.	1	2	3	4	5
14	En su lugar de trabajo la disciplina es un hábito aplicado en su centro de trabajo.	1	2	3	4	5
15	Cuando mejora la disciplina en su trabajo, lo premian.	1	2	3	4	5

### Anexo 3

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	18