



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS 5 S  
DE KAIZEN EN LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO  
RUBRO RESTAURANTES DEL BARRIO TUPAC  
AMARU DE LA CIUDAD DE JULIACA 2019**

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

**AUTOR:**

**Bach. LUCY LEONOR AQUINO VILAVILA**

**ASESOR:**

**Mgtr. DIVÁN YURI CARI CONDORI**

**JULIACA-PERÚ**

**2019**

## HOJA DE JURADO

---

Dr. Juan Mauricio, PILCO CHURATA  
Presidente

---

Dr. Aurelio Francisco, ALVAREZ GALLEGOS  
Secretario

---

Lic. Constantino Antonio Paricahua Condori

---

Mgr. Diván Yuri, CARI CONDORI  
Asesor

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios por todas sus bendiciones, por la fortaleza y el valor que me dio para culminar esta etapa de mi vida.

Agradecer a mis queridos padres que me dieron su apoyo incondicional y a mis hermanos que e en todo momento está conmigo, Adilzon Yuli Rubén que siempre me brindaron su apoyo.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres Justino  
y Flavia por darme la vida con amor  
y cariño y por el apoyo incondicional

A mis hermanos que siempre  
están conmigo y a toda mi familia  
que me motivaron en el transcurso  
de mi formación

## RESUMEN

El trabajo de investigación “Gestión de calidad con el uso de las “5 s” de kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes de la ciudad de Juliaca, 2019”. Su objetivo general es; Describir la gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019, Su metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, de tipo cuantitativa su población; La población está conformada por las MYPE del rubro restaurantes de la ciudad de Juliaca, 2019, su muestra es de 30 trabajadores, el cuestionario de preguntas está conformada por 23 preguntas y a su vez se está utilizando la técnica; encuesta. Para obtener los resultados se usó el programa SPSS donde se trató y analizo los datos y se presentó en tablas, figuras con sus respectivas interpretaciones, con el 26,67% respondieron No, mientras que 10 con el 33,33% respondieron A veces y 12 con un 40,00% contestaron Si, cree que los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru cuentan con una buena gestión de calidad. Y se concluye Con respecto a la variable gestión de calidad: se llegó a percibir un porcentaje del 40,00% de encuestados respondieron si, respecto a los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru cuentan con una buena gestión de calidad. Lo cual esto es regular, ya que el uso de la gestión de calidad no se está desarrollando de manera efectiva y correcta en la aplicación del rubro restaurantes.

**Palabras clave:** Gestión calidad, MYPE y 5S de Kaizen.

## ABSTRACT

The research work entitled "Quality management with the use of the" 5 s "of kaizen, in the MSEs of the commerce sector of restaurants in the city of Juliaca, 2019". Its general objective is; Describe the quality management with the use of the "5S" of Kaizen, in the MSEs of the commerce sector of restaurants in the Tupac Amaru neighborhood of the city of Juliaca 2019. Its methodology was non-experimental, descriptive, quantitative type design its population; The population is conformed by the MYPE of the restaurant sector of the city of Juliaca, 2019, its sample is of 30 workers, the questionnaire of questions is conformed by 23 questions and at the same time the technique is being used; poll. To obtain the results, the SPSS program was used, where the data was treated and analyzed and presented in tables, figures with their respective interpretations, with 26.67% answered No, while 10 with 33.33% answered Sometimes and 12 with 40.00% answered Yes, believes that restaurants in the vicinity of Túpac Amaru have good quality management  $\neg$ . And it is concluded With respect to the quality management variable: a percentage of 40.00% of respondents was perceived to have responded if, with respect to restaurants in the vicinity of Túpac Amaru, they have good quality management Which this is regular, since the use of quality management is not developing effectively and correctly in the application of the restaurant category.

Keywords: Management quality, MYPE and Kaizen 5S.

## CONTENIDO

<b>HOJA DE JURADO</b> .....	i
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>CONTENIDO</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	6
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	6
<b>2.2. Marco teórico</b> .....	8
<b>2.2.1. Gestión de calidad</b> .....	8
<b>2.2.2. Dimensiones de la variable gestión de calidad</b> .....	12
<b>2.2.2.1. Bienes tangibles</b> .....	12
<b>2.2.2.2. Confiabilidad</b> .....	12
<b>2.2.2.3. Capacidad de respuesta</b> .....	12
<b>2.2.2.4. Seguridad</b> .....	12
<b>2.2.2.5. Empatía</b> .....	12
<b>2.2.3. Método de las 5S de Kaizen</b> .....	13
<b>2.2.4. Metodología de las 5 S de Kaizen</b> .....	16
<b>2.2.4.1. Seiri. - Eliminar</b> .....	16
<b>2.2.4.2. Seiton. – orden</b> .....	16
<b>2.2.4.3. Seiso. - limpieza</b> .....	16
<b>2.2.4.4. Seiketsu. - control visual -Homogeneidad</b> .....	17
<b>2.2.4.5. Shitsuke. - disciplina y hábito</b> .....	17
<b>2.3. Marco conceptual</b> .....	21
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	24
<b>3.1. Diseño de la investigación</b> .....	24
<b>3.1.1. Tipo de la investigación</b> .....	24
<b>3.1.2. Nivel de la investigación</b> .....	24
<b>3.2. El universo y muestra</b> .....	24
<b>3.2.1. Universo</b> .....	24
<b>3.2.2. Muestra</b> .....	25

3.3.	Definición y operacionalización de variable .....	25
3.3.3.	Operacionalización de variable .....	26
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.4.1.	Técnicas .....	27
3.4.2.	Instrumentos .....	27
3.5.	Plan de análisis .....	27
3.6.	Principios éticos .....	28
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
4.2.	Análisis de resultado .....	58
4.2.1.	Respecto al objetivo general.....	58
4.2.2	Respecto al objetivo específico 1 .....	58
4.2.3	Respecto al objetivo específico 2 .....	59
4.2.4	Respecto al objetivo específico 3 .....	59
4.2.5	Respecto al objetivo específico 4 .....	60
4.2.6	Respecto al objetivo específico 5 .....	61
4.3	Discusión de los resultados.....	62
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>65</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>68</b>
	Anexo N°1 matriz de consistencia .....	73
	Anexo N°2 de instrumento delo cuestionario .....	74
	Anexo N° 3 Base de datos del instrumento aplicado .....	76
	Anexo N° 4 fotografías.....	77



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras 1: Gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen .....	29
Figuras 2: Bienes tangibles con el uso de las “5S” de Kaizen.....	30
Figuras 3: ¿Los restaurantes cuentan con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?.....	31
Figuras 4: ¿Los empleados del restaurante clasifican los utensilios defectuosos e inmediatamente lo desechan? .....	32
Figuras 5: ¿Las apariencias de los colaboradores son las adecuadas para una buena atención?.....	33
Figuras 6: ¿Al desechos todos aquellos artículos innecesarios dentro del restaurante cree usted que aumenta la productividad? .....	34
Figuras 7: Confiabilidad con el uso de las “5S” de Kaizen .....	35
Figuras 8: ¿Los utensilios usados se devuelven en el lugar que corresponde?.....	36
Figuras 9: ¿Existe un compromiso de personal a cargo frente a sus clientes? .....	37
Figuras 10: ¿Alguna vez mostro interés por sus clientes? .....	38
Figuras 11: ¿Es fácil reconocer dentro del restaurante el lugar para cada cosa?.....	39
Figuras 12: Capacidad de respuesta con el uso de las “5S” de Kaizen .....	40
Figuras 13: ¿Limpia constantemente el Restaurante?.....	41
Figuras 14: ¿Dentro del Restaurante están los basureros y compartimientos de desperdicio vacíos y limpios? .....	42
Figuras 15: ¿Dentro del restaurante el orden y la limpieza están siendo regularmente observadas?.....	43
Figuras 16: ¿Se establece durante el servicio un responsable de revisar los baños conforme se mantienen limpios y con los enseres necesarios?.....	44
Figuras 17: ¿Las instalaciones de los restaurantes son limpias? .....	45
Figuras 18: Seguridad con el uso de las “5S” de Kaizen.....	46
Figuras 19: ¿Sus clientes se sienten seguros al momento de ingresar al restaurante?.....	47
Figuras 20: ¿Como empleado del restaurant brinda confianza, y da una buena atención al cliente? .....	48
Figuras 21: ¿Dentro del Restaurante existe señalización de algún tipo, y cree usted que es importante para el buen desempeño? .....	49
Figuras 22: ¿El restaurante cuenta con colaboradores bien instruidos? .....	50

Figuras 23: ¿Está el restaurante y todos los equipos y utensilios arreglados en condiciones sanitarias y seguras? .....	51
Figuras 24: Empatía con el uso de las “5S” de Kaizen.....	52
Figuras 25: ¿Frecuentemente se preocupa por el interés de los clientes?.....	53
Figuras 26: ¿Como trabajador del restaurante es amable y brinda una buena atención a su cliente?.....	54
Figuras 27: ¿Comprende las necesidades de los clientes? .....	55
Figuras 28: ¿Los empleados del Restaurante cuentan con un uniforme para la manipulación de alimentos?.....	56
Figuras 29: ¿Cuentan con algún método de limpieza? .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Mype del rubro restaurantes de la ciudad de Juliaca, 2019 .....	25
Tabla 2: Gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen .....	29
Tabla 3: Bienes tangibles con el uso de las “5S” de Kaizen.....	30
Tabla 4: ¿Los restaurantes cuentan con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?.....	31
Tabla 5: ¿Los empleados del restaurante clasifican los utensilios defectuosos e inmediatamente lo desechan? .....	32
Tabla 6: ¿Las apariencias de los colaboradores son las adecuadas para una buena atención? .....	33
Tabla 7: ¿Al desecher todos aquellos artículos innecesarios dentro del restaurante cree usted que aumenta la productividad?.....	34
Tabla 8: Confiabilidad con el uso de las “5S” de Kaizen .....	35
Tabla 9: ¿Los utensilios usados se devuelven en el lugar que corresponde?.....	36
Tabla 10: ¿Existe un compromiso de personal a cargo frente a sus clientes? .....	37
Tabla 11: ¿Alguna vez mostro interés por sus clientes?.....	38
Tabla 12: ¿Es fácil reconocer dentro del restaurante el lugar para cada cosa?.....	39
Tabla 13: Capacidad de respuesta con el uso de las “5S” de Kaizen .....	40
Tabla 14: ¿Limpia constantemente el Restaurante?.....	41
Tabla 15: ¿Dentro del Restaurante están los basureros y compartimientos de desperdicio vacíos y limpios? .....	42
Tabla 16: ¿Dentro del restaurante el orden y la limpieza están siendo regularmente observadas?.....	43
Tabla 17: ¿Se establece durante el servicio un responsable de revisar los baños conforme se mantienen limpios y con los enseres necesarios?.....	44
Tabla 18: ¿Las instalaciones de los restaurantes son limpias? .....	45
Tabla 19: Seguridad con el uso de las “5S” de Kaizen.....	46
Tabla 20: ¿Sus clientes se sienten seguros al momento de ingresar al restaurante?..	47
Tabla 21: ¿Como empleado del restaurant brinda confianza, y da una buena atención al cliente? .....	48

Tabla 22: ¿Dentro del Restaurante existe señalización de algún tipo, y cree usted que es importante para el buen desempeño? .....	49
Tabla 23: ¿El restaurante cuenta con colaboradores bien instruidos? .....	50
Tabla 24: ¿Está el restaurante y todos los equipos y utensilios arreglados en condiciones sanitarias y seguras? .....	51
Tabla 25: Empatía con el uso de las “5S” de Kaizen.....	52
Tabla 26: ¿Frecuentemente se preocupa por el interés de los clientes?.....	53
Tabla 27: ¿Como trabajador del restaurante es amable y brinda una buena atención a su cliente? .....	54
Tabla 28: ¿Comprende las necesidades de los clientes?.....	55
Tabla 29: ¿Los empleados del Restaurante cuentan con un uniforme para la manipulación de alimentos?.....	56
Tabla 30: ¿Cuentan con algún método de limpieza? .....	57

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad es una gran herramienta que se utiliza para realizar planificación, coordinación y la ejecución de acciones que fomente la mejora continúan en las empresas. Es necesario que en las MYPE hoy en día forman uno de los componentes más importantes en la economía, su participación y aportación en el desarrollo del país es muy importante, porque de esa manera se podrá solucionar los problemas económicos y desempleos que hay en cada nación.

La gestión de calidad es donde se realiza acciones que una organización realiza con la misión de administrar, un negocio o poder solucionar un asunto. Así mismo que la calidad es una propiedad beneficiosa para la empresa.

Según Aguilar (2016) la gestión de calidad pone énfasis no solo en cuanto se refiere a la calidad del servicio, producto o la satisfacción de los usuarios, ocurre también en los medios para obtenerla.

Son todas aquellas actividades de una organización; orden y limpieza que fueron desarrolladas por las entidades japonesas denominada las "5S". Dichos métodos también se efectuaron en diversos países logrando un notable éxito.

El tipo de problema es uno de los mayores problemas en el ámbito de Gestión de Calidad es el desconocimiento de las verdaderas funciones de cada uno de los trabajadores (Usuario interno) generando el descuido de sus verdaderas labores; esto también trae consigo cuellos de botellas, acumulación de la función, estrés, entre otros. Existen comerciantes en puestos que no están acorde al tipo de calidad y servicio que ofrecen en el sector Restaurantes que estos tienen.

El enunciado del problema, tuvo como problema general; ¿Cómo es la gestión de calidad con el uso de las "5S" de Kaizen en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad Juliaca 2019?

#### Problemas específicos

- ¿Cómo son los bienes tangibles con el uso de las "5S" de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019?
- ¿Cómo es la confiabilidad con el uso de las "5S" de Kaizen, en las MYPE del sector comercio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019?
- ¿Cómo es la capacidad de respuesta con el uso de las "5S" de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019?
- ¿Cómo es la seguridad con el uso de las "5S" de Kaizen, en las MYPE sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019?
- ¿Cómo es la empatía con el uso de las "5S" de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019?

Los objetivos de la investigación, tuvo como objetivo general; Describir la gestión de calidad con el uso de las "5S" de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad Juliaca 2019

Y los objetivos específicos

- Describir los bienes tangibles con el uso de las "5S" de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019
- Identificar la confiabilidad con el uso de las "5S" de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019
- Conocer la capacidad de respuesta con el uso de las "5S" de Kaizen, en las MYPE del sector servicio restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019
- Establecer la seguridad con el uso de las "5S" de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019
- Describir la empatía con el uso de las "5S" de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019.

Su Justificación de la investigación del presente estudio, considera que la investigación se fundamenta teóricamente por los principios de la Teoría Administrativa de las Relaciones Humanas, la que se basa en las personas y las relaciones de éstas a través de la motivación, liderazgo, comunicación y desempeño laboral todo en un clima social adecuado, además resulta de gran importancia medir la calidad del servicio que se brinda en el sector restaurantes del barrio Túpac Amaru Juliaca puesto que permitirá obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo de la Gestión de calidad y así brindar un servicio de calidad de estudio.

Metodológicamente, y así se desarrolla tanto los procesos de Gestión de calidad como las 5s de kaizen para brindar una calidad de servicio al cliente.

Este trabajo surge de la necesidad evidente de promover acciones que contribuyan a la gestión de calidad de los usuarios del sector restaurantes teniendo en cuenta que resulta vital para las operaciones fundamentales de la misma, que enfocan primordialmente en la administración de los recursos humanos y la administración de los asuntos generales. Así también la puesta en marcha de una propuesta de mejoramiento de calidad de servicio, entendida como el conjunto de criterios administrativos y organizacionales que contribuyan a la mejora de atención de los usuarios externos.

Finalmente, la investigación es viable porque, permitirá detectar aspectos que restringen brindar un servicio de calidad, mostrando que el sector restaurantes de la ciudad de Juliaca necesita de un Sistema de gestión de calidad al Usuario. Además, por el avance de la tecnología de la información se cuenta con investigaciones profundas con respecto a los temas de gestión de calidad y el uso de método de las “5S” de Kaizen; por parte de las investigadoras los conocimientos, herramientas y técnicas adquiridas en nuestra vida universitaria y profesional desarrollada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, necesarias para el desarrollo de nuestra investigación. Además del apoyo y cooperación oportuna de nuestro asesor ante cualquier duda, todo gracias a su preparación académica y experiencia.

La motivación para llevar a cabo esta investigación fue no encontrar una buena atención de calidad hacia los usuarios.

Su metodología fue de diseño no experimental, descriptivo,



La variable fue la gestión de calidad que nos menciona, Según Aguilar (2016) la gestión de calidad pone énfasis no solo en cuanto se refiere a la calidad del servicio, producto o la satisfacción de los usuarios, ocurre también en los medios para obtenerla. Y el uso de método de las “5S” de Kaizen, nos menciona que es un concepto que constantemente se aplica en la gestión tanto como en la administración del puesto de trabajo, todo ello conduce a un proceso de mejora notoriamente, logrando mejorar la productividad, competitividad y calidad en las empresas. Todo esto a través de la cultura de trabajo a través de la práctica planificada de las definiciones básicas de la calidad en todo su contexto. La implantación del método de “las 5S” se trata de implementar un pilar básico para poder edificar procesos que mejoren continuamente con firmeza y a la vez sean duraderas (Chávez, 2012).

En la investigación durante el transcurso se detallaron limitación como lograr que los restaurantes del barrio Túpac Amaru. Desarrollen una gestión de calidad con las 5s de kaizen para una mejora continua

Resumen, en esta investigación tiene como título “Gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en la MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019”. Para llevar a cabo este estudio de investigación se utilizó una técnica de una “encuesta” e instrumento de “cuestionario de encuesta” para la recolección de datos y luego tener un resultado a través del programa SPSS.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Soluco (2016) realizó una investigación con el título "Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las Mype rubro restaurantes, del barrio Los Rosales - Piura, año 2016". Su objetivo; describir las características que tiene la competitividad y el kaizen en las MYPE rubro restaurantes, del barrio Los Rosales – Piura, año 2016. La metodología utilizada en esta tesis; es de investigación transversal de nivel cuantitativo, con un diseño no experimental-descriptivo. Finalmente, se llegó a la conclusión; se identificó que el nivel de la competitividad de más relevancia es el nivel meta por su innovación, estructura y la capacitación permanente a los colaboradores. Así mismos con respecto al segundo objetivo el factor de competitividad de mayor relevancia es la calidad de servicio y la imagen dado la permanente innovación que generan las cevicherías. Las características del kaizen, es función de la aplicación de la filosofía kaizen, enfoque de procesos versus resultados y primero es la calidad; que permitirá elevar el nivel competitivo y mantenerse en el entorno.

Tangoa (2017) realizó una investigación con el título "Caracterización de la competitividad y Kaizen en las Mype rubro restaurante del Distrito Tabalosos, Provincia Lamas-San Martín, Año 2017". Su objetivo; establecer las características de la competitividad y el kaizen en las MYPE rubro restaurante del distrito Tabalosos, Provincia Lamas - San Martín, año 2017. La metodología utilizada en esta tesis; fue de tipo descriptiva, con un nivel cuantitativo y de diseño no experimental-transversal. Finalmente, esta investigación concluyó; en relación a las ventajas competitivas los usuarios señalan que los colaboradores están

capacitados; el desempeño de los colaboradores es bueno y regular; los colaboradores cuentan con recursos equipamiento, materiales, para llevar cabo sus actividades; las Mype si cuentan con recurso tecnológico. Con respecto a los determinantes de competitividad los usuarios u clientes perciben que los colaboradores llevan a cabo procesos en el servicio de atención; las Mype disponen con estrategias publicitarias; realizan una adecuada gestión interna; se preocupan por abrir nuevos caminos de tecnología y que los restaurantes disponen con calidad en sus alimentos o comidas.

Robles (2017) realizo una investigación con el título "Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el Método Kaizen en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del Distrito de Huaraz, 2015". El objetivo general de la investigación; describir las principales características de la gestión de calidad bajo el método KAIZEN aplicando las 5 "S" en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores en el distrito de Huaraz, 2015. La metodología utilizada en esta tesis; de tipo descriptivo de nivel cuantitativo y de diseño no experimental finalmente, se llegó a la conclusión; que no hay un interés sincero por una mejorar continua en las diferentes cuestiones evaluadas dentro de las MYPE de estudio. Así mismo no existe una gestión de calidad bajo el método KAIZEN en las MYPE de estudio. Los gerentes consideran que hay una deficiente gestión de calidad, por la falta de interés con relación a los empleados, sin ello no se dispondría un mejoramiento permanente.

Loor (Loor Altamirano, 2017) "Estructuración de los procesos técnicos en base a las 5"S" en la cocina del restaurante Cima Real, En salcedo, Cotopaxi". El

objetivo general de la investigación: estructurar los procesos técnicos en base a las 5 "S" en el restaurante "Cima Real" para el mejoramiento del servicio, en el Cantón Salcedo, provincia Cotopaxi. La metodología utilizada es; cualitativa, cuantitativa, analítico-sintético, inductivo-deductivo. Finalmente, se llegó a la conclusión; existen varios procesos y procedimientos por realizar dentro de la cocina del Restaurante "Cima real" para conseguir un resultado final de calidad y que cumpla con normas de producción que garanticen seguridad al cliente en el tema de salud, asimismo la falta la adecuación de los servicios a través los procesos operacionales o técnicos con el fin de tener una mejor gestión. La estructuración de los procesos técnicos potenciara la producción y la calidad del producto final dentro del establecimiento y con ello las necesidades de los clientes serán cubiertas. El Restaurante "Cima Real", carece de formación y capacitación a los empleados y de la administración, esto conlleva a que la gestión empresarial no se efectúa con eficacia, falta de preparación profesional para saber que en el logro de la calidad los conocimientos son necesarios.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

La gestión de calidad es donde se realiza acciones que una organización realiza con la misión de administrar, un negocio o poder solucionar un asunto. Así mismo que la calidad es una propiedad beneficiosa para la empresa.

Según Rose (2005) nos detalla que el término gestión de calidad cuenta con significados específicos en diversas áreas del sector de negocios. Cuya

definición, no otorga la seguridad de la buena calidad por que la definición general es garantizar que una organización o un producto sea consistente.

Según Aguilar (2016) la gestión de calidad pone énfasis no solo en cuanto se refiere a la calidad del servicio, producto o la satisfacción de los usuarios, ocurre también en los medios para obtenerla.

#### **2.2.1.1.Desarrollo de la gestión de calidad**

El interés de la sociedad en tanto se trate de calidad es demasiado antiguo tomando como punto de referencia el origen de las sociedades humanas, de ahí que el concepto de la gestión de calidad varia progresivamente a lo largo del tiempo. Toda esta evolución se fundamenta en la forma de lograr; buena calidad en los productos, servicios, en las cuales pueden identificarse cuatro estudios, los cuales se integran de un modo armónico. Los estudios son los siguientes: (Hoffman & Bateson, 2011).

- 1) Consecución de la calidad por medio de la Inspección de la Calidad.
- 2) Consecución de la calidad a través del Control de la Calidad.
- 3) Consecución de la calidad con la ayuda del Aseguramiento de la Calidad.
- 4) Consecución de la calidad por medio de la Gestión de la Calidad Total.

La manera más práctica de empezar un análisis sobre la calidad en los servicios; distinguir en primera instancia la calidad en el servicio para la satisfacción del cliente. Hoffman (2011).

### **2.2.1.2.Importancia de la calidad**

El tener la seguridad de la lealtad se refiere a todo tipo de actividad ya planeada o sistemática, destinado a proporcionar a los usuarios productos (bienes y servicios) de calidad aceptable, así como la confianza de tener productos que proporcionen satisfactoriamente los requerimientos que tenga cada usuario. El aseguramiento de la calidad mucho depende de la excelencia de dos puntos focales de una importancia fundamental en los negocios: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad en el transcurso de la ejecución manufacturera y posterior a ello la entrega del servicio (Evans & Lindsay, 2008).

Según Gonzalez (2014) nos menciona que la calidad y aún más concretamente la calidad del servicio, hoy en día se ha convertido en uno de los requisitos imprescindibles tanto para competir con las organizaciones industriales y comerciales del mundo entero, puesto que las implicaciones se muestran en los resultados, ya sea a corto o a largo plazo, este tipo de iniciativa beneficia de manera positiva a toda aquella empresas que opte por este tipo de iniciativas. Por lo tanto, la calidad de servicio se vuelve un elemento estratégico que atribuye unas ventajas diferenciadoras y duraderas en el tiempo a las organizaciones.

Según Martín (2012) con referencia a las definiciones, la norma ISO 9001 plantea un enfoque en la calidad de gestión fundamentada, siendo un sistema conformado por múltiples elementos, interrelacionados mutuamente y cuya gestión de manera definida,

estructurada y documentada que permita lograr un nivel de calidad para la satisfacción del cliente como objetivo final de este modelo.

Pese a que la norma se ejecuta de manera voluntaria, la entidad que la lanza no puede exigir el cumplimiento, en algunos sistemas de calidad en ciertos sectores productivos, la ISO 9001 se vuelve un requisito primordial para mantener la competitividad en el mercado. Los beneficios fundamentales derivados de la certificación ISO 9001 para las empresas en todos los sectores, se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Sistematización de operaciones.
- Aumento de la competitividad.
- Generación de un nivel mayor de confianza a nivel interno y externo.
- Mejora de las estructuras de una forma sostenible.
- Reducción de costes productivos.
- Adecuación correcta a la legislación y normativa relacionada a productos y servicios.
- Mejora del enfoque de la empresa de cara al cliente final y stakeholders en general
- Aumento en el interés por parte de accionistas, partners e inversores. (Oviedo Barandiaran, 2015)

## **2.2.2. Dimensiones de la variable gestión de calidad**

### **2.2.2.1. Bienes tangibles**

Son aquellos bienes físicamente perceptibles, que se pueden tocar y ocupan un espacio. Por esta razón, la inversión en bienes tangibles se efectúa al comprar bienes físicos (sellos, obras de arte, árboles, libros, documentos, metales preciosos y otros). (Blanco, 2015)

### **2.2.2.2. Confiabilidad**

La capacidad de desarrollar, brindar un servicio consecuente con un resultado fiable y acertado.

### **2.2.2.3. Capacidad de respuesta**

Se trata de la disposición de la entidad al dar una respuesta inmediata y oportuna al usuario para brindarle un servicio eficaz, preferiblemente supere sus expectativas.

### **2.2.2.4. Seguridad**

Conocimiento, amabilidad del personal y su habilidad para generar un ambiente de confianza.

### **2.2.2.5. Empatía**

Es la capacidad de brindar al usuario, cuidado y atención personalizada. Todo ello se manifiesta en las siguientes características.

- Compromiso con el cliente.
- Cortesía.
- atención al cliente con consideración y respeto.
- voluntad e interés para resolver los problemas.



### **2.2.3. Método de las 5S de Kaizen**

Son todas aquellas actividades de una organización; orden y limpieza que fueron desarrolladas por las entidades japonesas denominada las “5S”. Dichos métodos también se efectuaron en diversos países logrando un notable éxito. (Chavez, 2012, págs. 93-99).

Las “5S” son las iniciales de cinco palabras japonesas que refieren a las cinco fases por las cuales se compone el método.

El objetivo principal de este tipo de método es mantener y mejorar las condiciones de las organizaciones; el orden, limpieza, las condiciones de trabajo, seguridad, clima laboral, motivación personal, así como la eficiencia. Es un concepto que constantemente se aplica en la gestión tanto como en la administración del puesto de trabajo, todo ello conduce a un proceso de mejora notoriamente, logrando mejorar la productividad, competitividad y calidad en las empresas. Todo esto a través de la cultura de trabajo a través de la práctica planificada de las definiciones básicas de la calidad en todo su contexto. La implantación del método de “las 5S” se trata de implementar un pilar básico para poder edificar procesos que mejoren continuamente con firmeza y a la vez sean duraderas (Chavez, 2012, págs. 93-99).

#### **2.2.3.1. Definición del método de las 5S**

Según Chávez (2012, págs. 93-99) nos menciona que es un estado ideal en el que:

- Los útiles y materiales innecesarios han sido eliminados.
- Todo se localiza en un respectivo orden e identificado.
- siendo eliminadas las fuentes de suciedad.

- Tiene un control visual por el cual se ve con mayor notoriedad las desviaciones y fallos.
- Lo anterior se conserva y se ve el progreso continuo.

El método de “las 5S” no se trata de una actividad determinada de limpieza que se organiza antes de la visita de cualquier consejero, clientes, auditores o ya sean políticos.

### **2.2.3.2. Beneficios del método de las 5S**

Causante de la mejoraría continúa siendo una tarea de todos, ya que la implantación del método de “las 5S” consiste en el trabajo en equipo. Permitiendo involucrar a todos en el procedimiento de mejora, así como la mejora y entendimiento del puesto de trabajo.

Calidad, para poder brindar calidad al usuario se requiere la cooperación de la propia persona implicada y tanto como su entorno laboral. Es la razón por la cual se utiliza la metodología de las 5S, enfocada a lograr los objetivos del área laboral que son realmente excepcionales, para proporcionar un ambiente eficiente, confortable y por ende seguro.

Para obtener una mayor productividad, se argumenta los siguientes aspectos: (Chavez, 2012, págs. 93-99)

- Menos productos defectuosos.
- Menos averías.
- Menos accidentes.
- Menos movimientos y traslados inútiles.

- Tiempo más corto y útil en cuanto se trata de realizar cambios de herramientas.
- Poner en evidencia la condición del buen funcionamiento y así como de las disfunciones.

Es un aspecto que tiene vital importancia en cuanto se refiere a mejorar el clima laboral, todo esto genera una mejor calidad de vida:

- La mejoría en las condiciones de trabajo, se genera un incremento de la limpieza y la disminución del número de incidentes.
- Al transformar físicamente el ambiente del puesto de trabajo, todo esto influye enormemente en la conducta y estado de ánimo de cada individuo, independientemente del cargo que ocupe en la empresa.
- Es favorable el espíritu de trabajo en equipo.

Se da a entender que las actividades en una entidad, ya sea el orden y limpieza son actividades laborales se encuentran íntimamente vinculadas con los pilares de la gestión, en tanto se trate de la motivación de los que laboran y el trato con los directivos, también la calidad de los productos y servicios suministrados, la eficiencia en las operaciones, procesos y del mismo modo la utilización de recursos. (Chavez, 2012, págs. 93-99)

La implementación de la mejora del lugar de trabajo implica directamente un mayor espacio, pero también produce consecuencias adicionales:

- Mejoría de la imagen laboral ante nuestros clientes.
- Mayor cooperación y trabajo en equipo.

- Mayor compromiso y responsabilidad en las tareas.
- Incremento en el conocimiento del puesto de trabajo.

Gozamos así de una serie de ventajas inmediatas:

- todo ello nos ocasiona un ambiente laboral impecable y no es necesario realizar esfuerzo alguno ante la visita ya se trate de un cliente o proveedor. Si la reacción del visitante es: “esta impecable”, será la mejor recompensa que se obtenga.
- Por otra parte, incluso cuando un colaborador se ausente, podremos encontrar la información necesaria para proporcionarles a nuestros clientes internos y/o externos. (Chavez, 2012, págs. 93-99)

#### **2.2.4. Metodología de las 5 S de Kaizen**

##### **2.2.4.1. Seiri. - Eliminar**

Se trata de identificar y apartar los bienes tangibles útiles de aquellos que estén en desuso y seguidamente eliminar.

##### **2.2.4.2. Seiton. – orden**

Se refiere a establecer la manera en la cual tienen que ubicarse e identificarse los bienes tangibles necesarios, de modo que sea sencillo y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos.

##### **2.2.4.3. Seiso. - limpieza**

Es cuestión de identificar y quitar las fuentes de suciedad, cerciorándose que absolutamente todos se encuentren siempre en perfectas condiciones.

#### **2.2.4.4. Seiketsu. - control visual -Homogeneidad**

El propósito es distinguir con gran facilidad las situaciones normales de otras anormales, por medio de las normas sencillas y notorias para todos.

#### **2.2.4.5. Shitsuke. - disciplina y hábito**

Se trata en forjar permanentemente de acuerdo a las normas establecidas.

### **2.2.5. Mype**

Según SUNAT (2019) La (MYPE) es la unidad económica formada por una persona natural o jurídica (empresa)

Asimismo, bajo cualquier manera de organización que contiene como objeto a desarrollar labores de transformación, extracción, producción, prestaciones de servicios o actividad comercial de bienes.

#### **2.2.5.1. Beneficios de tener una Mype**

El Estado concede múltiples ventajas a la micro y pequeñas empresas, proporcionándoles facilidades para su puesta en marcha y formalización, prestando políticas que inciten el emprendimiento y al mejoramiento de estas organizaciones empresariales. (SUNAT, 2019)

#### **2.2.5.2. Beneficios generales**

- Pueden crearse como personas jurídicas (empresas), utilizando el internet o también por el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas de SUNARP:
- Pueden incorporarse para tener una mayor accesibilidad al mercado privado y también a las compras estatales.

- Gozan de mecanismos del Estado con el fin de participar actividades feriales asimismo como exposiciones regionales, nacionales y también internacionales.
- Disponen con un mecanismo rápido y sencillo para llevar a cabo sus exportaciones nombrado Exporta Fácil, a mando por la SUNAT.
- Pueden tomar parte en las adquisiciones y contrataciones del Estado. (SUNAT, 2019)

### **2.2.6. Restaurante**

Es un establecimiento público en donde se sirve diferentes tipos de comidas, así como menú o también a la carta, a precios previstos y a unas horas apropiadas.

Según el autor Puyuelo (2017, pág. 305) nos menciona que “el restaurante es un punto donde se proporciona la comida en un sitio, lugar o un espacio físico con el fin de cubrir las necesidades de la clientela, en torno a la calidad técnica, funcional esperada”.

#### **2.2.6.1. Clasificación de restaurantes**

La clasificación de restaurantes permite formar una popularidad entre todos los consumidores de la clase o tipo de comida que ofrecen. A continuación, las clasificaciones de restaurantes, de acuerdo a la categoría: (Olivera, 2019)

- **Restaurante de lujo (cinco estrellas)**

Es una organización eficaz, con políticas internas y externas.

La ambientación de este restaurante contiene materiales de calidad,

sillas, mesas, alfombras, loza, cortinas, manteles, cristalería son cuidadosamente elegidos.

- **Restaurante (cuatro tenedores)**

También son llamados como full service, se diferencia de los de lujo ya que su estrategia de venta es distinta, se ofrece comidas a la carta o menú la cual se logra presentar de cinco a siete diferentes tiempos de servicio asimismo cuenta con una selección limitada así como bebidas alcohólicas.

- **Restaurante (tres tenedores)**

Se le conoce como restaurante turístico, ya que se distingue de los dos previos puestos que no tiene una disponibilidad especial para los colaboradores y proveedores, usan la misma que los usuarios, pero en una hora donde no se precisa el servicio.

- **Restaurante (dos tenedores)**

En esta clase de restaurantes solamente se requiere tener componentes e insumos resistentes sin ser lujosos necesariamente, se ofrece hasta cuatro entradas.

- **Restaurante (uno tenedor)**

En estos restaurantes tiene que estar separado el comedor de la cocina, se ofrece un menú simple con cuatro entradas. Cristalería, vajilla, mantelerías sencillas, resistentes y limpias.

### **2.2.6.2. Tipos de restaurantes**

Existe otra categorización de los restaurantes que se precisa conforme a las tradiciones sociales, hábitos y peticiones personales y el tipo de clientela o clientes, se detalla de esta manera.

- **Restaurantes Gourmet**

Los alimentos son de alta calidad, servidos a la mesa, el servicio como el menú es muy similar como el de primera clase, generalmente está especializado en platillos poco habituales con una buena elaboración.

- **Restaurante Familiar**

Los alimentos son sencillos con precios accesibles, se tipifica por el tipo de servicio y confiable.

- **Restaurante Buffet**

Los clientes pueden escoger los platillos cocinados y previstos para su autoservicio.

- **Restaurante de comida rápida**

Son restaurantes que, ofrecen comidas simples y de rápida elaboración como papas, hamburguesas, pollo frito o pizzas.

- **Restaurantes temáticos**

Su clasificación es conforme a tipo de comida que se ofrece, como alimentos de acuerdo a su procedencia (cocina francesa, cocina italiana, peruana, etc.



- **Comida para llevar**

Finalmente, aquí se ofrece distintas comidas, aperitivos, primeros platos y segundos, presentados en vitrinas calientes o como también frías, acorde al tipo de alimentos que se ofrece. (Olivera, 2019)

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Inspección**

La supervisión tiene como único fin lograr, medir ciertas características e identificar defectos de todos los productos. En tanto al enfoque, se toma como desafío llegar a un total de 100% en lo que se refiere a la inspección del producto final, eliminando todo aquel producto no conforme a la supervisión realizada, pero sin ningún tipo de actividad de prevención, ni propósito de mejoramiento (Miranda González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007).

### **2.3.2. Capacidad de una entidad**

La aptitud de una entidad, sistema o proceso que desarrolla un producto o prestar un servicio que pueda cumplir con los requisitos de calidad de producto o servicio. (Kaplan & Norton, 2000)

### **2.3.3. Efectividad**

La medida del impacto de la gestión es el logro de los resultados planificados, así como el manejo de los recursos utilizados y disponibles. (González, 2015)

#### **2.3.4. Eficacia**

Es el grado en donde se realizan las actividades debidamente planificadas, logrando los objetivos planteados. (Robbins, 2016)

#### **2.3.5. Eficiencia**

Se denota la relación entre el resultado logrado y los recursos utilizados. (Meneses, 2017).

#### **2.3.6. Entidades**

Órganos de la rama ejecutiva del dominio público y diversos prestadores de servicios amparado bajo la Ley. (Martín Tirado, 2013)

#### **2.3.7. Proceso**

Se trata de un conjunto de actividades que se relacionan mutuamente o interactúan para producir valores en las cuales transforman elementos de ingresan y para convertirlos en resultados. (Meneses, 2017).

#### **2.3.8. Descentralización**

La capacidad de tomar decisiones y de lograr el nivel más bajo de la organización. (Torre & Lacasa, 2018).

#### **2.3.9. Conocimiento**

Las habilidades y la sapiencia de cada persona se fomentan desde la organización. (Torre & Lacasa, 2018).

#### **2.3.10. Enfoque al Cliente:**

Así como la organización da a conocer las exigencias y expectativas sobre sus usuarios y su mercado al personal a cargo. Del mismo modo proporciona información a todos sobre los procesos de la empresa para que estos se enfoquen a brindar satisfacción a los usuarios. (López Cubino, 2018)

### **2.3.11. Liderazgo**

El Liderazgo se refiere en gran medida que la alta dirección comunicativa, la cual establece estrategias al personal a cargo, y la dirección empresarial que busca oportunidades. También incorpora la comunicación, las expectativas de resultados, reforzar los valores institucionales, el enfoque sobre el aprendizaje y la innovación. (Tracy, 2015)

### **III. METODOLOGÍA**

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

Al respecto, Fernández Collado & Baptista Lucio (2014, pág. 152) argumentan que la investigación es de **diseño no experimental** “Definir las investigaciones que se efectúan sin manipular deliberadamente las variables. En otras palabras, se aborda estudios en los cuales no se varía, ni maneja adrede las variables independientes, para observar su repercusión en otras variables. Lo que se propicia en la investigación no experimental es observar los fenómenos, igualmente surge en su contexto natural, para posteriormente poder analizarlos”.

Para esta investigación se está utilizando un diseño no experimental.

##### **3.1.1. Tipo de la investigación**

Según Tamayo (2007) dice que la investigación es de nivel descriptivo consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

##### **3.1.2. Nivel de la investigación**

El nivel de investigación es cuantitativa tiene como propósito

Es una forma estructurada de recopilar y analizar datos. Baptista (2014).

#### **3.2. El universo y muestra**

##### **3.2.1. Universo**

Según Espinoza (2014) menciona que la población o el universo es cualquier conjunto de personas, objetos que tengan alguna característica común observable.

En este trabajo de investigación, la población está conformada por las MYPE del rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019,

**Tabla 1**

*Mype del rubro restaurantes de la ciudad de Juliaca, 2019*

N°	RUC	Razón social	Total de trabajadores
1	10804053820	COSTA VERDE	08
2	10419464401	EL MESON	10
3	20602332561	EL GRAN COMBO S.C.R. LTDA	12

Fuente: elaboración sunat

### 3.2.2. Muestra

Según Espinoza (2014, pág. 175) dice que la muestra es, “un subconjunto de la población. De componentes que pertenecen al mismo conjunto al que llamamos población”.

Como el tamaño de la población es conocido, la muestra se trabajó con el personal de las MYPE del rubro restaurantes de la ciudad de Juliaca 2019.

N°	RUC	Razón social	Total de trabajadores
1	10804053820	COSTA VERDE	08
2	10419464401	EL MESON	10
3	20602332561	EL GRAN COMBO S.C.R. LTDA	12

### 3.3. Definición y operacionalización de variable

#### 3.3.1. Variable 1 definición: Gestión de calidad

Según Rose (2005) el término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Esta definición, que no apunta

al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente.

### 3.3.2. Método de las "5S" de Kaizen

Método es mantener y mejorar las condiciones de organización, el orden y limpieza, así como mejorar las condiciones de trabajo, seguridad, clima laboral, motivación personal y eficiencia.

### 3.3.3. Operacionalización de variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Índice
<b>Variable Gestión de Calidad</b>	Bienes tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Instalaciones</li> <li>▪ Apariencia de los colaboradores</li> </ul>	No  A veces  Si	1  2  3
	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compromiso del personal a cargo</li> <li>▪ Interés en la solución</li> </ul>		
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de respuesta de reclamos</li> <li>▪ Horario conveniente</li> <li>▪ Colaboradores que respondan</li> </ul>		
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clientes seguros con sus proveedores</li> <li>▪ Colaborador que brinda confianza</li> <li>▪ Colaborador bien instruido</li> </ul>		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preocupación por los intereses de los clientes</li> <li>▪ Colaboradores amables</li> <li>▪ Compresión por la necesidad de los clientes</li> </ul>		

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

#### **3.4.1. Técnicas**

Es el proceso o forma particular para recibir información o datos, donde podemos encontrar la información y la entrevista.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Cuestionario Son recursos que usa el investigador para recopilar información o datos estos instrumentos van a cambiar según la técnica que pretende usar.

### **3.5. Plan de análisis**

En esta investigación utilizo la técnica de encuesta el instrumento cuestionario que facilito tener la información y los datos sobre la Gestión de calidad con el uso de las “5 s” de kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes de la ciudad de Juliaca, 2019. Se aplicó un análisis de confiabilidad mediante el programa estadístico SPSS, batanado como resultado que el instrumento es seguro y fiable. Asimismo, utilizaremos el coeficiente de correlación de Pearson la cual según Riquelme (2018) nos menciona que es una medida de la correspondencia o relación lineal entre dos variables cuantitativas aleatorias. En palabras más simples se puede definir como un índice utilizado para medir el grado de relación que tienen dos variables, ambas cuantitativas.

### **3.6. Principios éticos**

Este trabajo de investigación se realizó con total responsabilidad, comprensión, veracidad al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio.

Además, se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter, honestidad al momento de realizar los análisis, respeto por los derechos de autor, profundidad en el desarrollo del tema, además con criterio para que sea de beneficio a la sociedad.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Respecto al objetivo general

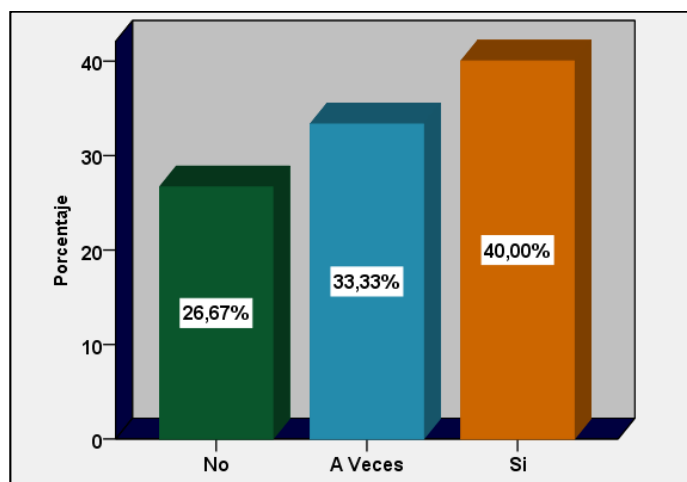
Describir la gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019

**Tabla 1: Gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen**

	Frecuencia	Porcentaje
No	8	26,7
A Veces	10	33,3
Si	12	40,0
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 1: Gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Interpretación:** de la tabla 1; donde 30 encuestados con el 26,67% No, Mientras con el 33,33% A veces y 12 con un 40,00% contestaron Si,

### Respecto al objetivo específico 1

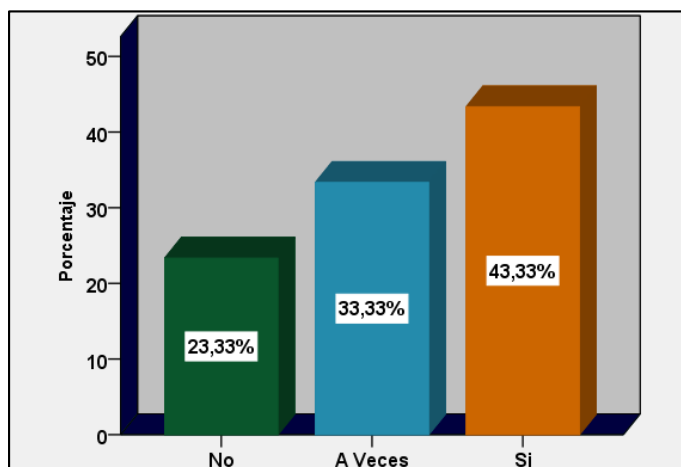
Describir los bienes tangibles con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019

**Tabla 2: Bienes tangibles con el uso de las “5S” de Kaizen**

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	23,3
A Veces	10	33,3
Si	13	43,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 2: Bienes tangibles con el uso de las “5S” de Kaizen**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

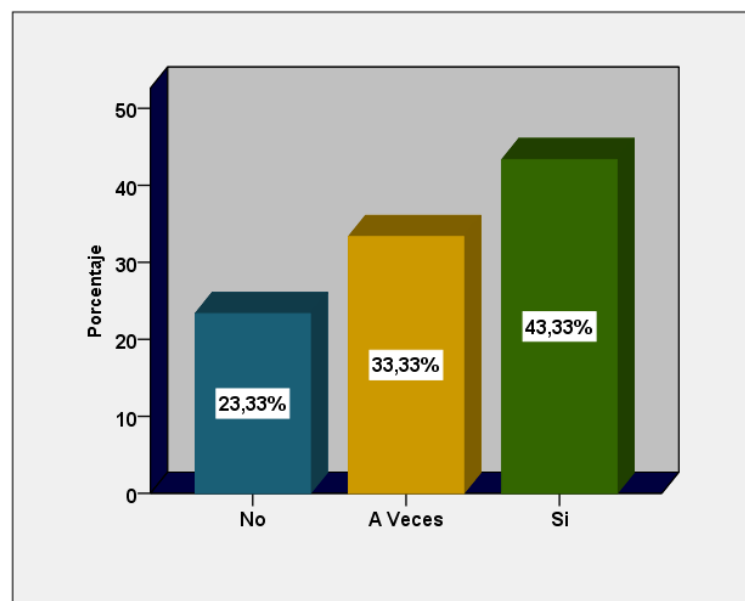
**Interpretación:** de la tabla 2, se describe los bienes tangibles con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes, donde de 30 encuestados con el 23,33% respondieron No, mientras con el 33,33% respondieron A veces y 13 con un 43,33% respondieron Si, cree que los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru cuentan con los bienes tangibles con el uso de las “5S”

**Tabla 3: ¿Los restaurantes cuentan con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	23,3
A Veces	10	33,3
Si	13	43,3
Total	30	100,0

*Fuente:* elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 3: ¿Los restaurantes cuentan con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

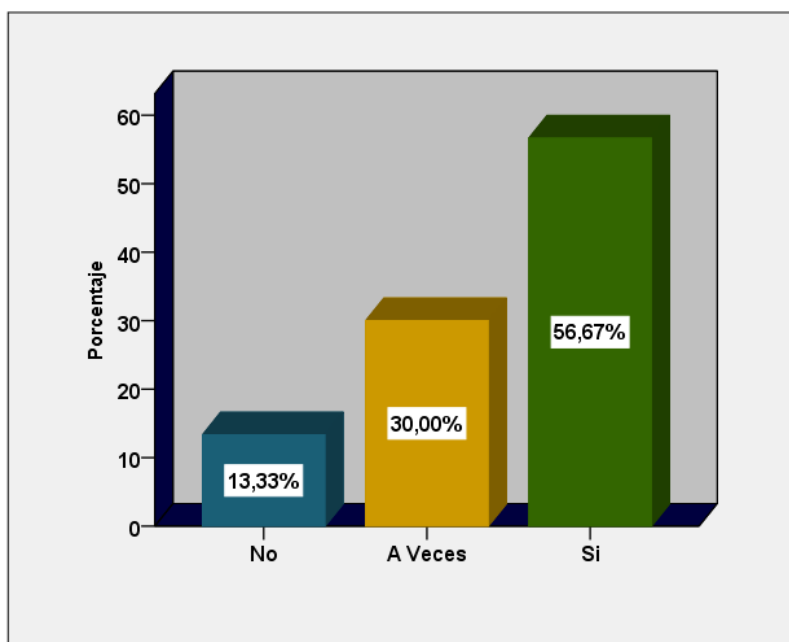
**Interpretación:** de la tabla 3; se desprende que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 7 trabajadores que representan el 23,3% informaron que no, por otra parte 10 trabajadores con el 33,3% informaron que a veces y 13 trabajadores con el 43,3% informaron que si los restaurantes cuentan con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes.

**Tabla 4: ¿Los empleados del restaurante clasifican los utensilios defectuosos e inmediatamente lo desechan?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	4	13,3
A Veces	9	30,0
Si	17	56,7
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 4: ¿Los empleados del restaurante clasifican los utensilios defectuosos e inmediatamente lo desechan?**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

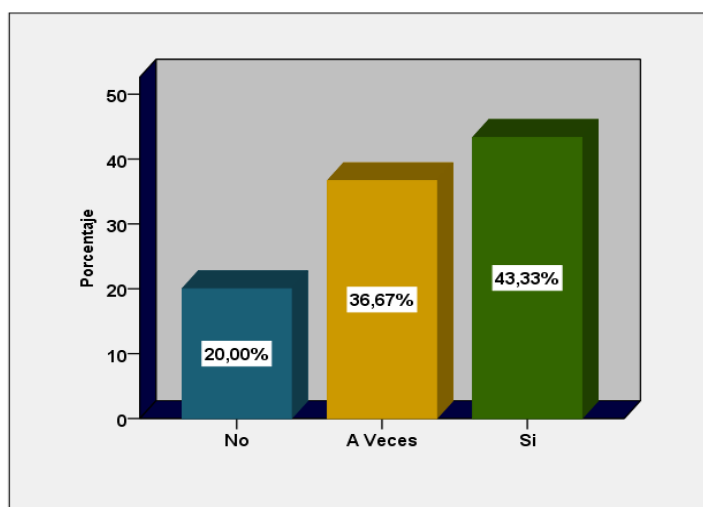
**Interpretación:** de la tabla 4; se describe que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 4 trabajadores que representan el 13,3% opinan que no, por otra parte 9 trabajadores con el 30,0% opinan que a veces y 17 trabajadores con el 56,7% opinan que si los empleados del restaurante clasifican los utensilios defectuosos e inmediatamente lo desechan.

**Tabla 5: ¿Las apariencias de los colaboradores son las adecuadas para una buena atención?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	20,0
A Veces	11	36,7
Si	13	43,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 5: ¿Las apariencias de los colaboradores son las adecuadas para una buena atención?**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

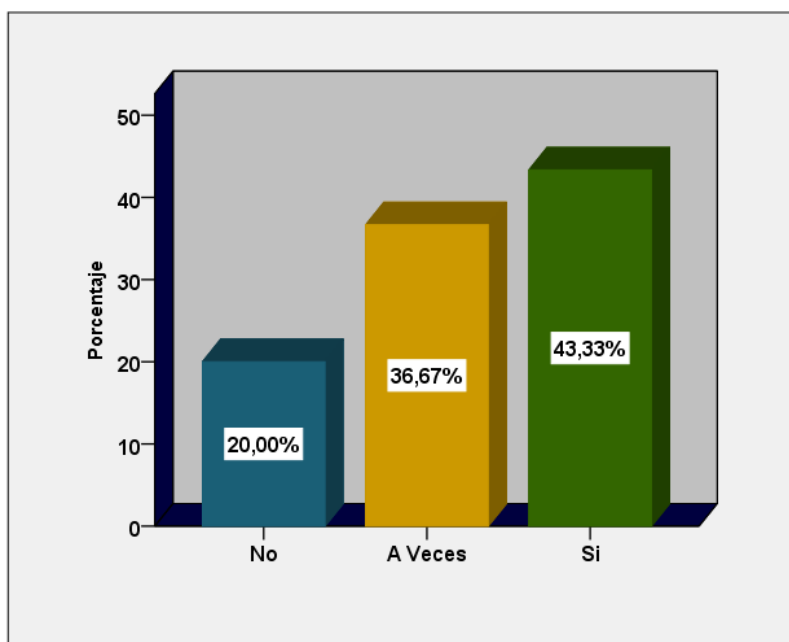
**Interpretación:** de la tabla 5; se demuestra que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 6 trabajadores que representan el 20,0% opinan que no, de la misma manera 11 trabajadores con el 36,7% opinan que a veces y 13 trabajadores con el 43,3% opinan que si las apariencias de los colaboradores son las adecuadas para una buena atención.

**Tabla 6: ¿Al desechar todos aquellos artículos innecesarios dentro del restaurante cree usted que aumenta la productividad?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	20,0
A Veces	11	36,7
Si	13	43,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 6: ¿Al desechar todos aquellos artículos innecesarios dentro del restaurante cree usted que aumenta la productividad?**



**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Interpretación:** de la tabla 6; se establece que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 6 trabajadores que representan el 20,0% opinan que no, mientras que 11 trabajadores con el 36,7% opinan que a veces y 13 trabajadores con el 43,3% opinan que si desechan todos aquellos artículos innecesarios que hay dentro del restaurante.

#### 4.1.2. Respecto al objetivo específico 2

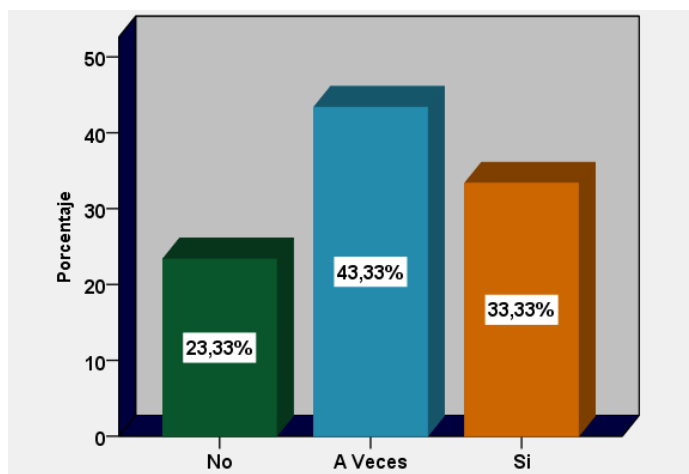
Identificar la confiabilidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019

**Tabla 7: Confiabilidad con el uso de las “5S” de Kaizen**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	7	23,3
A Veces	13	43,3
Si	10	33,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 7: Confiabilidad con el uso de las “5S” de Kaizen**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Interpretación:** la tabla 7, se identifica la confiabilidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes, donde 30 encuestados 7 trabajadores con el 23,33% de encuestados respondieron No, mientras que 13 trabajadores con el 43,33% respondieron A veces y 10 trabajadores con un 33,33% respondieron Si cree que los restaurantes

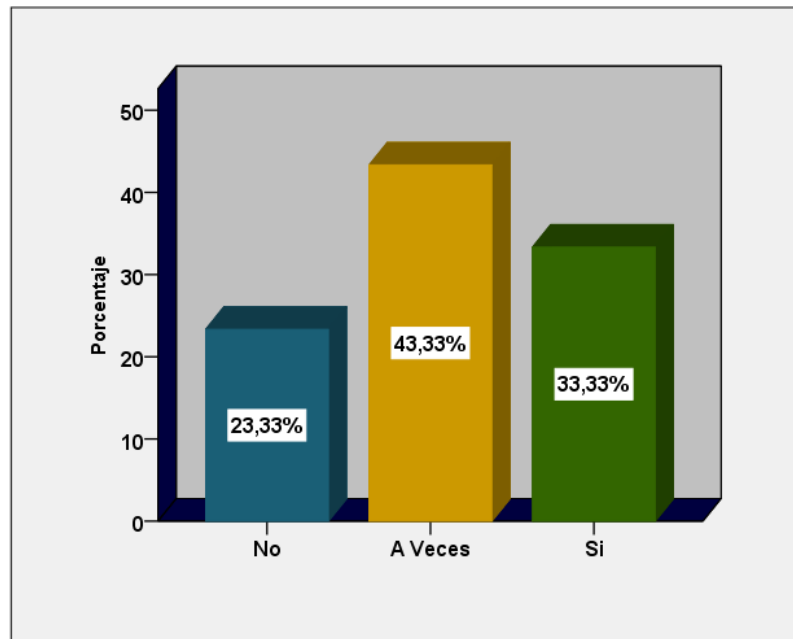
por las inmediaciones de Túpac Amaru, tienen la confiabilidad con el uso de las “5S”

**Tabla 8:** ¿Los utensilios usados se devuelven en el lugar que corresponde?

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	23,3
A Veces	13	43,3
Si	10	33,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 8:** ¿Los utensilios usados se devuelven en el lugar que corresponde?



**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Interpretación:** de la tabla 8; se muestra que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 7 trabajadores que representan el 23,3% opinan que no, por otro lado 13 trabajadores con el 43,3% opinan que a veces y 10 trabajadores con el 33,3% opinan que si devuelven en el lugar que corresponde los utensilios usados

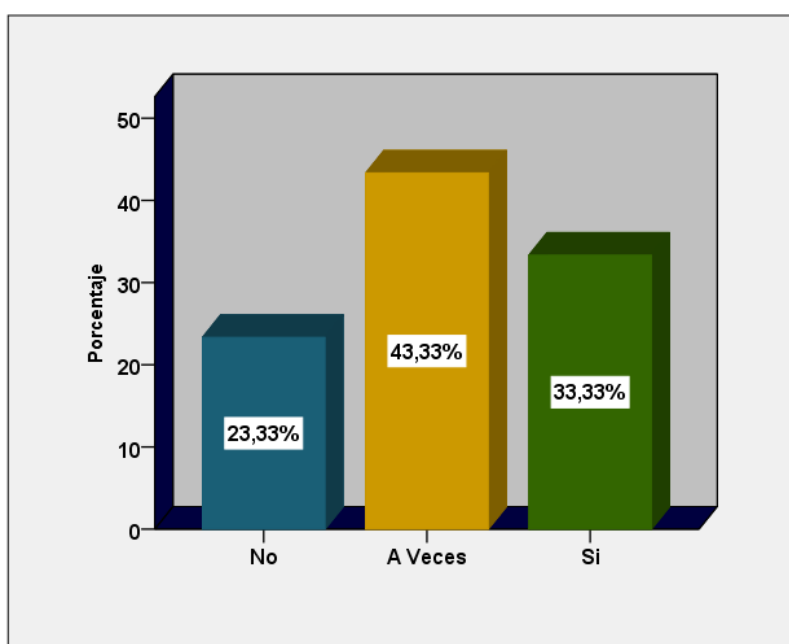


**Tabla 9: ¿Existe un compromiso de personal a cargo frente a sus clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	23,3
A Veces	13	43,3
Si	10	33,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 9: ¿Existe un compromiso de personal a cargo frente a sus clientes?**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

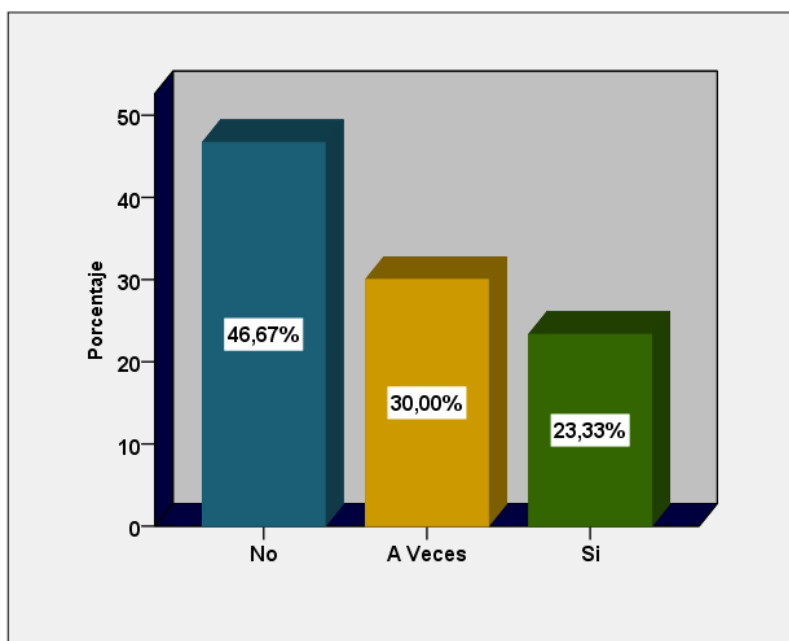
**Interpretación:** de la tabla 9; se muestra que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 7 trabajadores que representan el 23,3% opinan que no, por otro lado 13 trabajadores con el 43,3% opinan que a veces y 10 trabajadores con el 33,3% opinan que si devuelven en el lugar que corresponde los utensilios usados.

**Tabla 10: ¿Alguna vez mostro interés por sus clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	14	46,7
A Veces	9	30,0
Si	7	23,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 10: ¿Alguna vez mostro interés por sus clientes?**



**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

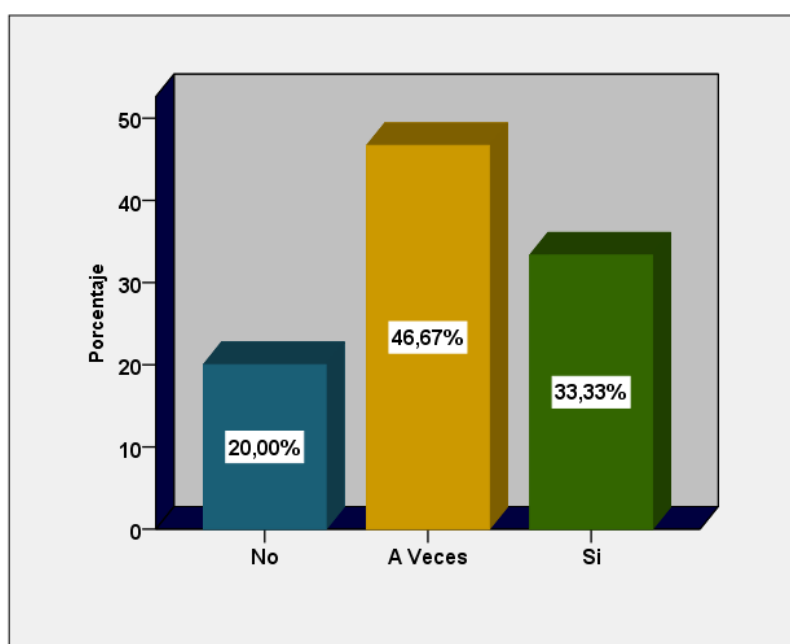
**Interpretación:** de la tabla 10; se detecta que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 14 trabajadores que representan el 46,7% opinan que no, por otro lado 9 trabajadores con el 30,0% opinan que a veces y 7 trabajadores con el 23,3% opinan que si muestran interés por sus clientes.

**Tabla 11: ¿Es fácil reconocer dentro del restaurante el lugar para cada cosa?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	20,0
A Veces	14	46,7
Si	10	33,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 11: ¿Es fácil reconocer dentro del restaurante el lugar para cada cosa?**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Interpretación:** de la tabla 11; se comprueba que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 6 trabajadores que representan el 20,0% opinan que no, por otro lado 14 trabajadores con el 46,7% opinan que a veces y 10 trabajadores con el 33,3% opinan que si es fácil reconocer dentro del restaurante el lugar para cada cosa.

### 4.1.3. Respeto al objetivo específico 3

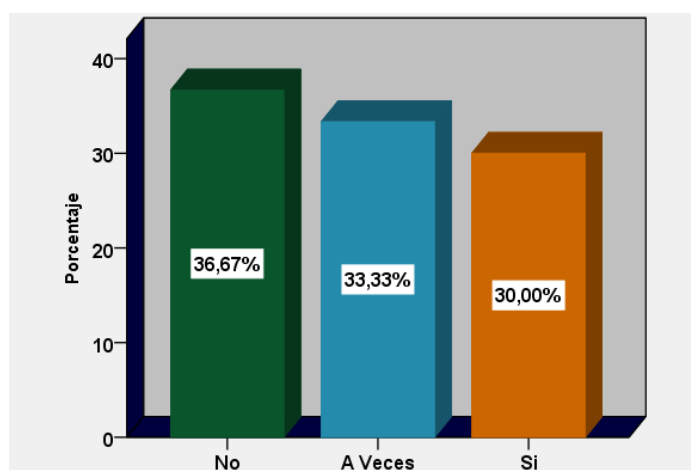
Conocer la capacidad de respuesta con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019

**Tabla 12: Capacidad de respuesta con el uso de las “5S” de Kaizen**

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	36,7
A Veces	10	33,3
Si	9	30,0
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 12: Capacidad de respuesta con el uso de las “5S” de Kaizen**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Interpretación:** de la tabla 12, donde 30 encuestados 11 trabajadores con el 36,67% de encuestados respondieron No, mientras que 10 trabajadores con un 33,33% respondieron A veces y 9 trabajadores con el 30,00% de encuestados respondieron Si, cree que los restaurantes por las

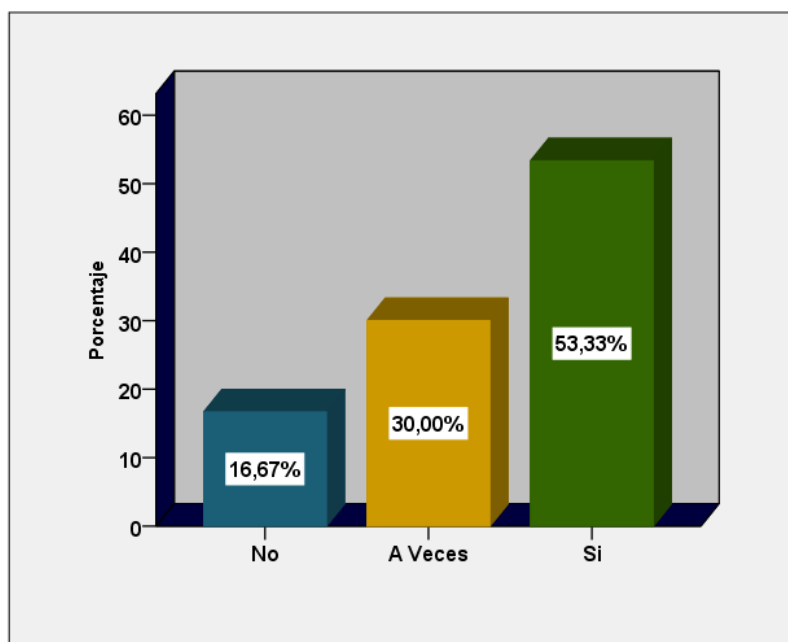
inmediaciones de Túpac Amaru, Conocen la capacidad de respuesta con el uso de las “5S”

**Tabla 13: ¿Limpia constantemente el Restaurante?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	16,7
A Veces	9	30,0
Si	16	53,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 13: ¿Limpia constantemente el Restaurante?**



**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

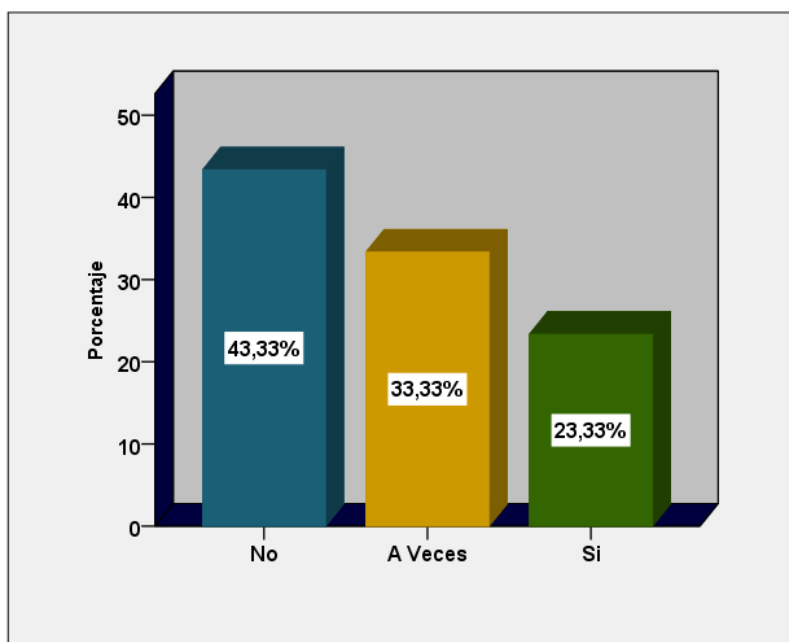
**Interpretación:** de la tabla 13; se diagnostica que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 5 trabajadores que representan el 16,7% opinan que no, por otro lado 9 trabajadores con el 30,0% opinan que a veces y 16 trabajadores con el 53,3% opinan que si realizan la limpieza en el restaurante.

**Tabla 14: ¿Dentro del Restaurante están los basureros y compartimientos de desperdicio vacíos y limpios?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	13	43,3
A Veces	10	33,3
Si	7	23,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 14: ¿Dentro del Restaurante están los basureros y compartimientos de desperdicio vacíos y limpios?**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

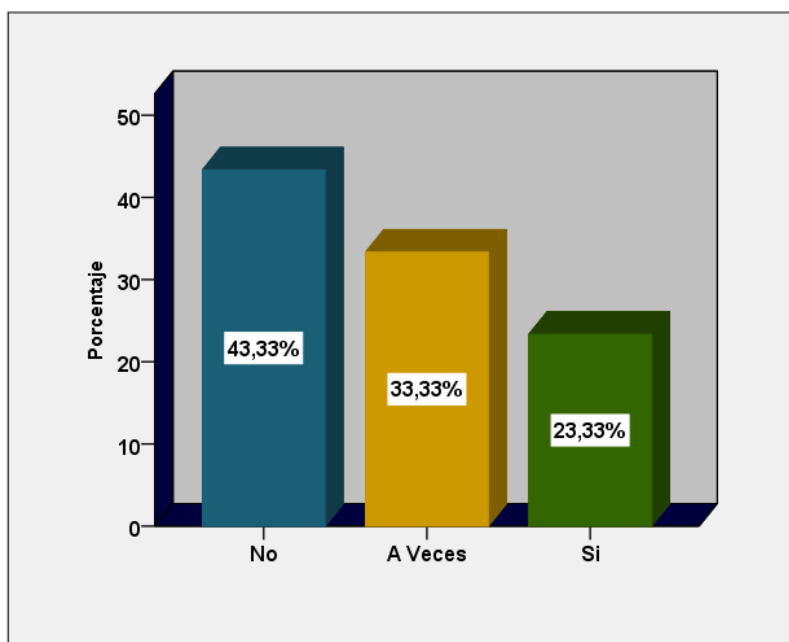
**Interpretación:** de la tabla 14; 30 encuestados que representan el 100,0% 13 trabajadores que representan el 43,3% opinan que no, mientras que 10 trabajadores con el 33,3% opinan que a veces y 7 trabajadores con el 23,3% opinan que si están los basureros y compartimientos de desperdicio vacíos y limpios dentro del restaurante.

**Tabla 15: ¿Dentro del restaurante el orden y la limpieza están siendo regularmente observadas?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	13	43,3
A Veces	10	33,3
Si	7	23,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 15: ¿Dentro del restaurante el orden y la limpieza están siendo regularmente observadas?**



**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

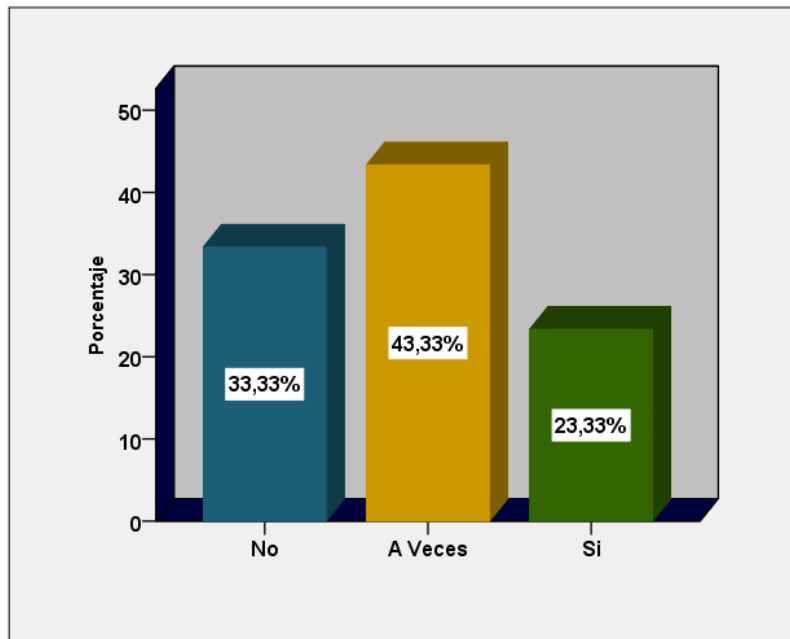
**Interpretación:** de la tabla 15; se explica que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 13 trabajadores que representan el 43,3% opinan que no, mientras que 10 trabajadores con el 33,3% opinan que a veces y 7 trabajadores con el 23,3% opinan que si están siendo regularmente observadas el orden y la limpieza dentro del restaurante.

**Tabla 16: ¿Se establece durante el servicio un responsable de revisar los baños conforme se mantienen limpios y con los enseres necesarios?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	10	33,3
A Veces	13	43,3
Si	7	23,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 16: ¿Se establece durante el servicio un responsable de revisar los baños conforme se mantienen limpios y con los enseres necesarios?**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Interpretación:** de la tabla 16; se desprende que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 10 trabajadores que representan el 33,3% opinan que no, mientras que 13 trabajadores con el 43,3% opinan que a veces y 7 trabajadores con el 23,3% opinan que si se establece durante el servicio un responsable de revisar los baños conforme se mantienen limpios y con los enseres necesarios.

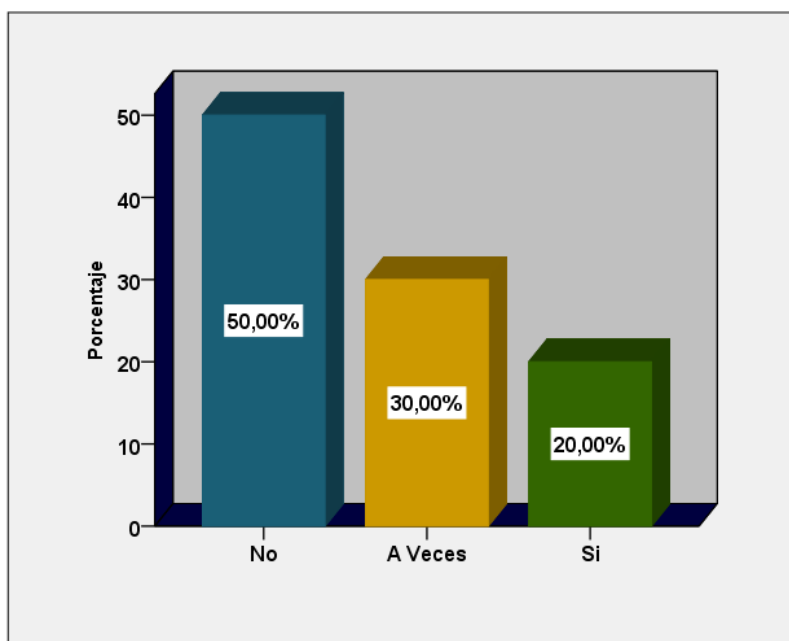


**Tabla 17: ¿Las instalaciones de los restaurantes son limpias?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	15	50,0
A Veces	9	30,0
Si	6	20,0
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 17: ¿Las instalaciones de los restaurantes son limpias?**



**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Interpretación:** de la tabla 17; se cuantifica que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 15 trabajadores que representan el 50,0% opinan que no, mientras que 9 trabajadores con el 30,0% opinan que a veces y 6 trabajadores con el 20,0% opinan que si son limpias las instalaciones de los restaurantes.

#### 4.1.4. Respecto al objetivo específico 4

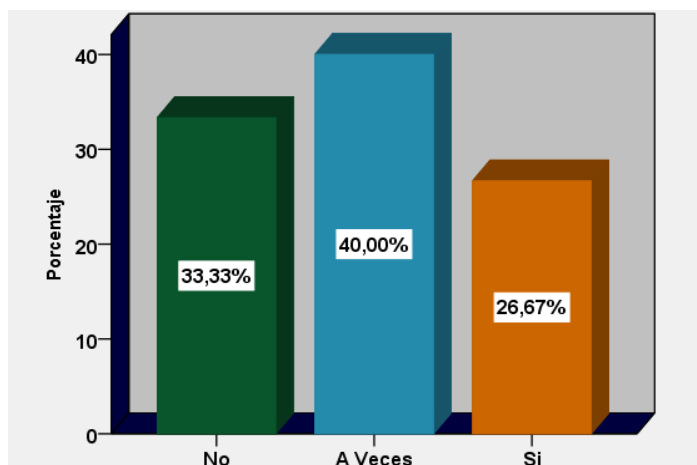
Establecer la seguridad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019

**Tabla 18: Seguridad con el uso de las “5S” de Kaizen**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	10	33,3
A Veces	12	40,0
Si	8	26,7
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 18: Seguridad con el uso de las “5S” de Kaizen**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

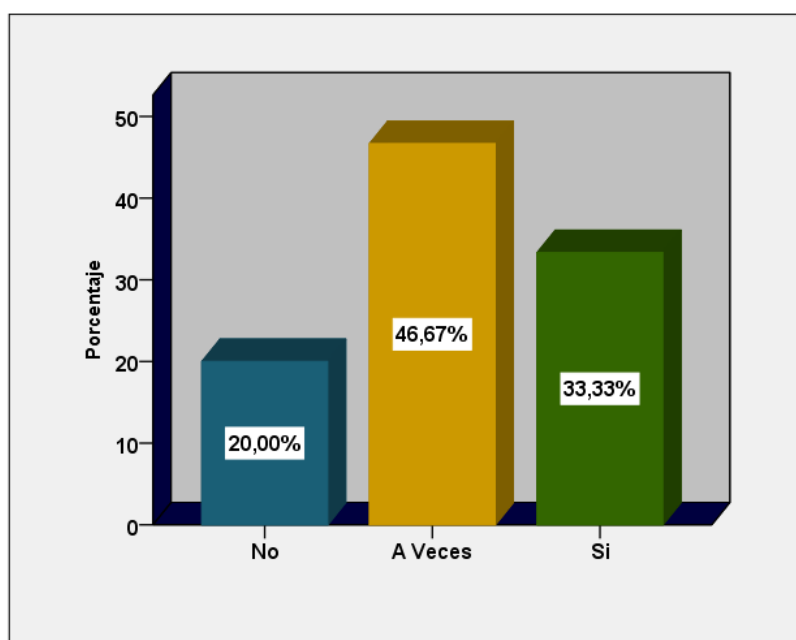
**Interpretación:** de la tabla 18, donde 30 encuestados 10 trabajadores con un 33,33% de encuestados respondieron No, mientras que 12 trabajadores con el 40,00% de encuestados respondieron A veces y 8 trabajadores con el 26,67% de encuestados respondieron Si, creen que establece

**Tabla 19:** ¿Sus clientes se sienten seguros al momento de ingresar al restaurante?

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	20,0
A Veces	14	46,7
Si	10	33,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 19:** ¿Sus clientes se sienten seguros al momento de ingresar al restaurante?



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

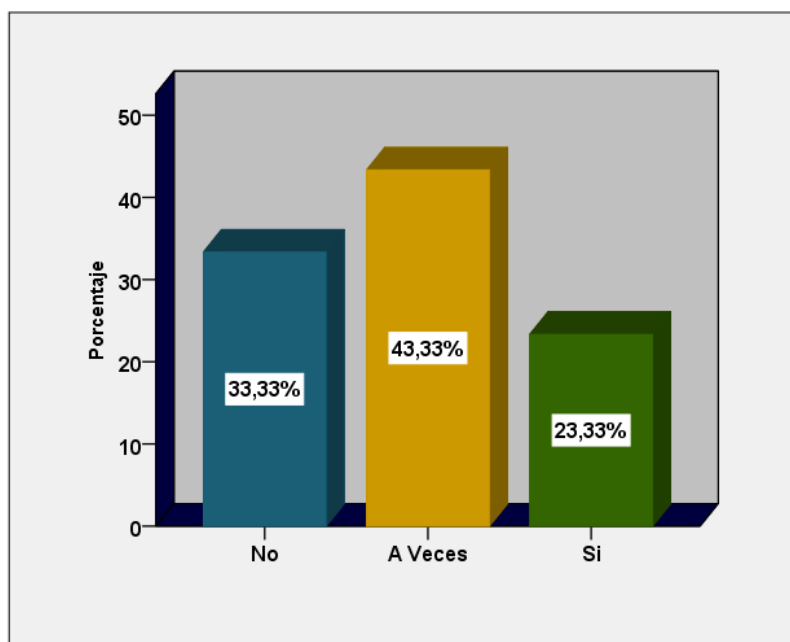
**Interpretación:** de la tabla 19; se comprueba que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 6 trabajadores que representan el 20,0% opinan que no, mientras que 14 trabajadores con el 46,7% opinan que a veces y 10 trabajadores con el 33,3% opinan que si se sienten seguros sus clientes al momento de ingresar al restaurante.

**Tabla 20: ¿Como empleado del restaurant brinda confianza, y da una buena atención al cliente?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	10	33,3
A Veces	13	43,3
Si	7	23,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 20: ¿Como empleado del restaurant brinda confianza, y da una buena atención al cliente?**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

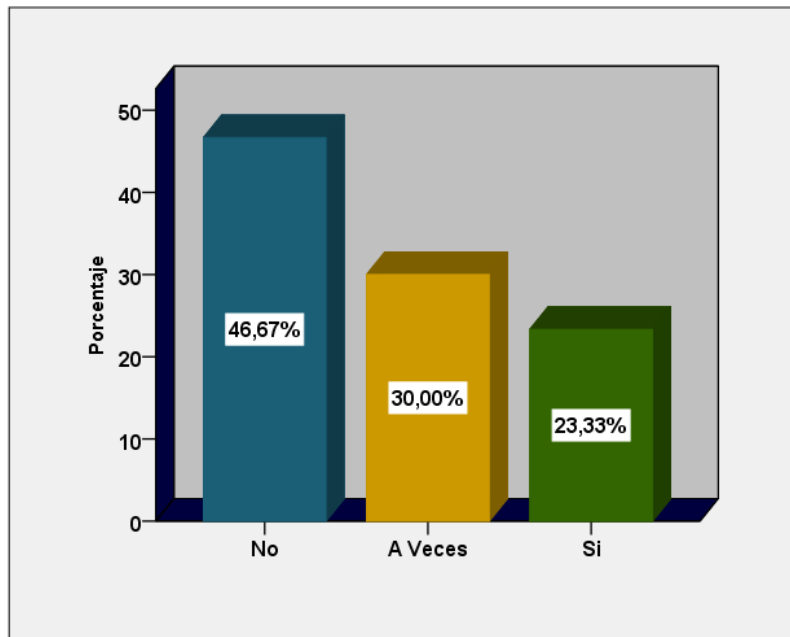
**Interpretación:** de la tabla 20; se evalúa que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 10 trabajadores que representan el 33,3% opinan que no, mientras que 13 trabajadores con el 43,3% opinan que a veces y 7 trabajadores con el 23,3% opinan que, si como empleado del restaurant brinda confianza, y da una buena atención al cliente.

**Tabla 21: ¿Dentro del Restaurante existe señalización de algún tipo, y cree usted que es importante para el buen desempeño?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	14	46,7
A Veces	9	30,0
Si	7	23,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 21: ¿Dentro del Restaurante existe señalización de algún tipo, y cree usted que es importante para el buen desempeño?**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

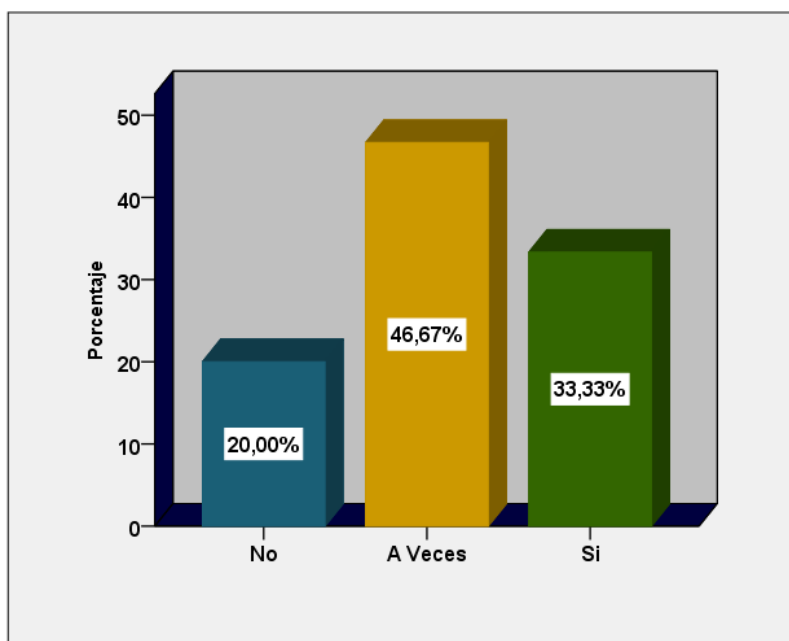
**Interpretación:** de la tabla 21; se describe que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 14 trabajadores que representan el 46,7% opinan que no, mientras que 9 trabajadores con el 30,0% opinan que a veces y 7 trabajadores con el 23,3% opinan que, si existe señalización dentro del restaurante y asimismo creen que es importante para el buen desempeño.

**Tabla 22:** ¿El restaurante cuenta con colaboradores bien instruidos?

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	20,0
A Veces	14	46,7
Si	10	33,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 22:** ¿El restaurante cuenta con colaboradores bien instruidos?



**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

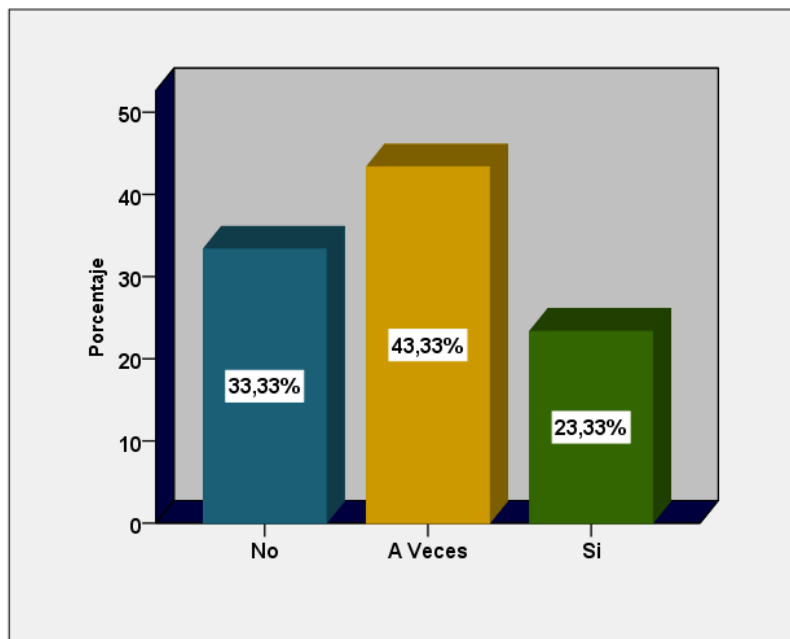
**Interpretación:** de la tabla 22; se caracteriza que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 6 trabajadores que representan el 20,0% opinan que no, mientras que 14 trabajadores con el 46,7% opinan que a veces y 10 trabajadores con el 33,3% opinan que si el restaurante cuenta con colaboradores bien instruidos.

**Tabla 23: ¿Está el restaurante y todos los equipos y utensilios arreglados en condiciones sanitarias y seguras?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	10	33,3
A Veces	13	43,3
Si	7	23,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 23: ¿Está el restaurante y todos los equipos y utensilios arreglados en condiciones sanitarias y seguras?**



**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Interpretación:** de la tabla 23; se evalúa que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 10 trabajadores que representan el 33,3% opinan que no, mientras que 13 trabajadores con el 43,3% opinan que a veces y 7 trabajadores con el 23,3% opinan que si está el restaurante y todos los equipos y utensilios arreglados en condiciones sanitarias y seguras.

#### 4.1.5. Respecto al objetivo específico 5

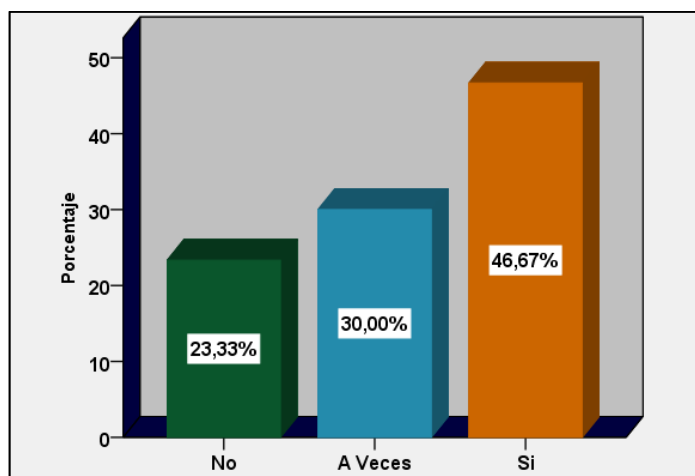
Describir la empatía con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019

**Tabla 24: Empatía con el uso de las “5S” de Kaizen**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	7	23,3
A Veces	9	30,0
Si	14	46,7
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 24: Empatía con el uso de las “5S” de Kaizen**



**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Interpretación:** de la tabla 24, Describir la empatía con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes, donde 30 encuestados 7 trabajadores con un 23,33% de encuestados respondieron No, mientras que 9 trabajadores con el 30,00% de encuestados respondieron A veces y 14 trabajadores con el 46,67% de encuestados respondieron Si, cree que los restaurantes por las



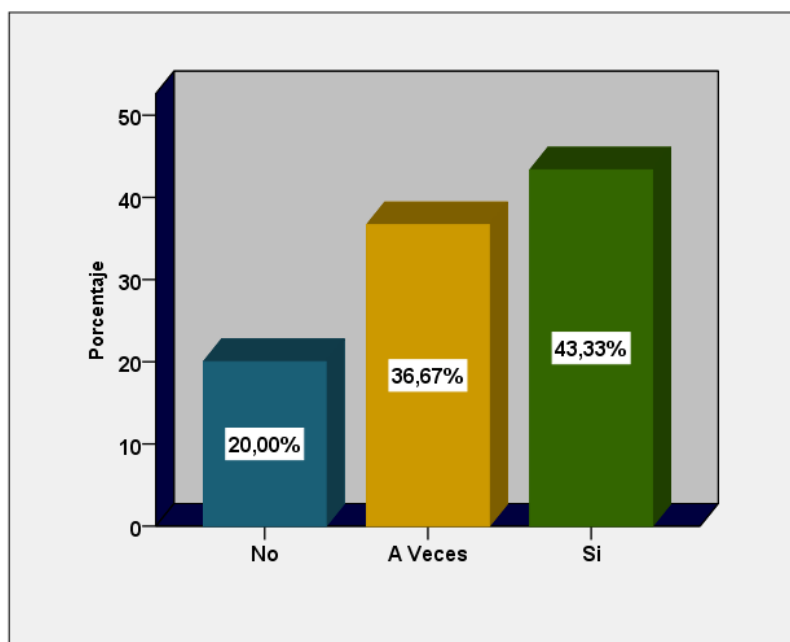
inmediaciones de Túpac Amaru, Describir la empatía con el uso de las “5S”

**Tabla 25: ¿Frecuentemente se preocupa por el interés de los clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	20,0
A Veces	11	36,7
Si	13	43,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 25: ¿Frecuentemente se preocupa por el interés de los clientes?**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

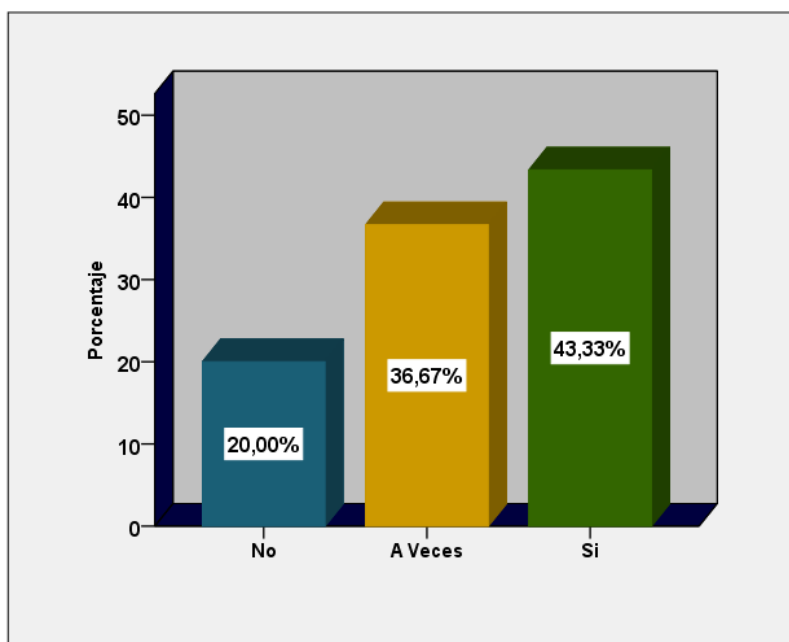
**Interpretación:** de la tabla 25; se concreta que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 6 trabajadores que representan el 20,0% opinan que no, mientras que 11 trabajadores con el 36,7% opinan que a veces y 13 trabajadores con el 43,3% opinan que si frecuentemente se preocupa por el interés de los clientes.

**Tabla 26: ¿Como trabajador del restaurante es amable y brinda una buena atención a su cliente?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	20,0
A Veces	11	36,7
Si	13	43,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 26: ¿Como trabajador del restaurante es amable y brinda una buena atención a su cliente?**



**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

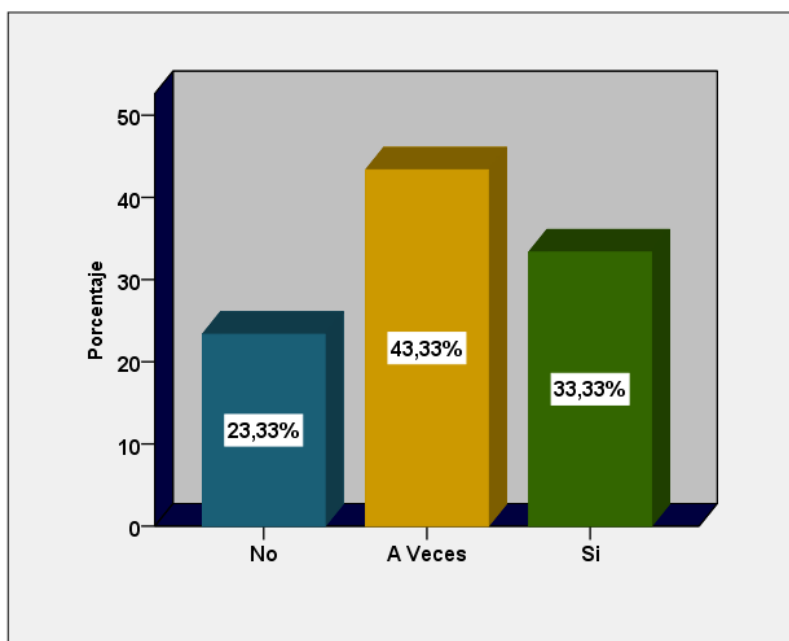
**Interpretación:** de la tabla 26; se detalla que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 6 trabajadores que representan el 20,0% opinan que no, mientras que 11 trabajadores con el 36,7% opinan que a veces y 13 trabajadores con el 43,3% opinan que si son amables los trabajadores y brinda una buena atención a su cliente.

**Tabla 27: ¿Comprende las necesidades de los clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	23,3
A Veces	13	43,3
Si	10	33,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 27: ¿Comprende las necesidades de los clientes?**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

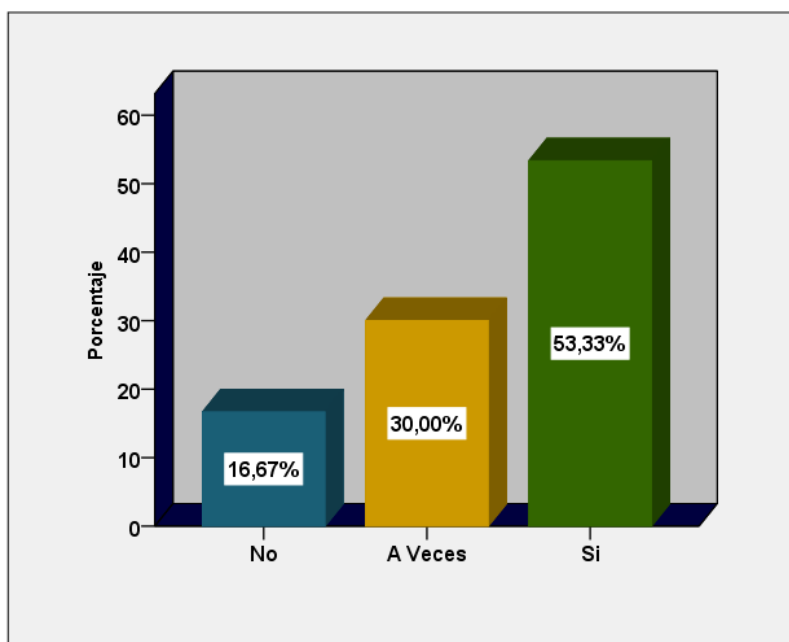
**Interpretación:** de la tabla 27; se analiza que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 7 trabajadores que representan el 23,3% opinan que no, mientras que 13 trabajadores con el 43,3% opinan que a veces y 10 trabajadores con el 33,3% opinan que si comprenden las necesidades de los clientes.

**Tabla 28: ¿Los empleados del Restaurante cuentan con un uniforme para la manipulación de alimentos?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	16,7
A Veces	9	30,0
Si	16	53,3
Total	30	100,0

*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 28: ¿Los empleados del Restaurante cuentan con un uniforme para la manipulación de alimentos?**



*Fuente:* Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

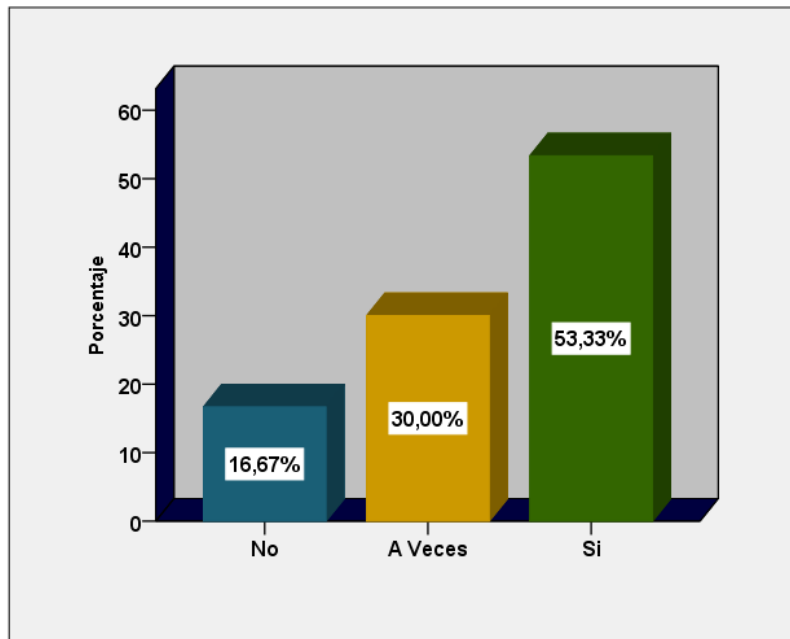
**Interpretación:** de la tabla 28; se identifica que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 5 trabajadores que representan el 16,7% opinan que no, mientras que 9 trabajadores con el 30,0% opinan que a veces y 16 trabajadores con el 53,3% opinan que si los empleados del restaurante cuentan con un uniforme para la manipulación de alimentos.

**Tabla 29: ¿Cuentan con algún método de limpieza?**

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	16,7
A Veces	9	30,0
Si	16	53,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Figuras 29: ¿Cuentan con algún método de limpieza?**



**Fuente:** Elaboración propia, aplicación del instrumento de encuesta.

**Interpretación:** de la tabla 29; se considera que de los 30 encuestados que representan el 100,0% 5 trabajadores que representan el 16,7% opinan que no, mientras que 9 trabajadores con el 30,0% opinan que a veces y 16 trabajadores con el 53,3% opinan que si cuentan con algún método de limpieza.

## **4.2. Análisis de resultado**

### **4.2.1. Respecto al objetivo general**

Interpretación de la tabla 1 ; se describe la gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes, donde 30 encuestados 12 trabajadores con un 40,00% contestaron Si, cree que los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru cuentan con una buena gestión de calidad, con el uso 5 s de kaizen, según el autor Rose (2005) nos detalla que el término gestión de calidad cuenta con significados específicos en diversas áreas del sector de negocios, en cambio Según Aguilar (2016) la gestión de calidad pone énfasis no solo en cuanto se refiere a la calidad del servicio, producto o la satisfacción de los usuarios, ocurre también en los medios para obtenerla. Entonces podemos concluir de acuerdo a los resultados obtenidos la gestión de calidad con el uso de 5 s de kaizen en los restaurantes es regular por lo cual deben de mejorar aplicando las 5s de kaizen

### **4.2.2 Respecto al objetivo específico 1**

Interpretación de la tabla 2, se describe los bienes tangibles con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes, donde 30 encuestados 13 trabajadores con un 43,33% respondieron Si, cree que los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru cuentan con los bienes tangibles con el uso de las “5S” puesto que se trata de identificar y apartar los bienes tangibles útiles de aquellos que estén en desuso y seguidamente eliminar los bienes físicamente perceptibles, que se pueden tocar y ocupan un espacio. Por esta razón, la inversión en bienes tangibles se efectúa al comprar bienes físicos (sellos, obras de arte, árboles,

libros, documentos, metales preciosos y otros). (Blanco, 2015) Los resultados es una clara muestra es regular adecuada ya que las pymes eliminan los residuos en desuso con el objetivo de mejorar el ambiente en los restaurantes.

#### **4.2.3 Respecto al objetivo específico 2**

Interpretación de la tabla 4, se describe la confiabilidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes, donde 30 encuestados 13 trabajadores con un 43,33% respondieron A veces, cree que los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru, tienen la confiabilidad con el uso de las “5S” ya que se trata de colocar los utensilios o bienes del restaurante en un lugar confiable y acertado de manera, colocando en un orden básico para que todo fluya correctamente. Asimismo, la confiabilidad es la capacidad de desarrollar, brindar un servicio consecuente con un resultado fiable y acertado. Entonces podemos señalar que de acuerdo a los resultados obtenidos de la confiabilidad con el uso de 5 s de Kaizen en los restaurantes es regular adecuado, ya que la MYPE brindan un servicio poco confiable y ordenado por parte de los restaurantes, pero se tiene que considerar y mejorar para un desarrollo ideal, aplicando las 5s de Kaisen

#### **4.2.4 Respecto al objetivo específico 3**

Interpretación de la tabla 5, se describe que en la capacidad de respuesta con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes, donde 30 encuestados 11 trabajadores con un 36,67% respondieron No, cree que los restaurantes por las inmediaciones de Túpac

Amaru, conocen la capacidad de respuesta con el uso de las “5S” ya que se trata de que la higiene es imprescindible por la salubridad y comodidad apropiada de los clientes y colaboradores ya que así se podrán desarrollar en un lugar limpio y adecuado para el beneficio del restaurante. De tal manera que la capacidad de respuesta se trata de la disposición de la entidad al dar una respuesta inmediata y oportuna al usuario para brindarle un servicio eficaz, preferiblemente supere sus expectativas. Entonces podemos señalar que de acuerdo a los resultados obtenidos de la capacidad de respuesta con el uso de 5 s de Kaizen en los restaurantes es malo ya que la capacidad de respuesta y limpieza de los encargados de las funciones asignada no está cumpliendo de manera eficiente en el desarrollo de las actividades en las MYPE del rubro restaurante. Por lo cual deben desarrollar un mejoramiento correcto y optimo, aplicando las 5s de Kaisen

#### **4.2.5 Respecto al objetivo específico 4**

Interpretación de la tabla 6, se describe que en la seguridad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes, donde 30 encuestados 12 trabajadores con un 40,00% respondieron A veces, cree que los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru, Establecer la seguridad con el uso de las “5S” ya que se trata de los procesos en la cual se llevara a cabo una función y/o actividad de manera estandarizada, lo cual se pueden desarrollar de manera segura y optima como; capacitaciones a los colaboradores antes de desarrollar una función, señalizaciones condiciones seguras, equipamiento, utensilios y todo aquello que se desarrolle o se lleve a cabo dentro del restaurante. De tal



manera la seguridad es el conocimiento, amabilidad del personal y su habilidad para generar un ambiente de confianza. Entonces podemos señalar que de acuerdo a los resultados obtenidos de la seguridad con el uso de 5 s de Kaizen en los restaurantes es regular puesto que la seguridad antes de desarrollar una función no se está considerando de manera eficiente. Por esta razón se tiene que desarrollar un mejoramiento oportuno y óptimo para el beneficio de este rubro, aplicando las 5s de Kaisen

#### **4.2.6 Respecto al objetivo específico 5**

Interpretación de la tabla 7, se describe que en la empatía con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes, donde 30 encuestados 14 trabajadores con un 46,67% respondieron Si, cree que los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru, describe la empatía con el uso de las “5S” ya que se trata de intensificar la amabilidad, respeto, cortesía, implementos básicos, de tal manera que esto es parte de la disciplina y/o reglas que se tiene que llevar a cabo para un mejor desarrollo. Asimismo, la empatía es la capacidad de brindar al usuario, cuidado y atención personalizada. Entonces podemos señalar que de acuerdo a los resultados obtenidos de la empatía con el uso de 5 s de Kaizen en los restaurantes es regular adecuado puesto que en las MYPE del rubro restaurante los colaboradores tienen empatía hacia los usuarios así mismo se desarrollan disciplinadamente. Por esta razón se tiene que desarrollar un mejoramiento de capacitación constante y óptima para el beneficio de este rubro restaurante, aplicando las 5s de Kaisen

### 4.3 Discusión de los resultados

En esta investigación se realizó con el fin de describir la gestión de calidad con el uso de las "5S" de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019, ya que se realiza acciones, que una organización llevara a cabo con la misión de administrar un negocio o poder solucionar un asunto.

Conclusión en los colaboradores que laboran del sector servicio rubro restaurantes, la gestión de calidad presento un resultado regular detallando que si el 40,00% cree que los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru cuentan con una buena gestión de calidad

En la investigación de Soluco (2016) "Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las Mype rubro restaurantes, del barrio Los Rosales - Piura, año 2016". Se evaluó a 105 clientes la cual se aplicó la técnica de encuesta y como conclusión de esta investigación se identificó que el nivel de la competitividad de más relevancia es el nivel meta por su innovación, estructura y la capacitación permanente a los colaboradores. Así mismos con respecto al segundo objetivo el factor de competitividad de mayor relevancia es la calidad de servicio y la imagen dado la permanente innovación que generan las cevicheras. Las características del kaizen, es función de la aplicación de la filosofía kaizen, enfoque de procesos versus resultados y primero es la calidad; que permitirá elevar el nivel competitivo y mantenerse en el entorno.

Asimismo en la investigación de Tangoa (2017) "Caracterización de la competitividad y Kaizen en las Mype rubro restaurante del Distrito Tabalosos, Provincia Lamas-San Martín, Año 2017". Se evaluó a 150 clientes la cual se aplicó la técnica de encuesta y como conclusión en relación a las ventajas competitivas los usuarios señalan que los colaboradores están capacitados; el desempeño de los colaboradores es bueno y regular; los colaboradores cuentan con recursos equipamiento, materiales, para llevar cabo sus actividades; las Mype si cuentan con recurso tecnológico. Con respecto a los determinantes de competitividad los usuarios u clientes perciben que los colaboradores llevan a cabo procesos en el servicio de atención; las Mype disponen con estrategias publicitarias; realizan una adecuada gestión interna; se preocupan por abrir nuevos caminos de tecnología y que los restaurantes disponen con calidad en sus alimentos o comidas.

Por otro lado en la investigación de Robles (2017) "Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el Método Kaizen en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del Distrito de Huaraz, 2015". Se evaluó a 115 colaboradores la cual se aplicó la técnica de encuesta y como conclusión que no hay un interés sincero por una mejorar continua en las diferentes cuestiones evaluadas dentro de las MYPE de estudio. Así mismo no existe una gestión de calidad bajo el método KAIZEN en las MYPE de estudio. Los gerentes consideran que hay una deficiente gestión de calidad, por la falta de interés con relación a los empleados, sin ello no se dispondría un mejoramiento permanente.

Finalmente, en la investigación de Loor (2017) "Estructuración de los procesos técnicos en base a las 5"S" en la cocina del restaurante Cima Real, En salcedo, Cotopaxi". Se evaluó a 154 clientes la cual se aplicó la técnica de observación directa y como conclusión existen varios procesos y procedimientos por realizar dentro de la cocina del Restaurante "Cima real" para conseguir un resultado final de calidad y que cumpla con normas de producción que garanticen seguridad al cliente en el tema de salud, asimismo la falta la adecuación de los servicios a través los procesos operacionales o técnicos con el fin de tener una mejor gestión. La estructuración de los procesos técnicos potenciara la producción y la calidad del producto final dentro del establecimiento y con ello las necesidades de los clientes serán cubiertas. El Restaurante "Cima Real", carece de formación y capacitación a los empleados y de la administración, esto conlleva a que la gestión empresarial no se efectúa con eficacia, falta de preparación profesional para saber que en el logro de la calidad los conocimientos son necesarios.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERO.** Con respecto a la variable gestión de calidad: se llegó a percibir un porcentaje del 40,00% de encuestados respondieron si, respecto a los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru cuentan con una buena gestión de calidad. Lo cual esto es regular, ya que el uso de la gestión de calidad no se está desarrollando de manera efectiva y correcta en la aplicación del rubro restaurantes.

**SEGUNDO.** Con respecto a los bienes tangibles: se llegó a percibir un porcentaje del 43,33% de encuestados respondieron que, Si cuentan con los bienes tangibles, respecto a los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru. Lo cual esto es regular adecuado. De tal manera las MYPE eliminan los residuos en desuso con el único objetivo de mejorar el ambiente y/o local en los restaurantes.

**TERCERO.** Con respecto a la confiabilidad se llegó a percibir un porcentaje del 43,33% de encuestados respondieron que A veces tienen la confiabilidad, respecto a los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru. Lo cual podemos señalar que esto es regular adecuado. De tal manera en las MYPE brindan un servicio poco confiable y ordenado según los resultados obtenidos por parte del rubro restaurantes

**CUARTO.** Con respecto a la capacidad de respuesta se llegó a percibir un porcentaje del 36,67% de encuestados respondieron que No conocen la capacidad de respuesta con el uso de las “5S”, respecto a los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru. Lo cual podemos señalar que es malo. Lo cual no cuentan con la capacidad de respuesta y limpieza, ya que de

los encargados de las funciones asignadas no está cumpliendo de manera eficiente en el desarrollo de las actividades en las MYPE del rubro restaurante.

**QUINTO.** Con respecto a la seguridad se llegó a percibir un porcentaje del 40,00% de encuestados respondieron A veces establecen la seguridad con el uso de las “5S”, respecto a los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru. Lo cual podemos señalar que es regular, ya que la seguridad antes de poder desarrollar una función y/o actividad no se está considerando de manera eficiente y oportuna.

**SEXTO.** Con respecto a la empatía se llegó a percibir un porcentaje del 46,67% de encuestados respondieron Si describe la empatía con el uso de las “5S” respecto a los restaurantes por las inmediaciones de Túpac Amaru. Lo cual podemos señalar que es regular adecuada. Ya que las MYPE del rubro restaurante los colaboradores tienen empatía hacia los usuarios así mismo se desarrollan disciplinadamente.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERO.** En la gestión de calidad se tiene que implementar los procesos para mejora continua ya que así podemos conseguir un crecimiento favorable ya que esto tiene que ser continuo con la calidad, productividad y eficacia en el rubro restaurante.

**SEGUNDO.** En el sector del rubro restaurante, los restaurantes tienen que clasificar y eliminar todos aquellos bienes en desuso, ya que estos generan mal aspecto al ambiente y/o local en la cual laboran.

**TERCERO.** Se recomienda a los restaurantes colocar los utensilios o bienes del restaurante en un lugar confiable y acertado de manera ordenada.

**CUARTO.** Se recomienda a los colaboradores atender cualquier situación que se pueda presentar en el restaurante, así mismo se tiene que practicar continuamente la limpieza, orden y otros aspectos que se presenten en las instalaciones para un mejor desarrollo del rubro restaurante.

**QUINTO.** Se recomienda que la seguridad es fundamental ya que no se está considerando de manera eficiente, la seguridad, la estandarización nos genera un ambiente de confianza y óptimo.

**SEXTO.** Se recomienda a los restaurantes capacitar a los colaboradores brindando les charlas continuas e instrucciones para poder comprender y entender las necesidades de los clientes ya que esto genera más orden disciplinario tanto personal y así mismo en el beneficio del restaurante.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abuhadba Ortiz , S. V. (2017). *"Metodología 5S y su influencia en la producción de la Empresa Tachi S. A. C. 2014"*. Universidad Autónoma de Perú, Lima , Perú.
- Aguilar, C. (2016). *¿Que herramientas utilizo?: 5S, TPM, Kaizen,6-Sigma, JIT"*. C&E. Recuperado el 2017 de Septiembre de 17, de <https://cyecompetitividad.wordpress.com/2016/12/13/cuales-herramientas-utilizo-kaizen-5s-6-sigma-tpm-jit/>
- Blanco, C. (17 de Marzo de 2015). *Prezi Inc*. Obtenido de Prezi Inc: <https://prezi.com/9ro6iakxsucy/bienes-tangibles-e-intangibles/>
- Borja Dousdebés, S., & Jirón Albán, J. (2014). *"Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso almacenes la rebaja"*. Universidad Internacional del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Chavez, F. (Febrero de 2012). *bibing.us.es*. Obtenido de [bibing.us.es](http://bibing.us.es): <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/5055/fichero/7.-+EL+M%C3%89TODO+DE+LAS+5S%252F7.-+EL+M%C3%89TODO+DE+LAS+5S.pdf>
- Espinoza Montes, C. (2014). *"Metodología de la investigación tecnologica"*. Ciro espinoza montes. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1148/mit2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza Obregon, L. (2017). *"Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de ropa, galería Señor de los Milagros de Huarney, año 2016."*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Huarney, Perú.



- Evans, R. J., & Lindsay, M. W. (2008). *"Administración y Control de la Calidad"*. Mexico: Cengage Learning.
- Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *"Metodología de la investigación"* (6ta ed.). México: Mc Graw Hill-Interamericana Editores S.A. de C.V. Recuperado el Abril de 2014, de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Freyre Rosales, K. I., & Condori Balvin, B. (2017). *"Relación de la metodología 5S y los procesos operativos del almacén de distribuidoras en Lima Metropolitana"*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- González López, J. C. (2013). *"Las 5S una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente"*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Gonzalez, H. (8 de Abril de 2014). "Calidad & Gestión". *Calidad & Gestión - Consultoría para Empresas*(99). Obtenido de [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion\\_99.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_99.html)
- González, L. X. (Febrero de 2015). "Inspirando una efectividad integral con sentido". *Efectividad 360*. Obtenido de <https://luisxgonzalez.wordpress.com/2015/02/06/stephen-covey-define-la-efectividad-como/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *"Metodología de la investigación"* (6ta ed.). McGraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v.
- Hoffman, K. D., & Bateson, E. J. (2011). *"Marketing de Servicios"*. México: Cengage Learning.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2000). *"El cuadro de mando integral"*. España: Gestion2000 S.A. Obtenido de <https://www.studocu.com/es/document/pontificia-universidad-catolica-de->

chile/macroeconomia-ii/otros/cuadro-de-mando-integral-2da-edicion-robert-s-kaplan-david-p-norton/3619033/view

- Loor Altamirano, S. A. (2017). *"Estructuración de los procesos técnicos en base a las 5"S" en la cocina del restaurqante Cima Real, En salcedo, Cotopaxi"*. Facultad de Dirección de Empresas-Carrera de Chefs, Ambato. Perú: Universidad Reginal Autónoma de los Andes Uniandes". Obtenido de file:///D:/BORRADOR\_LUCY/PIUAESC023-2017-1.pdf
- López Cubino, R. (2018). *jesuitasleon.es*. Obtenido de <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>
- Martín Martín, A. O. (8 de Marzo de 2012). *http://queaprendemoshoy.com*. Obtenido de <http://queaprendemoshoy.com/%C2%BFque-es-la-calidad-vi-el-modelo-iso-9001-de-gestion-de-la-calidad/>
- Martín Tirado, R. (2013). *"El Concepto de Entidad Pública en el Ordenamiento Jurídico Peruano y su Incidencia en el Régimen de Organización de la Administración Pública"*. Perú: Rev. PUCP.
- Meneses, O. (2017). *"Manual de calidad"*. Universitaria. ITSA. Recuperado el 14 de Diciembre de 2017, de <http://www.itsa.edu.co/docs/SGC-Manual-de-Calidad.pdf>
- Miranda González, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.
- Olivera, G. (12 de enero de 2019). "Tipos de Restaurantes". *CursosGastronomia*. Obtenido de <http://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/>
- Oviedo Barandiaran, A. (2015). *"Sistemas de Gestión de la calidad"*. México: STPS: Cretarpia del trabajo y previcion social. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=GlaMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+la+calidad+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwic26vCt->

vhAhUEm1kKHX4xC20Q6AEISDAG#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20calidad%202015&f=false

- Puyuelo Arilla, J., Montañes Biñana, J., Otegui, g., Manuel, J., & Sanagustín Fons, V. (2017). *"Introducción a la historia de bares y restaurantes: principales hitos bajo una perspectiva gastronómica"*. Madrid, España: FECOGA: Federación de Cofradías Gastronómicas. Obtenido de [https://barradeideas.com/wp-content/uploads/2018/12/Introduccion\\_a\\_la\\_historia\\_de\\_bares\\_y\\_restaurantes\\_D.pdf](https://barradeideas.com/wp-content/uploads/2018/12/Introduccion_a_la_historia_de_bares_y_restaurantes_D.pdf)
- Riquelme, M. (14 de Mayo de 2018). "¿Qué Es Y Cómo Se Interpreta El Coeficiente De Correlación De Pearson?". *Web-Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/coeficiente-de-correlacion-de-pearson/>
- Robbins, S. P. (2 de Junio de 2016). "Concepto de Administración". *Rev. El Pensante*. Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/stephen-p-robbins-concepto-de-administracion/>
- Robles Barrenechea, N. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el método Kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz.
- Robles Barrenechea, N. A. (2017). *"Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el Método Kaizen en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del Distrito de Huaraz, 2015"*. Facultad de ciencias Contables, Financieras y Administrativas-Escuela Profesional de Administración, Huaraz. Perú: Universidad Católica los Ángeles de chimbote. Obtenido de [file:///D:/BORRADOR\\_LUCY/MYPE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ROBLE\\_S\\_BARRENECHEA\\_NOELIA\\_AZUCENA-2.pdf](file:///D:/BORRADOR_LUCY/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_ROBLE_S_BARRENECHEA_NOELIA_AZUCENA-2.pdf)
- Rose, K. (2005). *"Project Quality Management: Why, what and how"* (Ilustrada ed.). (J. R. Series, Ed.) U.S.A.: Ross Publishing, Inc. Recuperado el 2005 de Junio de 15, de

<http://www.azkhan.de/documents/Project%20Quality%20Management%20-%20Why,%20What%20And%20How.pdf>

Soluco Rosas, A. L. (2016). "*Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las Mype rubro restaurantes, de la Urbanización Los Rosales - Piura, año 2016*". Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Piura. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [file:///D:/BORRADOR\\_LUCY/COMPETITIVIDAD\\_KAIZEN\\_SULUCO\\_ROSAS\\_ANA-\\_LUCIA-1.pdf](file:///D:/BORRADOR_LUCY/COMPETITIVIDAD_KAIZEN_SULUCO_ROSAS_ANA-_LUCIA-1.pdf)

SUNAT. (19 de Febrero de 2019). "¿Qué es una Mype?". *Emprender-Sunat*, 1. Obtenido de <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Tamayo, M. (2007). "*El proceso de la investigación científica*". México: Editorial Limusa.

Tangoa Villacorta, M. (2017). "*Caracterización de la competitividad y Kaizen en las Mype rubro restaurante del Distrito Tabalosos, Provincia Lamas-San Martín, Año 2017*". Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas-Escuela Profesional de Administración, Piura. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [file:///D:/BORRADOR\\_LUCY/COMPETITIVIDAD\\_KAIZEN\\_TANGOAVILLACORTA\\_MADELEY-1.pdf](file:///D:/BORRADOR_LUCY/COMPETITIVIDAD_KAIZEN_TANGOAVILLACORTA_MADELEY-1.pdf)

Torre, I., & Lacasa, C. (2018). "*Gestión de Calidad*". España: Bibliotecavirtual. Obtenido de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14.pdf>

Tracy, B. (2015). "*Liderazgo*". México: Grupo Nelson. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=3h2MBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwinzeLN1ebhAhUIq1kKHa0hAasQ6AEIKDAA#v=onepage&q=liderazgo%202015&f=false>

Tuñon Chávez, C. A. (2013). "*Propuesta de mejora del proceso de producción en la empresa Supraplast con el método 5S*". Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Anexo N°1 matriz de consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>Población Muestra</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Variable independiente</b> Gestión de calidad	<b>Nivel de investigación</b> cuantitativo	<b>Población</b> MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru
¿Cómo es la gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019	Describir la gestión de calidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019	<b>Dimensiones</b>  - Bienes tangibles - Confiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		<b>Diseño de investigación</b>  No experimental	<b>Muestra</b>  30 trabajadores
<b>a.</b> ¿Cómo son los bienes tangibles con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019?	<b>a.</b> Describir los bienes tangibles con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019		<b>Tipo investigación</b> - Investigación Descriptivo	<b>Técnicas</b> - Entrevistas
<b>b.</b> ¿Cómo es la confiabilidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019?	<b>b.</b> Identificar la confiabilidad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019			
<b>c.</b> ¿Cómo es la capacidad de respuesta con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019?	<b>c.</b> Conocer la capacidad de respuesta con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019			
<b>d.</b> ¿Cómo es la seguridad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019?	<b>d.</b> Establecer la seguridad con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019			
<b>e.</b> ¿Cómo es la empatía con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019?	<b>e.</b> Describir la empatía con el uso de las “5S” de Kaizen, en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio			
				<b>Instrumentos</b>  - Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

DEPARTAMENTO ACADÉMICO  
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN – (DEMI)

Señor (a), el presente cuestionario de encuesta tiene como finalidad recabar información confidencial, donde la misma servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS 5 S DE KAIZEN EN LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES DEL BARRIO TUPAC AMARU JULIACA 2019 la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente.

Instrucciones: Marca con un aspa (X)

Si= 3                      A veces = 2                      No = 1

N°	Preguntas	No	A veces	Si
<b>Variable 1 Gestión de Calidad</b>				
<b>Dimensión bienes tangibles</b>				
1	¿Los restaurantes cuentan con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?			
2	Los empleados del restaurante clasifican los utensilios defectuosos e inmediatamente lo desechan.			
3	¿Las apariencias de los colaboradores son las adecuadas para una buena atención?			
4	Al desecher todos aquellos artículos innecesarios dentro del restaurante cree usted que aumenta la productividad.			
<b>Dimensión Confiabilidad</b>				
5	Los utensilios usados se devuelven en el lugar que corresponde.			

6	¿Existe un compromiso de personal a cargo frente a sus clientes?			
7	¿Alguna vez mostro interés por sus clientes?			
8	Es fácil reconocer dentro del restaurante el lugar para cada cosa.			
<b>Dimensión Capacidad de respuesta</b>				
9	Limpia constantemente el Restaurante.			
10	Dentro del Restaurante están los basureros y compartimientos de desperdicio vacíos y limpios			
11	Dentro del restaurante el orden y la limpieza están siendo regularmente observadas			
12	Se establece durante el servicio un responsable de revisar los baños conforme se mantienen limpios y con los enseres necesarios.			
13	¿Las instalaciones de los restaurantes son limpias?			
<b>Dimensión Seguridad</b>				
14	¿Sus clientes se sienten seguros al momento de ingresar al restaurante?			
15	¿Cómo empleado del restaurant brinda confianza, y da una buena atención al cliente?			
16	Dentro del Restaurante existe señalización de algún tipo, y cree usted que es importante para el buen desempeño.			
17	¿El restaurante cuenta con colaboradores bien instruidos?			
18	Está el restaurante y todos los equipos y utensilios arreglados en condiciones sanitarias y seguras.			
<b>Dimensión Empatía</b>				
19	¿Frecuentemente se preocupa por el interés de los clientes?			
20	¿Cómo trabajador del restaurante es amable y brinda una buena atención a su cliente?			
21	¿Comprende las necesidades de los clientes?			
22	Los empleados del Restaurante cuentan con un uniforme para la manipulación de alimentos.			
23	¿Cuentan con algún método de limpieza?			

Se tomó como referencia del instrumento de investigación de (Robles Barrenechea N. , 2015) con el título de caracterización de la gestión de calidad bajo el método Kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2015

Anexo N° 3 Base de datos del instrumento aplicado

N°	Gestión de calidad																							
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	
1	2	3	2	2	1	1	1	1	9	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	
2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
5	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2
6	2	3	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2
7	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2
8	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	3	1	1	1	3	3	2	1	2	1	3	1	1	1
9	2	3	3	3	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	3	3	1	3	3	3
10	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
11	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	3	3	3
12	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2
13	3	2	1	1	2	3	3	3	2	3	1	1	3	1	1	2	3	1	3	1	2	2	3	3
14	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3
15	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
16	3	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	3	3
17	3	2	1	1	3	3	1	2	2	3	3	1	1	3	3	1	2	1	3	1	3	2	3	3
18	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
19	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3
20	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2
21	2	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	3	3	3	3	2
22	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3
23	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1
24	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3
25	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
26	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
27	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
29	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Anexo N° 4 fotografías

