



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LAS 5 S PARA ORIENTAR LA SOSTENIBILIDAD EN
MYPES RUBRO RESTAURANTES DE LA UNIÓN
(DOS DE MAYO – HUÁNUCO), 2022**

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

AUTOR

AREVALO HUAYTA, ROGER

ORCID: 0000-0002-3082-601X

ASESORA

Dr(a). PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2022

Equipo de trabajo

AUTOR

Arévalo Huayta, Roger

ORCID: 0000-0002-3082-601X

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias e
ingeniería, Escuela profesional de Administración, Piura, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

Hoja de firma del jurado y asesor

María del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID 0000 0003 2177 5676

Presidente

José Germán Salinas Gamboa

ORCID 0000-0002-8491-0751

Miembro

María Isabel Mino Asencio

ORCID 0000-0003-1132-2243

Miembro

Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

Dedicatoria

A mis queridos padres por su gran apoyo, ayuda, paciencia y comprensión.

Agradecimiento

A Dios por darme las fuerzas para lograr mi propósito: convertirme en profesional.

A los empresarios de las Mypes.

Resumen

La investigación estableció como objetivo identificar las características que tienen las 5 S para orientar la sostenibilidad en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022. Se empleó la metodología descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental, corte transversal. Entre los principales resultados: el 83.8% de los encuestados separa los materiales necesarios de los innecesarios, el 90.9% establece un lugar para cada material, el 93.94% mantienen limpio el lugar. Entre las principales conclusiones, se tiene que los elementos de las 5 S están dados porque en seiri, un poco más de la mitad señalan que el lugar de trabajo cuenta con materiales requeridos. En seiton, casi la totalidad lo aplican, pues existe un lugar para cada cosa con su etiquetado. En seiso, la totalidad identifica y eliminan fuentes de suciedad. En shitsuke casi la totalidad trabaja de acuerdo a normas establecidas. Por otro lado, en la importancia de las 5 S, casi la totalidad indicaron que se requiere la presencia del supervisor y que en el trabajo se realizan muchos movimientos innecesarios. Con respecto a los requerimientos de sostenibilidad, en valor social, económico y medio ambiental se encontró que un poco menos de la mitad señalaron que no existe orientación hacia el cliente, el precio no es competitivo y existe contaminación ambiental. En las estrategias de sostenibilidad, casi la totalidad emplean los desperdicios en otra actividad productiva; sin embargo, la totalidad no utiliza fuentes de energía renovable y una minoría perciben que el sueldo es justo.

Palabras clave: 5 S, sostenibilidad, Mypes

Abstract

The research established as an objective to identify the characteristics that the 5 S have to guide sustainability in the Mypes in the restaurant of La Unión - Two May - Huánuco, 2022. The descriptive, quantitative methodology, non-experimental design, cross-section was used. Among the main results: 83.8% of the respondents separate the necessary materials from the unnecessary ones, 90.9% establish a place for each material, 93.94% keep the place clean. Among the main conclusions, the elements of the 5 S are given because in seiri, a little more than half indicate that the workplace has the required materials. In seiton, almost all of them apply it, since there is a place for each thing with its labeling. In seiso, the whole identifies and eliminates sources of dirt. In shitsuke almost everyone works according to established rules. On the other hand, in the importance of the 5 S, almost all indicated that presence of the supervisor is required and many unnecessary movements are made at work. Regarding the sustainability requirements, in social, economic and environmental value, it was found that a little less than half indicated that there is no orientation towards the client, the price is not competitive and there is environmental pollution. In sustainability strategies, almost all waste is used in another productive activity; however, all of them do not use renewable energy sources and a minority perceive that the salary is fair.

Keywords: 5 S, sustainability, Mypes

Contenido

Equipo de trabajo.....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Abstract.....	vii
Contenido	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas.....	15
III. Hipótesis.....	22
IV. Metodología	23
4.1. Diseño de la investigación.....	23
4.2. Población y muestra	24
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	27
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
4.5. Plan de Análisis.....	29
4.6. Matriz de consistencia.....	30
4.7. Principios éticos.....	31
V. Resultados	32
5.1. Resultados	32
5.2. Análisis de resultados.....	40
VI. Conclusiones	48
Aspectos complementarios: Recomendaciones.....	50
Referencias bibliográficas	51
Anexo 1: cuestionario dirigido al propietario y personal	55
Anexo 2: cuestionario dirigido al cliente.....	56

Anexo 3: protocolos de consentimiento informado	57
Anexo 4: validaciones.....	60
Anexo 5: reporte Turnitin	66
Anexo 6: matriz indicador pregunta	67
Anexo 07: evidencia de no adeudo.....	69

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables	27
Tabla 2: Matriz de consistencia.....	30
Tabla 3: Características generales de las Mype.....	32
Tabla 4: Elementos de las 5 S	33
Tabla 5: Importancia de las 5 S.....	35
Tabla 6: Requisitos de sostenibilidad.....	37
Tabla 7: Estrategias de sostenibilidad	38
Tabla 8: Estrategias sostenibilidad (cliente)... ..	39

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de barras que representa a los elementos de las 5 S	34
Figura 2: Diagrama de barras que representa a la importancia de las 5 S	36
Figura 3: Diagrama de barras que representa a requerimientos de sostenibilidad....	37
Figura 4: Diagrama de barras que representa a las estrategias de sostenibilidad...	39

I. Introducción

El departamento de Huánuco, se encuentra ubicado en el centro de Perú, con una topografía accidentada y en las regiones de sierra y selva. Dos de mayo constituye una de las once provincias del departamento de Huánuco. La capital de la provincia Dos de Mayo es La Unión, la provincia alberga a una población de 47 002 habitantes (INEI, 2021) extendiéndose sobre una superficie aproximada de 1 468 km². Según el Banco Central de Reserva de Perú (BCR, 2020), el 29% de la población del departamento se concentra en la zona ceja de selva y selva, sobresaliendo las provincias de Leoncio Prado, Puerto Inca y Marañón; y el resto (71%) en la zona sierra, destacando las provincias de Huánuco, Huamalíes, Ambo, Pachitea y Dos de Mayo, entre las principales. Además, el 4,7% de la población se dedica a la agricultura, ganadería, caza y silvicultura, 6,6% a la manufactura, el 28,1% a la electricidad, gas y agua, el 5,1% a la construcción, el 1,8% al comercio, el 1,2% al transporte, el 9,7% a las telecomunicaciones, el 5,9% a la administración pública y defensa.

En Perú, los casos de la COVID-19, producida por el SARS-CoV-2, se iniciaron en marzo del año 2020, el gobierno peruano dictó una serie de medidas encaminadas a evitar la propagación del virus, entre las principales estaba el cierre temporal de todos los comercios, el aislamiento obligatorio a nivel nacional (Gutiérrez-Tudela, 2021). De esta forma, la movilidad hacia el trabajo y por motivos recreativos y de consumo se redujo hasta 80%, la imposibilidad temporal de operar y la paralización de la mayor parte de los sectores de la economía, la interrupción de las cadenas de suministro (BID, 2020). Lo anteriormente mencionado afectó a las empresas. Además, en Perú muchos emprendedores no lograron ser competitivos, ocasionando el cierre del

negocio (Deza, 2019), así se ha determinado que el 75% de los emprendedores en Perú fracasa antes de los 4 años, además que por efectos de la pandemia, todas las empresas han tenido que invertir en protocolos sanitarios a fin de continuar operando.

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) dictó una serie de medidas económicas para apoyar a las MYPE, como el programa Reactiva Perú y el Fondo de Apoyo Empresarial a las Mype (FAE-Mype). El primer programa (REACTIVA PERÚ), buscó garantizar el financiamiento de los fondos de capital de trabajo para las empresas que enfrentan pagos y obligaciones de corto plazo con sus trabajadores y proveedores de bienes y servicios. Por este medio, el gobierno otorgó la garantía a los créditos en moneda nacional que las instituciones financieras lograron colocar a los deficitarios financieros. El otro programa FAE-Mype busca promover el financiamiento a las Mype de los sectores de producción, turismo, comercio y servicios conexos, por medio de crédito destinado a capital de trabajo, reestructuración y refinanciamiento de deudas (Gregor, 2020).

Los consumidores buscan un producto Bueno, Bonito y Barato (3B), por ello las organizaciones del rubro restaurantes deben incorporar nuevas tecnologías a fin de estar en la capacidad de atraer a nuevos clientes y mantener a los actuales satisfechos, lo que es un reto para estos empresarios pues deben “hacer más con menos”. En este rubro los avances tecnológicos están dados por la realidad virtual para ver los menús, por las cocinas fantasmas o dark kitchens, por las impresoras 3D de alimentos y bebidas, por el uso de drones para reparto a domicilio, por uso de robots para servir las mesas, pedido online y delivery, pago con el sistema contacless (Silva, 2021).

Gestión (2019) menciona a Gastón Acurio, quien indica que el ecosistema productivo de la gastronomía peruana genera más de US\$ 5,000 millones al año y que sólo en Lima cerca del 5% de la población económicamente activa trabaja para la industria de restaurantes y hoteles, por ello esta industria es importante pues contribuye activamente al PBI.

Sin embargo, USIL (2020) dice que la pandemia ha originado el cierre de aproximadamente 100 mil restaurantes en Perú, por otro lado, la Asociación peruana de hoteles, restaurantes y afines (Ahora Perú), comunica que de marzo a mayo del año mencionado, se perdieron aproximadamente US\$ 700 millones en facturación, tomando en consideración solo a los establecimientos de comida formales. Por todo ello, se considera que el servicio delivery permite solucionar la problemática, al atender las demandas del cliente en su domicilio. Pero, la nueva normalidad impone reglas en los restaurantes: como estándares de calidad no sólo en la preparación del producto, sino durante la distribución, carta digital que se escanea con un código QR, capacidad limitada en los salones, cumplimiento de los protocolos de sanidad y, en algunos casos, el uso de una burbuja de separación.

Las Mypes del rubro investigado no sólo son importantes por generar puestos de trabajo directos, sino porque de manera indirecta también lo hacen, principalmente considerando la época de pandemia que aún se vive. Por otro lado, el gobierno estableció una serie de protocolos sanitarios con el fin de prevenir y evitar la propagación del COVID-19 como es gestionar autorización para operar por parte del Ministerio de Producción, medidas que fueron publicadas en el diario oficial El Peruano (Cañete, 2020).

El lugar donde operan los restaurantes investigados se caracteriza por ser una zona muy comercial (centro de la ciudad); sin embargo, los empresarios del rubro no se preocupan por la higiene en el proceso de elaboración, además existe pérdida pues constantemente no se puede atender a los requerimientos de los clientes por falta de abastecimiento e inadecuado ambiente de trabajo (falta de higiene y desorden). Sin embargo existen oportunidades propias por la ubicación geográfica que se pueden aprovechar como la presencia del río Huallaga y río Higuera, que permiten una variedad de vegetación y riqueza de recursos. De esta forma, la situación descrita, permite enunciar el problema de investigación como: ¿cuáles son las características que tienen las 5 S para orientar la sostenibilidad en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022?

Además, se enuncia el objetivo general como: identificar las características que tienen las 5 S para orientar la sostenibilidad en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022. Siendo los objetivos específicos: (a) definir los elementos de las 5 S en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022; (b) demostrar la importancia de las 5 S en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022; (c) describir los requerimientos de sostenibilidad en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022; (d) determinar las estrategias de sostenibilidad en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022

La presente investigación se justifica, desde una perspectiva práctica porque permitirá que las Mypes del rubro restaurantes y otras organizaciones similares conozcan sobre las 5 S y la sostenibilidad, por lo tanto apliquen dichos programas en su

actividad empresarial a fin de lograr ejecutar el trabajo más rápido, mejor aprovechamiento de los recursos, optimizar la infraestructura, mayor motivación en el personal y por tanto ser más competitivas. Además, se conseguirá mayor estabilidad para las empresas y para sus trabajadores. Por otro lado, al realizar esta investigación, el autor podrá cumplir con los requisitos establecidos por SUNEDU para la obtención del título profesional de licenciado en administración.

Desde la perspectiva económica, se logrará que las Mypes investigadas incrementen su productividad con la aplicación de las 5 S y por tanto serán organizaciones sostenibles en el tiempo, además los propietarios conseguirán aumentar su rentabilidad, lo que se reflejará en el PBI de la localidad.

Por otro lado, desde la perspectiva metodológica, el desarrollo de la investigación científica permitió desarrollar la capacidad de diseñar instrumentos de recojo de información que podrían ser tomados como referencia para investigaciones similares de las variables 5 S y sostenibilidad.

Se empleó como metodología de investigación al diseño no experimental, corte transversal, cuantitativa y descriptiva. Para la variable en la variable kaizen la población finita estuvo constituida por propietarios y trabajadores (33), muestreo censal; sin embargo para sostenibilidad, la población fue infinita, integrada por clientes, propietarios y trabajadores, la muestra estuvo constituida por 100 clientes, 5 propietarios y 28 trabajadores, con muestreo no probabilístico por conveniencia. Los principales resultados fueron que el 83.8% de los encuestados separa los materiales necesarios de los innecesarios, el 90.9% establece un lugar para cada material, el 93.94% mantienen limpio el lugar. Entre las principales conclusiones, se tiene que los

elementos de las 5 S están dados porque en seiri, un poco más de la mitad señalan que el lugar de trabajo cuenta con materiales requeridos. En seiton, casi la totalidad lo aplican. En seiso, la totalidad identifica y eliminan fuentes de suciedad. En shitsuke casi la totalidad trabaja de acuerdo a normas establecidas. Por otro lado, en la importancia de las 5 S, casi la totalidad indicaron que se requiere la presencia del supervisor. Con respecto a los requerimientos de sostenibilidad, en valor social, económico y medio ambiental se encontró que un poco menos de la mitad señalaron que no existe orientación hacia el cliente. En las estrategias de sostenibilidad, casi la totalidad emplean los desperdicios en otra actividad productiva.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Amezquita (2018) presentó un trabajo de investigación titulado *Propuesta de implementación de la metodología 5S en la gestión del restaurante Tertulianos, ubicado en la ciudad de Quetzaltenango* en la Universidad Rafael Landívar. Se empleó como metodología la investigación bibliográfica con la aplicación de la técnica de observación dentro del Restaurante Tertulianos Casa & Museo, y así poder elaborar una guía para la implementación de la metodología 5S. Siendo sus principales conclusiones que la metodología 5S se enfoca en organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y continuamente mejorar un área operacional ya que promueve disciplina, seguridad y bienestar a través de ambientes laborales cómodos que transmiten una óptima imagen corporativa que integra la participación y el compromiso laboral. Además que esa metodología busca responder a las necesidades de seguridad, salud y bienestar laboral a través de estándares y disciplinas adoptadas como hábitos entre el equipo de trabajo del restaurante Tertulianos. Por otro lado, concluyó que los principios de la metodología 5S apoyan el alcance de una productividad efectiva y una alta calidad operacional y administrativa que mejore la gestión de los recursos y tiempos operacionales, y reduzca los desperdicios y costos ocultos.

Guzmán (2020) realizó una investigación titulada *Diseño de la metodología 5S para el restaurante Barra Cebiche en la Universidad de Guayaquil*. Emplearon como metodología el enfoque cualitativo, descriptiva e investigación acción porque se aplicaron los conocimientos científicos a la situación problemática. Las principales conclusiones fueron que en el restaurante existe desorganización, pérdida de tiempo

productivo, ausencia de orden y limpieza en general, las que considera causales de la improductividad del restaurante. Por ello se elaboró el check list para ayudar a mantener un control y asegurar que se cumpla la implementación de la metodología 5S en el restaurante. Es necesario cumplir el procedimiento de limpieza y desinfección de cocina, salón y baño, en el cual se hizo el diseño del plan a seguir de forma estructural, para de esta manera asegurar la calidad del servicio ofrecido, desde su preparación hasta que llega al consumidor.

Loor (2017) presentó una tesis denominada *estructuración de los procesos técnicos en base a las 5 "S" en la cocina del restaurante Cima Real, en Salcedo, Cotopaxi* en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Se empleó la metodología cuantitativa, aplicada, diseño no experimental. Sus principales conclusiones fueron que la estructuración de los procesos técnicos fortalecerá la producción y la calidad del producto final dentro del establecimiento y con ello las necesidades de los clientes serán cubiertas. Además, que en el Restaurante "Cima Real" se carece de la capacitación de los empleados y de la administración, esto conlleva a que la gestión empresarial con enfoque en procesos en base a las 5 S, no se efectúa con eficacia, falta la preparación profesional para comprender que en el logro de la calidad los conocimientos y el compromiso son necesarios.

Ángeles (2016) su investigación fue denominada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016* tuvo como principal objetivo, determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S, Mypes del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016. Se

empleó el tipo de investigación descriptiva, el nivel cuantitativo y diseño transeccional no experimental. Los resultados son que el 64% a veces realizan la separación de los elementos necesarios de los innecesarios, el 50,7% casi nunca existe un lugar específico para la ubicación de los insumos, el 71,3% a veces realizan las inspecciones constantes de la limpieza, el 45% casi nunca se les premia cuando mejoran la disciplina en su centro de trabajo. En conclusión, se determina que en los restaurantes del distrito de Huaraz existe un vacío sobre la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S, por lo que en consecuencia existe una determinada cantidad de trabajadores insatisfechos, lo cual conlleva muchas veces a no realizar trabajos de manera adecuada.

Aquino (2019) presentó un estudio titulado: *Gestión de calidad con el uso de las 5 S de Kaizen en las Mype del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019*, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote”. El objetivo general fue: 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 estuvo conformada por las Mype del rubro restaurantes de la ciudad de Juliaca, 2019, su muestra es de 30 trabajadores. Para obtener los resultados se usó el programa SPSS donde se trató y analizó los datos y se presentó en tablas, figuras con sus respectivas interpretaciones, con el 26,67% respondieron no, mientras que el 33,33% respondieron a veces y el 40% contestaron afirmativamente. Se concluye con respecto a la variable gestión de calidad: que el 40% cuentan con una gestión de calidad regular.

Cruzado (2020) presentó una investigación denominada: *Aplicación de las 5S para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa Starbucks, Chorrillos - 2020* tuvo por objetivo determinar cómo la aplicación de las 5S mejora la productividad en el área de almacén en la empresa Starbucks, Chorrillos, 2020. La investigación se desarrolló mediante el diseño cuasi experimental de tipo aplicada debido a que se determinó la mejora mediante la aplicación de diversos aportes teóricos, siendo explicativa debido a que se trata de dar respuesta al porqué del objeto que se investiga. La población estuvo representada por los despachos diarios en el almacén durante 30 días. La técnica utilizada fue la observación y los instrumentos fueron los formatos de recolección de datos. Finalmente se determinó mediante el estadígrafo T- student la aceptación de la hipótesis del investigador logrando que la media de la productividad se incremente en 21.75%, de la eficiencia en 16.88% y de la eficacia en 8.09 % con la aplicación de las 5 S.

Rios (2021) realizó un estudio denominado *Gestión bajo uso de las 5S de kaizen en las Mypes servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021*, trabajo presentado en la Universidad científica del Perú su objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad y la utilización del método Kaizen en la Mypes. El método aplicado fue descriptivo de enfoque cuantitativo y con diseño no experimental. La población estuvo conformada por los propietarios y personal trabajador de los establecimientos, a quienes se aplicó, y en los propietarios, hoja de observación. El análisis detalla la aplicación de las 5S de Kaizen en relación a los establecimientos observados teniendo en cuenta las ventajas comparativas y competitivas. El 22.81% expresa un buen desempeño de los empleadores hacia los trabajadores; 26.32% que existe una constante preocupación por la capacitación;

26.32% observación que tienen para con el empleador en la aplicación de mejoras en la gestión esta permite que haya mayor cantidad de clientela; 24.56% respondió que se consideran capacitados; 24.56% considera que el trato al cliente es óptimo, en relación al liderazgo; 35.09% cuentan con los recursos adecuados para la atención y optimizan los espacios.

Álvarez (2020) presentó una investigación denominada *Estrategias de sostenibilidad desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial para el restaurante La Sazón de Meña de la ciudad de Floridablanca Santander*, se empleó la metodología de revisión documental, se tuvieron en cuenta artículos relacionados, que hayan sido publicados entre 2008 y 2019 en revistas categorizadas en los cuartiles Q1 a Q4 en Scimago e indexadas en pubindex para el caso de publicaciones en revistas colombianas, analizando una muestra final de 60 artículos. Se identificaron 16 estrategias de intervención y de prevención, que son presentadas de acuerdo a su utilidad y, se propone un modelo de acciones orientadas hacia la prevención, a nivel individual, grupal y organizacional. Se comprobó la importancia y necesidad de esta temática de investigación en el contexto local y se deja un importe significativo para futuras investigaciones.

León (2020), presentó una investigación titulada *estrategia para promover la sostenibilidad de las microempresas del subsector restaurantes de Bucaramanga en las Unidades tecnológicas de Santander*, cuyo objetivo fue fortalecer a través de estrategias los restaurantes de la ciudad de Bucaramanga por medio de la identificación de los factores que afectan la sostenibilidad o perdurabilidad de estas empresas en el mercado. Por lo anterior se realizó una evaluación de las diferentes áreas de las empresas,

mediante la aplicación de una encuesta con el propósito de identificar los factores que afectan la sostenibilidad. Con este instrumento se construyó una metodología de tipo inductivo, para lo cual se procede a la generación de premisas particulares para llegar a generar conclusiones generales. Los resultados obtenidos en el proyecto de investigación fue la identificación de los diferentes factores que afectan la sostenibilidad de las empresas así: la falta de conocimiento de gremios, falta de experiencia en el sector y conocimiento del negocio, alto endeudamiento al inicio de actividades, poca antigüedad en el mercado, limitada capacitación de los empresarios e inadecuada administración de inventarios y costos. En el trabajo final se evidencia que se cumplieron los objetivos al determinar efectivamente cuáles eran los factores que estaban afectando la sostenibilidad de las organizaciones y así elaborar sobre ellos un plan estratégico para dar pautas a las empresas que pueden implementar en cada uno de los puntos débiles del área de negocio y los beneficios de aplicarlas.

Encinas (2021) presentó una investigación denominada *Impacto de las prácticas social y ambientalmente sostenibles de restaurantes en el comportamiento del consumidor*, presentada en la Universidad peruana de ciencias aplicadas. Se empleó como metodología la revisión de literatura por medio de un enfoque metodológico integrador con el fin de registrar y analizar diversos trabajos previos. Respecto a los hallazgos más importantes de la investigación, se determinó el cambio de costumbres y creencias, alimentación, relación con el agricultor local y salud como principales impactos de las prácticas social y ambientalmente sostenibles de restaurantes en el comportamiento del consumidor.

Begazo (2020) presentó una investigación titulada *Elaboración de un plan estratégico para la implementación y sostenibilidad de Come con causa: primer restaurante social del Perú*. El fin social del restaurante se maneja con los proyectos de Tejiendo Sonrisas que tiene un ámbito de acción de Lima (Programa Casa de La Sonrisa, atendiendo a población vulnerable) y Madre de Dios (Protección de la amazonia peruana), cumple un rol fundamental en la inserción social y laboral de beneficiarias del programa Casa de la Sonrisa de Cesvi Italia. Con base en el análisis en profundidad del mercado objetivo, la conclusión es que el modelo de negocio se puede copiar a otros mercados con características de consumo similares, porque la propuesta de valor es sólida, consciente del consumidor y coherente con objetivos más amplios. La aplicación de una estrategia centrada en el cliente ayuda a fortalecer la ventaja competitiva diferencial y hacerla sostenible en el tiempo de forma que perdure el modelo de negocio y que se mantenga única en el mercado. Esto ayuda a promover uno de los canales de comunicación más importantes en el rubro de alimentos y de delivery, el marketing boca a boca.

Arévalo (2021) quien presentó un trabajo titulado: *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín, 2019*, trabajo presentado en la ULADECH CATÓLICA. La investigación tuvo como objetivo principal proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres. La metodología empleada en la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Siendo

estos algunos de los resultados: el 50% casi siempre promueve autonomía de los trabajadores para realizar sus labores, el 87.5% la empresa casi siempre relaciona los propósitos de los trabajadores y el propósito de la organización, el 25% casi siempre promueve la responsabilidad de los trabajadores de la organización, el 37.5% algunas veces promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos, el 50% algunas veces premian a los trabajadores en base a resultados, el 25% casi siempre otorga reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores cuando logran las metas propuestas, por otro lado el 25% siempre aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable. Concluyendo que estas dos dimensiones son descuidadas por los empresarios de este sector, asimismo, nunca promueven la premiación a los trabajadores en base a bonos, resultados, no se reconoce ni se felicita a los trabajadores, resultando valioso la elaboración de la propuesta de mejora de la motivación laboral.

Avendaño (2020) realizó una investigación denominada *importancia del ecoturismo para impulsar el desarrollo sostenible del distrito de Santo Domingo provincia de Morropón, Piura 2020*, trabajo presentado en la Universidad privada Antenor Orrego cuyo objetivo fue demostrar la importancia del ecoturismo para impulsar el desarrollo sostenible del distrito de Santo Domingo provincia de Morropón, Piura 2020. La investigación fue de tipo básica, se realizó un muestreo no probabilístico, con una muestra de 366 personas entre turistas, pobladores y personas interesadas en el tema del turismo. Se llegó a la conclusión que dar a conocer la importancia del ecoturismo es una herramienta para el desarrollo sostenible del distrito de Santo Domingo y así poder explotar sus recursos de una manera responsable.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable: 5 S

SIG Consulting (2018) menciona a Imai (1998) quienes sostienen que las 5 S constituyen una metodología cuyo objetivo es desarrollar un ambiente de trabajo grato para el personal que permita el correcto desempeño de sus actividades diarias, para el logro de objetivos empresariales (calidad superior, bajo costo y mayor satisfacción en el cliente), de esa forma incrementar los niveles de productividad. Es una metodología sencilla, fácil de aplicar, pero requiere del compromiso e identificación del personal, se puede aplicar en todo tipo de organizaciones, así como en el ámbito personal. Socconini (2008) indica que los elementos de las 5 S son:

a) Seiri (seleccionar): consiste en retirar los artículos que no se necesitan en el área de trabajo, separarlos del lugar de trabajo y/o deshacerse de ellos, con el fin de facilitar el movimiento del personal. Para aplicar el seiri (clasificación), se debe realizar un minucioso análisis de las actividades que se ejecutan en el trabajo, de los materiales empleados, así como de los equipos, para luego poder clasificarlos como necesarios e innecesarios, de esta forma se:

- Apartan los elementos que no se emplean en todo el año, a excepción de los que son difíciles de adquirir o reponer. Éstos se guardan en un almacén apropiado.
- Retirar todo lo que se usa una vez por mes.
- Mantener en el puesto de trabajo los objetos que se usan por lo menos dos veces todos los días.
- Conservar al alcance de la mano todo lo que se usa con mucha frecuencia.

b) Seiton (organizar): ubicar cada material en un lugar específico, para facilitar su rápida ubicación. Se debe considerar las siguientes actividades:

- Ordenar y estandarizar de forma lógica las tareas a ejecutar en el puesto de trabajo.
- Clasificar las herramientas según el nivel de uso.
- Ubicar los instrumentos de uso frecuente, lo más cercano posible.
- Aplicar la técnica FIFO (primero en entrar, primero en salir), de esa forma se evita que los productos caduquen.

Paucar (2020) indica que al determinar la ubicación exacta para cada material, así como establecer un correcto etiquetado a los productos permite encontrar más rápido el material. Sin embargo, la resistencia al cambio y la poca disciplina por parte del personal es un problema para la aplicación del seiton que se debe superar.

c) Seiso (limpiar): eliminar la suciedad y mantener el área de trabajo limpio, con el objetivo de garantizar la seguridad del personal, evitar accidentes y/o enfermedades, crear un ambiente de trabajo grato para el personal y para todas las personas que lo frecuentan. La limpieza es una actividad permanente que debe ser ejecutada por todo el personal con un sentido de responsabilidad. Por otro lado, la limpieza como inspección implica tener conocimiento sobre el equipo de trabajo, en este sentido, la limpieza del equipo no es una actividad simple que se pueda delegar a personas de menor cualificación (Manzano, 2017).

Se debe elevar la limpieza a la búsqueda de fuentes de contaminación con el objeto de eliminar sus causas primarias. El seiso comprende:

- Mantenimiento periódico de maquinarias, instrumentos y del propio puesto de trabajo.

- Detectar a priori fallas en cada instrumento, maquinarias y áreas de trabajo, principalmente en el momento de realizar la limpieza.

- Conservar procedimientos sistemáticos de inspección y limpieza.

d) Seikeitsu (estandarizar): conseguir que los procedimientos, prácticas y actividades logrados en los tres elementos anteriores se elaboren conscientemente y de manera regular para asegurar un alto estándar de limpieza y organización en el área de trabajo. Por ello, su objetivo es evitar la reaparición del desorden y la suciedad, por lo que se deben estandarizar las reglas y procedimientos que deben cumplir todos los trabajadores. Existen muchas formas de estandarizar como: el rotulado, la codificación visual con colores, procedimientos escritos, emplear marcadores de posicionamiento, cubiertas protectoras transparentes que den visibilidad, cristales líquidos, flechas para mostrar rutas, etc.

e) Shitsuke (disciplina y hábito): consiste en el entrenamiento del personal para que las actividades de las 5 S, se conviertan en un hábito, manteniendo correctamente los procesos generados por el compromiso del personal. Se crea una cultura de sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos de la empresa. El shitsuke significa, que al cumplirse los estándares pre establecidos, existirá una mayor sensibilización y respeto entre personas, conllevando a incrementar la moral en el trabajo, lo que será percibido por los clientes quienes se sentirán más satisfechos por la calidad superior, la que se logra porque el personal respeta los procedimientos y normas establecidas.

Importancia: 5 S

Aldabert (2018) indica que las 5 S constituyen una metodología que se puede aplicar a todo tipo de organizaciones en todas las áreas de la empresa, es muy sencilla. Tiene como objetivo crear una cultura de trabajo donde no exista desperdicio, desorden o falta de limpieza. Su importancia radica en:

- Desarrolla la autodisciplina al confiar en su apego a los estándares de calidad.
- Elimina actividades, movimientos y materiales innecesarios
- Se identifica la causa de los desperdicios y la forma de eliminarlos.
- Desarrollo de procesos ergonómicos.
- Mejorar la calidad, seguridad y productividad laboral.
- Evitar accidentes, mediante la eliminación de pisos resbalosos, ambientes sucios, operaciones laborales inseguras.
- Optimizar espacios laborales.
- Desarrollar la creatividad y autoestima.

Camero (2021) indica que la aplicación de las 5 S genera beneficios como: operaciones se vuelven más fáciles, mejor empleo de los recursos, las tareas de limpieza y la organización del centro de labores permiten que las prácticas de las actividades en el espacio de una organización se consideren como más simples. De esta forma, las operaciones son más sencillas en todos los niveles y sectores de una empresa. Además, el personal al contar con mejores condiciones de trabajo, se siente más comprometido y

capaz de realizar mejor su trabajo, disminuye la posibilidad de un accidente de trabajo, incrementando el nivel de productividad (mayor eficiencia).

2.2.2. Variable: Sostenibilidad

Considerando los grandes cambios que existen en este milenio, las organizaciones buscan nuevas formas de atender los requerimientos de los consumidores, lo que se debe realizar sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social.

Orellana (2020) señala que la sostenibilidad empresarial está dada por la forma cómo las organizaciones gestionan sus recursos y actividades para mantener su actividad económica durante un tiempo prolongado, considerando criterios sociales, económicos y ambientales, con responsabilidad social. Además, indica que las organizaciones sostenibles establecen sus parámetros de medición respecto a la forma en que se emplean los recursos (humanos, monetarios, materiales e incluso, residuos) logrando atender los requerimientos de los stakeholders por el valor social, económico y medio ambiental.

a) Valor social: las organizaciones deben alinear sus estrategias y decisiones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) demostrando el compromiso que mantienen con el planeta para lograr un futuro sostenible y más justo para todos. Una forma de generar valor a la sociedad es por medio de la creación de programas sostenibles (sociales o ambientales) en los lugares donde operan. Para esto, será importante aplicar la visión empresarial e involucrar también a los colaboradores, quienes pueden aportar tiempo y conocimiento para mejorar las comunidades locales.

Se recomienda realizar alianzas corporativas y trabajar junto con el sector público. Se debe alinear la visión, objetivos y operaciones con los ODS. Deben existir buenas prácticas internas y con el compromiso de los colaboradores (RPP Noticias, 2021).

b) Valor económico a largo y medio plazo para mantener la rentabilidad económica de sus actividades productivas, considerando el riesgo y la oportunidad buscando menores costos por medio de las economías de escala (Rodríguez, 2012).

c) Valor medio ambiental: las organizaciones han eliminar o minimizar los impactos medioambientales negativos derivados de su actividad empresarial, de esa forma se protege el medio ambiente y se mejora la imagen de la empresa, consiguiendo así mayores beneficios económicos. Corresponde evitar cualquier tipo de contaminación ambiental que pueda ocasionar a la tierra, aire o agua con el fin de mantener un ambiente seguro y apto para las generaciones futuras (Orellana, 2020).

Estrategias de sostenibilidad

ESERP (2021) considera que las estrategias de sostenibilidad son:

a) Economía circular: reducción de la entrada de componentes y reutilización a fin de consumir menos recursos naturales y producir menos residuos. Esta economía es un nuevo modelo de producción y consumo que garantiza un crecimiento sostenible en el tiempo, de esta forma se optimizan los inputs (entradas al sistema) como materia prima, insumos, suministros, mano de obra, método de trabajo consiguiendo menores costos, aprovechando los residuos, reciclándolos o dándoles una nueva vida para convertirlos en nuevos productos.

b) Utilizar fuentes de energía renovable: permite ahorrar recursos energéticos. Las organizaciones mundiales buscan nuevas fuentes de energía a fin de abandonar las fuentes convencionales. En la naturaleza existen ilimitadas fuentes de energía renovables, las que reciben este nombre porque se pueden regenerar de manera natural o artificial con un impacto en el medio ambiente nulo o reversible. Las principales son: la energía hidroeléctrica, eólica, solar, geotérmica, mareomotriz y biomasa. Las organizaciones que aprovechan estas fuentes de energía renovable alcanzan ventaja competitiva, la que es respaldada por la comunidad internacional, lo que se acordó en el Acuerdo de París que fue suscrito durante la Cumbre Mundial del Clima en el 2015 y se aplica desde el 2020, donde los 200 países que firmaron se comprometieron a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero para evitar los efectos más dramáticos del cambio climático.

c) Apostar por el comercio justo, de esa forma se preocupa por el crecimiento y el bienestar de las comunidades donde opera, pagando salarios justos o mejorando directamente sus condiciones de vida, de esa forma se demuestra el greenwashing pues la empresa se presenta y demuestra ser amistosa con el entorno. Por otro lado, la Coordinadora Estatal de Comercio Justo (CECJ), mencionado por FLO International (2021) indica que la facturación obtenida por las empresas que participan en el Comercio Justo (año 2019), tuvo un incremento de 60 millones de euros comparado con el año 2018 en ventas, además el comercio justo duplica su crecimiento en España, con un consumo medio por habitante de 2,92 euros, con tendencia al alza.

III. Hipótesis

Es un enunciado que explica por qué o cómo se produce un fenómeno o conjunto de fenómenos relacionados (Espinoza, 2018). Las investigaciones descriptivas anticipan el tipo de variables que se espera encontrar en el fenómeno investigado, los valores y las diferentes cualidades que ellas presentan, por ello en la presente investigación no es necesario establecer hipótesis, ya que solo se enumeran las características de cada variable (5 S y sostenibilidad).

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

Fue diseño no experimental porque las variables (5 S y sostenibilidad) no fueron afectadas, ni manipuladas por ningún tipo de proceso. El investigador no interviene directamente, no altera el objeto de investigación, se limita a observar y analizar el fenómeno, tal y como se presenta en la realidad (Mejia, 2020). Según su prolongación en el tiempo fue de corte transversal ya que los datos se recogieron en momento específico.

Fue una investigación de tipo cuantitativa porque se centró en la cuantificación de los datos recopilados por el instrumento cuestionario. Este tipo de investigación es muy empleada para identificar tendencias y promedios, realizar predicciones, comprobar relaciones y obtener resultados generales de poblaciones grandes. Emplea herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. (Neill & Cortez Suárez, 2018)

Fue de nivel descriptivo porque enumera las propiedades de cada variable de estudio (5 S y sostenibilidad), sin alterar o manipular ninguna de las variables de la situación problemática limitándose únicamente a la medición y descripción de las mismas. Investigaciones de este nivel tienen como único objetivo es conocer el qué, más no explicar causa o efecto, por ello no tiene control de las variables (Mejia, 2020).

4.2. Población y muestra

Las unidades económicas investigadas están conformadas por las 05 Mypes rubro restaurante de La Unión. Estas Mypes fueron investigadas respecto a las variables: 5 S y sostenibilidad. De esta forma, para la variable 5 S, se acudió al personal que labora en las Mypes (28) y a sus propietarios (5), constituyendo una población finita (33) personas; sin embargo para la variable sostenibilidad se acudió a los propietarios (población finita) y a los clientes (población infinita).

Cuadro 1: Relación de Mypes

Mypes	Número de trabajadores	Porcentaje (%)
Restaurante 1	8	28,57
Restaurante 2	5	17,86
Restaurante 3	6	21,43
Restaurante 4	5	17,86
Restaurante 5	4	14,28
TOTAL	28	100%

Nota: Elaboración propia.

Cuadro 2: Población, muestra y muestreo por variable

Variable	Población (N)			Muestra	Tipo de muestreo
	Finita		Infinita		
	Propietarios	Personal	Clientes	Total	
5 S	05	28		33	Censal
Sostenibilidad	05	28	100	133	No probabilística por conveniencia

Nota: elaboración propia

El tipo de muestreo para la variable 5 S fue censal. Sabino (2020) señala que estas muestras son propias de poblaciones finitas cuyo tamaño sea menor o igual a 70 individuos, donde la población (N) es igual a la muestra (n).

Para la variable sostenibilidad, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia porque el investigador selecciona a cada elemento de su muestra. Hernández Sampieri (2017) considera que este muestreo es una técnica no probabilística donde el investigador selecciona convenientemente la muestra porque es fácil de reclutar y/o por escasos recursos. Es una técnica rápida por la disponibilidad de la muestra, tiene bajo costo y es efectiva. Además, en este caso se optó por este tipo de muestreo porque Perú y el mundo aún sufren los efectos de la pandemia originada por el Covid 19 como una forma de protección y con el fin de evitar su propagación.

La muestra para la variable sostenibilidad estuvo compuesta por personal que labora en los restaurantes (28), los propietarios (05) y los clientes (100), constituyendo un total de 133 individuos. En la presente investigación se trabajó con 05 Mype del rubro restaurantes, por lo tanto se encuestó a 20 clientes por cada Mype.

Criterios de inclusión

Personal y propietarios: Todos los propietarios (05) de las Mype con sus 28 trabajadores contratados.

Clientes: personas de ambos géneros cuyas edades se encuentren comprendidas entre los 18 a 70 años.

Criterios de exclusión

Personal que se encuentre de descanso.

Clientes: no disponibles

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
5 S	Metodología cuyo objetivo es desarrollar un ambiente de trabajo grato para el personal que permita correcto desempeño de sus actividades diarias (Sig Consulting, 2018 menciona a Imai, 1998)	Elementos	La dimensión "Elementos" se midió con sus indicadores: seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke, con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario	Seiri	Nominal
				Seiton	
				Seiso	
				Seiketsu	
				Shitsuke	
		Importancia	La dimensión "Importancia" se midió con sus indicadores: autodisciplina, actividades, movimientos y materiales innecesarios, causa de los desperdicios, mejorar calidad, seguridad y productividad laboral, evitar accidentes, operaciones laborales inseguras, eficiencia en el trabajo, optimizar espacios laborales, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Autodisciplina	
				Actividades, movimientos y materiales innecesarios	
				Causa de los desperdicios	
				Mejorar calidad, seguridad y productividad laboral.	
				Evitar accidentes Operaciones laborales inseguras.	
Sostenibilidad	Forma cómo las organizaciones gestionan sus recursos y actividades para mantener su actividad económica durante un tiempo prolongado, considerando criterios sociales, económicos y ambientales, con responsabilidad social (Orellana, 2020)	Requerimientos	La dimensión "requerimientos" se midió con sus indicadores valor social, valor económico y valor medio ambiental, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Social	Nominal
				Económico	
				Medio ambiental	
		Estrategias	La dimensión "estrategias" se midió con sus indicadores: economía circular, fuentes de energía renovable y comercio justo, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Economía circular	
				Fuentes de energía renovable.	
				Comercio justo	

Elaboración: propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se empleó la técnica de la encuesta que permitió recaudar datos a través de un cuestionario previamente planificado. Los datos se obtuvieron a partir de una serie de preguntas dirigidas a una muestra representativa que tuvo como finalidad conocer opiniones y pensamientos de un grupo de personas.

La encuesta es una técnica de investigación social, permite la recolección de datos cuantitativos de una población muestral. Se empleó como instrumento al cuestionario, cuyos datos obtenidos fueron procesados con métodos estadísticos. Este instrumento constó de una lista de preguntas obtenidas de la operacionalización de variables, que estuvieron dirigidas a los clientes, personal y propietarios de las empresas. Dicho instrumento fue evaluado con el fin de determinar su confiabilidad. Además fue validado por el juicio de tres expertos (Westreicher, 2020).

La aplicación de ambos cuestionarios se realizó por medio de Google formularios, cuyo link fue:

- Para el cuestionario dirigido al cliente:
<https://docs.google.com/forms/d/14ulA6ObcUMA93zvfZK1Q0oVYYyO1SeQtLuDO0bz8AXE8/edit>
- Para el cuestionario dirigido al personal y propietarios:
https://docs.google.com/forms/d/1_n4ZIOUx8UgloOZ2xXa9Qj8ZPHpOnextyGYNliSTRg/edit

4.5. Plan de Análisis

Reunidos los datos se tabularon y graficaron de acuerdo a las variables en estudio (5 S y sostenibilidad) y sus respectivas dimensiones e indicadores. Se utilizó la estadística descriptiva que presenta y representa un conjunto de datos con el apoyo de tablas o figuras a través del programa Excel, posteriormente se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados a través del cuestionario realizado.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variable	Metodología
Las 5 S para orientar la sostenibilidad en Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022	¿Cuáles son las características que tienen las 5 S para orientar la sostenibilidad en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022?	<p>General: Identificar las características que tienen las 5 S para orientar la sostenibilidad en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022.</p>	Variable	Metodología
		<p>Específicos</p>		
		(a) Definir los elementos de las 5 S en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022;	5 S	Descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental, corte transversal. Técnica: encuesta Instrumento cuestionario Población: Variable 5 S constituida por 33 individuos. Muestra censal. Variable sostenibilidad: 133 individuos muestreo no probabilístico por conveniencia
		(b) Demostrar la importancia de las 5 S en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022;		
		(c) Describir los requerimientos de sostenibilidad en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022;	Sostenibilidad	
(d) Determinar las estrategias de sostenibilidad en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022				

Nota: Elaboración propia

4.7. Principios éticos.

En la presente investigación se respetó el Código de ética de la ULADECH Católica (2019) en los siguientes principios:

a) Las buenas prácticas en la investigación, dado que se respetó la propiedad intelectual, y los derechos de los autores consultados porque durante toda la investigación se aplicó la norma APA séptima edición para citas y referencias plasmadas en una declaratoria de autenticidad. Además, se respetó la privacidad porque los datos fueron anónimos, se reservó la identidad de las personas que participaron. Se conservó la autenticidad porque los datos obtenidos fueron reales, no copiados, no falseados, no duplicados, correspondieron a la realidad problemática que se investigó y se consignaron en tablas sin alteración de dicha información. (ULADECH Católica, 2019)

b) Criterio de la no maleficencia porque no se causó ningún tipo de daño hacia los integrantes de la muestra. Se contó con la autorización de la persona responsable de las Mypes intervenidas, lo que generó credibilidad a la investigación.

c) Beneficencia no maleficencia porque se buscó el bienestar de todas las personas que participaron en la investigación.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 3

Características generales de las Mypes		
Característica	Frecuencia	Porcentaje (%)
A) Género		
<u>Propietario</u>		
Masculino	3	
Femenino	2	60
Total	5	40
<u>Trabajadores</u>		
Masculino	20	
Femenino	08	71.43
Total	28	28.57
<u>Clientes</u>		
Masculino	43	
Femenino	57	43
Total	100	57
		100
B) Años en el negocio		
Hasta 5 años	0	
Más de 10 años	3	0
Menor a 5 años	2	60
Total	5	40
		100
C) Edad de propietario		
26 a 45 años	2	40
18 a 25 años	0	0
Más de 45 años	3	60
Total	5	100

Nota: Encuesta aplicada

En la tabla 3 se observa que el 60% de los propietarios son de género masculino; el 71.43% del personal que trabaja en las Mypes investigadas son de género masculino, el 43% de los clientes encuestados pertenecen al género masculino. La experiencia que tienen en el negocio está dada porque el 60% poseen experiencia de más de 10 años trabajando en el sector y el 40% tiene menos de 05

años trabajando en el rubro, con respecto a la edad del propietario, el 40% tienen edades en el rango de 26 a 45 años y el 60% tienen más de 45 años.

5.1.1. Variable: 5 S

Objetivo (a) Definir los elementos de las 5 S en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022.

Tabla 4

Elementos de las 5 S

INDICADOR	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Elemento: seiri						
1. ¿En su lugar de trabajo cuenta con todos los materiales requeridos para su trabajo?	23	69.7	10	30.3	33	100
2. ¿Separa los materiales necesarios de los innecesarios?	28	83.84	05	15.16	33	100
Elemento: seiton						
3. ¿Establece un lugar para cada material?	30	90.9	03	9.1	33	100
4. ¿Emplea etiquetas para identificar y encontrar fácil y rápido los materiales?	29	87.88	04	12.12	33	100
Elemento: seiso						
5. ¿Identifica y elimina las fuentes de suciedad?	30	90.9	03	9.1	33	100
6. ¿Mantiene limpio el lugar de trabajo asegurando su limpieza?	31	93.94	02	6.06	33	100
Elemento: seiketsu						
7. ¿Distingue fácilmente una situación normal de otra anormal?	29	87.88	04	12.12	33	100
Elemento: shitsuke						
8. ¿Trabaja permanentemente de acuerdo a las normas establecidas?	31	93.94	02	6.06	33	100

Nota: Cuestionario dirigido al personal y propietarios

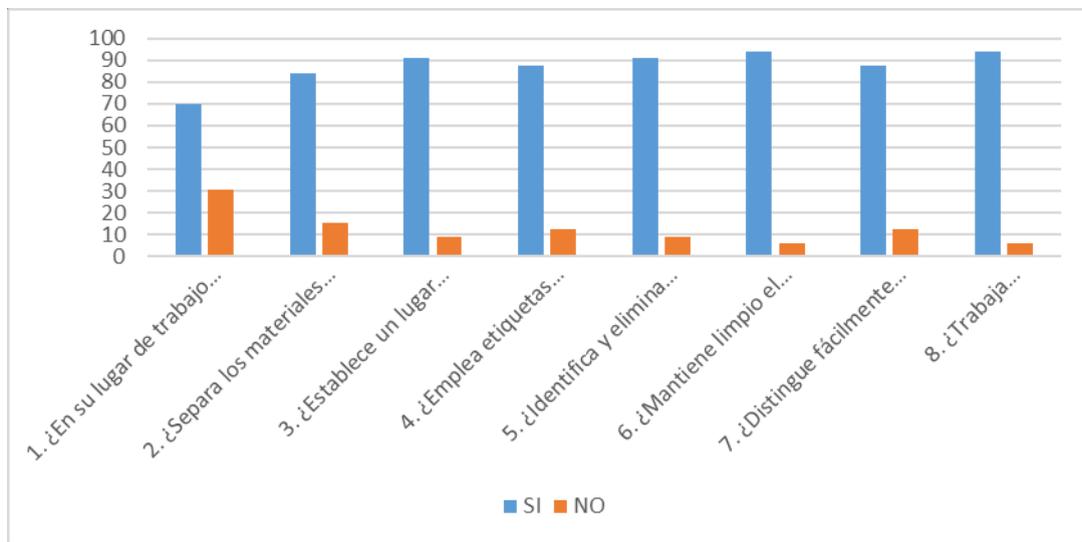


Figura 1: Diagrama de barras que representa a los elementos de las 5 S

En la tabla 4 y figura 1, denominadas “Elementos de las 5 S”, se observa que en seiri, en el indicador en su lugar de trabajo cuenta con todos los materiales requeridos para su trabajo, el 69:7% respondieron afirmativamente, además en el indicador: ¿Separa los materiales necesarios de los innecesarios?, el 83.84% si lo realizan; en el elemento seiton, el 90.9% indican que si establecen un lugar para cada material, el 87.88% emplean etiquetas para identificar y encontrar fácil y rápidamente los materiales. En el elemento seiso, el 90.9% indicó que si identifican y eliminan las fuentes de suciedad y el 93.94% mantiene limpio el lugar de trabajo asegurando su limpieza. En el elemento seiketsu, el 87.88% distingue fácilmente una situación normal de otra anormal. En el elemento shitsuke, el 93.94% señala que trabaja permanentemente de acuerdo a las normas establecidas.

Objetivo (b) Demostrar la importancia de las 5 S en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022

Tabla 5: Importancia de las 5 S

INDICADOR	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	n	%
Autodisciplina						
9. ¿En su trabajo, requiere que el supervisor le haga recordar las reglas establecidas?	29	87.88	04	12.12	33	100
Actividades, movimientos y materiales innecesarios						
10. ¿En su lugar de trabajo realiza muchos movimientos innecesarios?	33	100	0	0	33	100
11. ¿En el lugar de trabajo cuenta con muchos materiales no necesarios para el trabajo?	29	87.88	04	12.12	33	100
Causa de los desperdicios						
12. ¿Elimina la causa de los desperdicios?	25	75.76	8	24.24	33	100
Mejorar calidad, seguridad y productividad laboral.						
13. ¿Considera que el lugar de trabajo es seguro?	20	60.6	13	39.4	33	100
Evitar accidentes de trabajo						
14. ¿Elimina las operaciones inseguras?	19	57.58	14	42.42	33	100
Eficiencia en el trabajo						
15. ¿Los procedimientos que Ud. realiza, le permiten aprovechar al máximo el tiempo?	18	54.56	15	45.46	33	100
Optimizar espacios laborales						
16. ¿Se optimizar espacios laborales?	16	48.48	17	51.52	33	100

Nota: Cuestionario aplicado al personal y propietarios

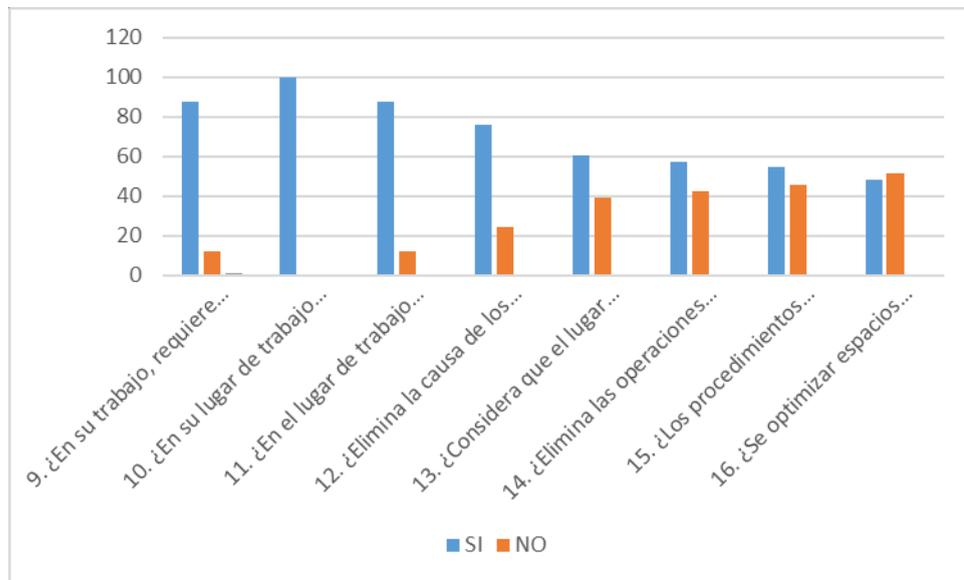


Figura 2: Diagrama de barras que representa a la dimensión “importancia”

En la tabla 5 y figura 2 denominadas “Importancia de las 5 S”, se obtuvo como resultado que en el indicador autodisciplina, el 87.88% señalan que en el trabajo, requieren que el supervisor le haga recordar las reglas establecidas; en el indicador “actividades, movimientos y materiales innecesarios”, la totalidad de los encuestados señalaron que si realizan; además el 87.88% indicaron que el lugar de trabajo cuenta con muchos materiales no necesarios para el trabajo. Con respecto a la causa de los desperdicios, el 75.76% indicaron que si eliminan la causa de los desperdicios. En el indicador “eficiencia en el trabajo”, el 54.56% indicaron que los procedimientos que se realizan permiten aprovechar al máximo el tiempo; en el indicador: “Optimizar espacios laborales”, el 48.48% indicó que si lo realizan.

5.1.2. Variable: sostenibilidad

Objetivo (c) Describir los requerimientos de sostenibilidad en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022

Tabla 6: Requerimientos de sostenibilidad

INDICADOR	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	n	%
Valor social						
1. ¿Considera que en el restaurante existe una orientación hacia el cliente?	64	64	36	36	100	100
Valor económico						
2. ¿El precio de los potajes es de acuerdo al mercado?	65	65	35	35	100	100
Valor medio ambiental						
3. ¿En el restaurante se evita la contaminación ambiental?	58	58	42	42	100	100
4. ¿Se respeta la tranquilidad pública?	19	19	41	41	100	100
5. ¿El restaurante arroja sus desechos a la vía pública?	13	13	87	87	100	100

Nota: Cuestionario dirigido al cliente

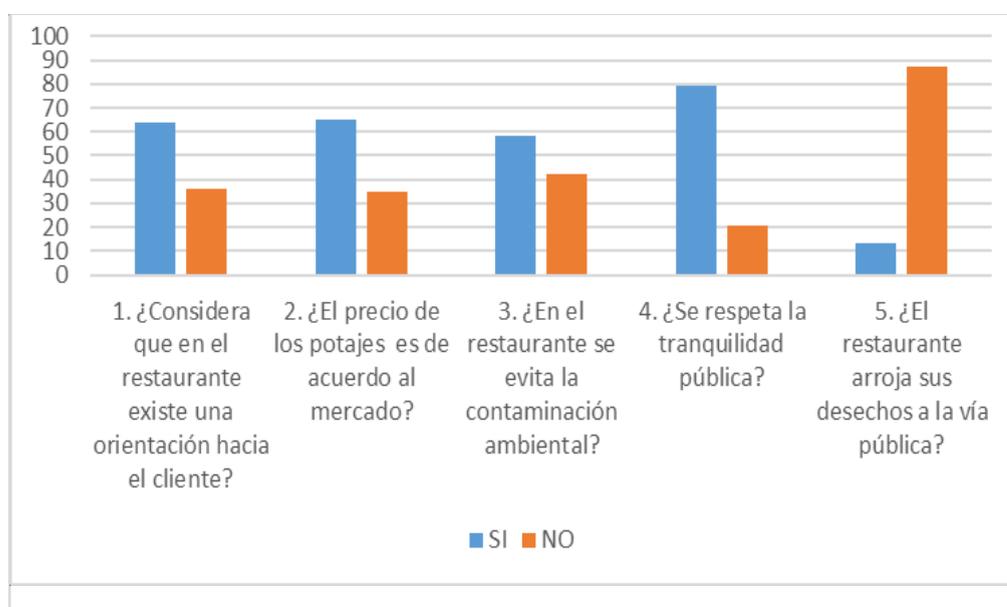


Figura 3: Diagrama de barras que representa los requerimientos de sostenibilidad desde la perspectiva de los clientes

En la tabla 6 y figura 3, denominadas “requerimientos de sostenibilidad”, en el indicador valor social, el 36% de los clientes señalaron que el restaurante no tiene una orientación al cliente. En el indicador valor económico, el 35% de los clientes señalaron el precio de los potajes no es de acuerdo al mercado. En el indicador valor medio ambiental, el 42% de los clientes señalaron que el restaurante no evita la contaminación ambiental; el 21% de los encuestados indicaron que no se respeta la tranquilidad pública; en el indicador el restaurante arroja sus desechos a la vía pública, el 13% de los clientes respondieron que si lo hace.

Objetivo (d) Determinar las estrategias de sostenibilidad en las Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022

Tabla 7: Estrategias de sostenibilidad

INDICADOR	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	n	%
Economía circular						
6. ¿Los desperdicios del proceso constituyen insumos de otra producción (granjas)?	29	87.88	4	12.12	33	100
7. ¿Separa los materiales necesarios de los innecesarios?	15	45.45	18	54.54	33	100
Fuentes de energía renovable						
8. ¿Emplea fuentes diferentes para el abastecimiento de la energía eléctrica?	0	0	33	100	33	100
Comercio justo						
9. ¿El sueldo que percibe es justo?	10	30.3	23	69.7	33	100

Nota: Encuesta aplicada al personal y propietario

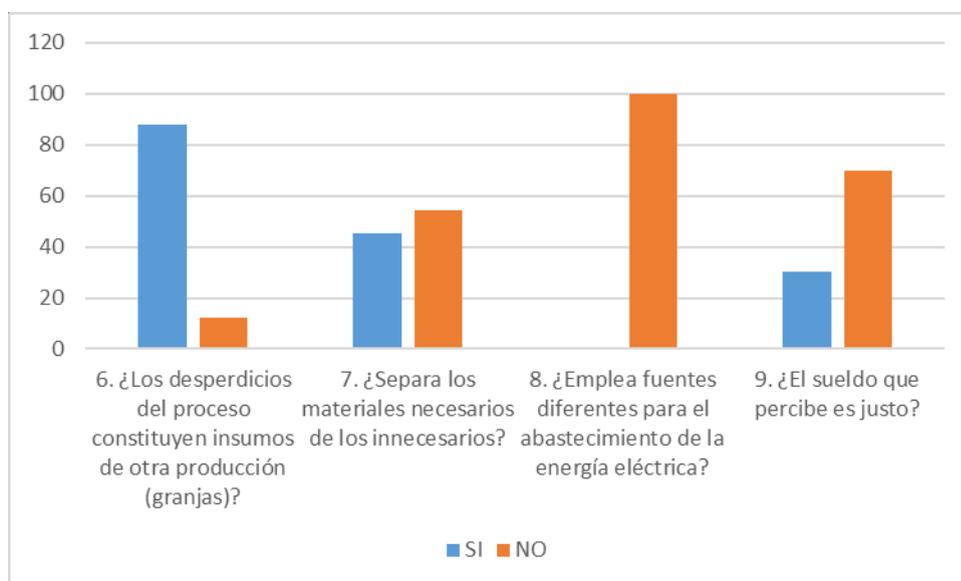


Figura 4 diagrama de barras que representa a las estrategias de sostenibilidad
Fuente: propietarios y personal.

Tabla 8: Estrategias de sostenibilidad

INDICADOR	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	n	%
Comercio justo						
10. ¿El restaurante mejora las condiciones de vida de la sociedad?	45	45	55	55	100	100

Nota: cuestionario dirigido al cliente

En la tabla 7 y figura 4 denominadas “estrategias de sostenibilidad”, según el personal y propietarios encuestados, se obtuvo como resultado que en el indicador economía circular, el 87.88% de los encuestados señalaron que los desperdicios del proceso si constituyen insumos de otra producción (granjas); el 54.54% señalaron que no separan los materiales necesarios de los innecesarios. En el indicador fuentes de energía renovables, la totalidad de los encuestados señalaron que no emplean fuentes diferentes para el abastecimiento de la energía eléctrica. Con respecto, al indicador comercio justo, el 69.7% señalaron que el sueldo que perciben no es justo.

Además, en la tabla 8 denominada estrategias de sostenibilidad, siendo la fuente los clientes, se obtuvo como resultado que en el indicador comercio justo, el 26% de los clientes señalaron que en el restaurante no mejora las condiciones de vida de la sociedad.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Variable: 5 S

En la tabla 4 denominada *Elementos de las 5 S*, se observa que en el elemento **seiri** (retirar los materiales no necesarios del área de trabajo), el 69.7% de los encuestados cuenta con todos los materiales requeridos para ejecutar su trabajo y el 83.84% cumple con separar los materiales necesarios de los innecesarios. Con estos resultados, se puede observar que el personal de los restaurantes investigados está cumpliendo con liberar el espacio de los materiales innecesarios, por lo que el área de trabajo no se encuentra con obstáculos que dificulten la tarea que se ejecuta, la que se puede realizar más rápido y con mayor seguridad según SIG Consulting (2018).

Por otro lado, en el elemento **seiton** (organizar), Paucar (2020) indica que colocar cada material en un lugar específico, facilita su ubicación. También recomienda que se deben clasificar las herramientas y utensilios según el nivel del uso. En los restaurantes investigados, se observó que el 90.9% de los encuestados establecen un lugar para cada material; y el 87.88% emplea etiquetas para la identificar los materiales.

En el elemento **seiso**, Manzano (2017) indica que el área de trabajo debe mantenerse limpia con el fin de garantizar la seguridad del personal que trabaja en

dicha área, de esa forma se evitan accidentes de trabajo y/o enfermedades, además se está contribuyendo a crear un lugar de trabajo grato. En la investigación, se tiene que el 90.9% identifica y elimina fuentes de suciedad; y el 93.94% mantiene limpio el lugar de trabajo.

Por otro lado, SIG Consulting señala que en el elemento **seiketsu** (estandarizar), se debe conseguir que las pautas establecidas en los elementos anteriores sean reconocidas por todo el personal como necesarias a la actividad que se está ejecutando y por lo tanto se sientan comprometidos en su cumplimiento. En la presente investigación, se encontró que el 87.88% distingue fácilmente una situación normal de otra anormal.

Con respecto al elemento **shitsuke** (disciplina y hábito), el autor antes mencionado indica que se crea una cultura de sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos de la empresa, dado que el personal cumple los estándares pre establecidos, existe respeto entre personas, por lo tanto se incrementa la moral en el trabajo. En la presente investigación, se ha encontrado que el 93.94% trabaja permanentemente de acuerdo a normas establecidas.

También, Amezquita (2018) coincide al señalar que las 5S se enfocan en ordenar, limpiar, estandarizar y continuamente mejorar un área operacional al promover la disciplina, seguridad y bienestar. Además indica que las 5 S responde a las necesidades de seguridad, salud y bienestar laboral a través de estándares y disciplina, por lo que se contribuye a lograr una productividad efectiva y alta calidad operacional y administrativa. Además, Cruzado (2020) concluyó que la aplicación de las 5 S permitió mejorar la productividad.

En la tabla 5 denominada *importancia de las 5 S*, en el indicador “autodisciplina”, se encontró que el 87.88% de los encuestados señalan que el supervisor les recuerda las reglas establecidas. Lo que coincide con Loor (2017) quien en su investigación concluyó que la gestión empresarial con enfoque en los procesos basados en las 5 S no se efectúa con eficacia, falta la preparación del personal para comprender que en el logro de la calidad los conocimientos y el compromiso son necesarios. Sin embargo, Aldabert (2018) indica que al desarrollarse la autodisciplina se logra confiar en el apego a los estándares de calidad, por tanto aumentar la eficiencia del personal.

En el indicador “actividades, movimientos y materiales necesarios”, se tiene que el 33% de los encuestados consideran que en el lugar de trabajo realizan muchos movimientos innecesarios; y el 87.88% indican que en el lugar de trabajo se encuentran muchos materiales no necesarios para el trabajo. Aldabert (2018) señala que en los trabajos donde se eliminan las actividades, movimientos y materiales innecesarios, conlleva a disminuir el cansancio y agotamiento de los trabajadores. Ángeles (2016) en su investigación concluyó que las empresas que no aplican las 5 S cuentan con una determinada cantidad de trabajadores insatisfechos y no cumplen con los estándares de calidad.

En el indicador “causa de los desperdicios”, el 75.76% señalan que eliminan la causa de los desperdicios. Aldabert (2018), indica que en las organizaciones donde el personal identifica la causa de los desperdicios logra que éstos desarrollen su capacidad de análisis, lo que es importante. Por otro lado, al eliminar los desperdicios, se consigue una reducción de los costos e incrementa el margen de ganancia, generando satisfacción en el propietario y/o inversionista.

En el indicador “mejorar calidad, seguridad y productividad laboral” se encontró que el 60.6% de los encuestados señalaron que el lugar de trabajo es seguro. Guzmán (2020) concluyó que la desorganización, pérdida de tiempo productivo, ausencia del orden y limpieza se deben eliminar para lograr que una organización sea más competitiva. Por ello, Camero (2021) indica que las 5 S permiten que los trabajadores realicen un trabajo con operaciones más sencillas en todos los niveles y sectores de una empresa, lo que ayuda a que el personal se sienta más comprometido y capaz de realizar mejor su trabajo por tanto mayor nivel de productividad. En los resultados obtenidos en la presente investigación, aún falta mejorar.

En el indicador “evitar accidentes de trabajo” el 57.58% de los encuestados señalaron que los restaurantes si eliminan operaciones inseguras. Es importante aumentar dicho porcentaje, pues Amezquita (2018) señaló que la metodología de las 5 S logra organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y continuamente mejorar el centro de trabajo, así se promueve disciplina, seguridad y bienestar lo que contribuye a transmitir una imagen positiva de la organización. Camero (2021) también indica que es necesario mejorar la calidad y seguridad para evitar los accidentes de trabajo; sin embargo en las Mypes investigadas, aún falta conseguir mayor concientización por parte de todo el personal.

En el indicador “eficiencia en el trabajo” el 54.56% de los encuestados indicaron que los procedimientos que se realizan permiten aprovechar al máximo el tiempo, lo que es consecuencia del 87.88% que señalan que en el centro de trabajo se realizan muchas actividades no necesarias. En las organizaciones bajo estudio, se encuentran en un nivel bajo. Cruzado (2020) en su investigación concluyó que la aplicación de las 5 S mejora la productividad de la empresa. Además, Camero

(2021) indica que la eficiencia permite operaciones más sencillas y mayor satisfacción del operario: mejora el clima laboral, por ello es importante conseguir eficiencia en el trabajo, sin embargo, en la investigación no todos los encuestados señalaron que los procedimientos permiten aprovechar al máximo el tiempo.

En el indicador “optimizar espacios laborales”, el 48.48% de los encuestados indicaron que se optimizan los espacios de trabajo. Ríos (2021) en su investigación identificó que en las Mypes investigadas sólo el 22.81% de los encuestados señalan que existe un buen desempeño de los empleadores hacia los trabajadores, además el 35.09% indicó que cuentan con los recursos adecuados y optimizan los espacios. Por ello, Aldabert (2018) señala que las 5 S permiten optimizar los espacios laborales al ubicar los materiales cerca al operario y que no ejecute movimientos innecesarios, lo que está directamente vinculado con el mejor aprovechamiento de los espacios, por lo que se recomienda eliminar esta debilidad.

5.2.2. Variable: sostenibilidad

En la tabla 6 denominada *Requerimientos de sostenibilidad*, se observa que en el indicador valor social, el 36% de los encuestados señalaron que el restaurante no tiene una orientación hacia el cliente, RPP Noticias (2021) indica que una forma de generar valor a la sociedad es por medio de la creación de programas sostenibles (sociales o ambientales) en los lugares donde operan, sin embargo los resultados de la presente investigación marcan que los restaurantes no tienen una orientación al cliente, por ello se debe buscar oportunidades en las comunidades locales para atender esta deficiencia.

En el indicador valor económico, el 35% de los encuestados indicaron que el precio de los potajes no es acuerdo al mercado, las Mypes investigadas deben establecer precios competitivos (acordes al mercado), para lo que la estrategia de las 5 S contribuirá a disminuir costos, pero a la vez seguir el aporte de Rodríguez (2012) quien indica que se pueden aplicar las economías de escala para disminuir los costos. Además, Begazo (2020) en su investigación concluyó que las empresas que aplican estrategias centradas en el cliente fortalecen la ventaja competitiva diferencial y logran que la empresa se mantenga en el mercado.

En el indicador valor medio ambiental, el 42% de los encuestados indicaron que en el restaurante no se evita la contaminación ambiental, el 21% de los encuestados señalaron que no se respeta la tranquilidad pública y el 13% de los encuestados señalaron que las Mypes si arrojan los desechos a la vía pública, por lo que se está atentando contra el medio ambiente. Sin embargo, Encinas (2021) concluyó en su investigación que el cambio de costumbres y creencias tiene impacto en las prácticas social y ambientalmente sostenibles de los restaurantes lo que es apreciado por el consumidor. A su vez, Orellana (2020) señala que las organizaciones deben implementar estrategias dirigidas a eliminar o minimizar los impactos medioambientales generados de su actividad empresarial, como reducir la contaminación ambiental, bien sea con las fuentes generadoras de energía, con los residuos de su actividad y/o con respeto a la tranquilidad pública. Por todo lo detectado, las Mypes investigadas, tienen oportunidades de mejora, pues no se está velando por el valor medio ambiental. Orellana (2020) señala que se debe evitar cualquier tipo de contaminación ambiental.

En la tabla 7 denominada *estrategias de sostenibilidad*, en el indicador economía circular, el 87.88% de los encuestados mostraron que los desperdicios del proceso si constituyen insumos de otro proceso productivo; pero el 54.54% de los encuestados mencionaron que no se separan los materiales necesarios de los innecesarios. Además, los encuestados señalaron que las salidas del proceso dadas por los desperdicios, si se están aprovechando en otra actividad productiva. Lo que coincide con ESERP (2021) quien indica que la economía circular es una estrategia de sostenibilidad que consiste en la menor demanda de inputs al proceso y en la reutilización de los materiales que ya se encuentran dentro del proceso con el objetivo de consumir menos recursos naturales y arrojar menos desechos.

Con respecto al indicador fuentes de energía renovables, el 100% de los encuestados señaló que no las emplean, lo cual es una debilidad de estas Mypes que se debe eliminar y aprovechar fuentes de energía renovables como la energía solar o eólica. ESERP (2021) revela que las fuentes de energía renovable logran una ventaja competitiva que es respaldada por la comunidad internacional.

En el indicador comercio justo, el 69.7% de los encuestados mostraron que el sueldo que perciben no es justo, lo que para las empresas investigadas es una debilidad, pues el consumidor de este milenio también valoriza aspectos de las remuneraciones que perciben los trabajadores, además un trabajador que no logra satisfacer sus expectativas monetarias trabaja desmotivado. Arévalo (2021) en su investigación concluyó que descuidar la motivación laboral no permite obtener resultados económicos valiosos para las empresas.

En la tabla 8 denominada *estrategias de sostenibilidad*, en el indicador comercio justo, el 26% de los encuestados indicó que el restaurante no mejora las condiciones de vida de la sociedad, sin embargo ESERP (2021) revela que toda organización debe desarrollar actividades que contribuyan al crecimiento y bienestar de las comunidades donde se encuentran instaladas, no sólo sin contaminar sino principalmente pagando sueldos justos. Esto coincide con FLO Internatioonal (2021) quien señala que las empresas que participan en el comercio justo logran incrementar su facturación, además existe la tendencia al crecimiento.

Implementar la instalación de fuentes de energía renovable, lo que contribuirá a la imagen de las Mypes, de esta forma se estaría atendiendo las demandas de los stakeholders, quienes contentos darán su testimonio a otro consumidor, incrementándose la demanda.

VI. Conclusiones

Los elementos de las 5 S que se aplican en las Mypes investigadas están dados porque en el **seiri**, un poco más de la mitad señalan que en el lugar de trabajo se cuenta con todos los materiales requeridos; sin embargo casi la totalidad separan los materiales necesarios de los innecesarios, por ello es importante que en el lugar de trabajo se cuente con todos los materiales requeridos para lograr productividad por parte de personal y eliminar la pérdida de tiempo originada por la espera de los materiales requeridos. Sin embargo en el elemento **seiton**, se logra que casi la totalidad de los encuestados lo aplican, pues cuentan con un lugar para cada cosa y con el respectivo etiquetado, lo cual favorece el buen desempeño del personal y genera un ambiente de trabajo grato.

En el elemento **seiso** y **shitsuke** se consiguen resultados superiores al elemento anterior, pues en **seiso** se identifica y eliminan las fuentes de suciedad, además casi la totalidad mantienen el lugar de trabajo limpio y aseguran su limpieza, lo cual es un indicador positivo para la imagen de la empresa, considerando que en esta época se valora mucho la limpieza. En **Shitsuke** casi la totalidad trabaja de acuerdo a las normas establecidas, lo que ayuda a incrementar la confianza y moral del personal generándose una imagen positiva de las Mypes al exterior.

En el elemento **seiketsu**, una mayoría distingue fácilmente una situación normal, consecuencia de la implementación del seiri, seiton y el seiso (eliminar, ordenar y limpieza) de esa forma se estará contribuyendo con la productividad pues el trabajo se ejecutaría efectivamente.

Con respecto a la importancia de la aplicación de las 5 S, casi la totalidad indicaron que se requiere que el supervisor recuerde las reglas establecidas y que en el puesto de trabajo se disponga de muchos materiales no necesarios, lo que afecta a la mitad de los colaboradores pues no consiguen eficiencia en su trabajo; indicadores que denotan una debilidad que se debe eliminar. Además, la totalidad de los encuestados identificaron que en el trabajo se realizan muchos movimientos innecesarios. Sin embargo, una mayoría elimina la causa de los desperdicios y señala que el lugar de trabajo es seguro, lo que afecta negativamente a la productividad.

Con respecto a los requerimientos de sostenibilidad, en el valor social, económico y medio ambiental se encontró que un poco menos de la mitad señalaron que no existe una orientación hacia el cliente, que el precio de los potajes no es competitivo y que existe contaminación ambiental.

Las estrategias de sostenibilidad están dadas por la economía circular, fuentes de energía renovable y el comercio justo. Así, casi la totalidad de las Mypes investigadas emplean los desperdicios en otra actividad productiva; sin embargo, la totalidad no emplea fuentes de energía renovable. Con respecto al comercio justo, una minoría si perciben que el sueldo es justo.

Aspectos complementarios: Recomendaciones

Identificar al colaborador más comprometido y asignarle el rol de experto. Programar charlas de concientización, con la participación principal del experto, quien presentará temas sobre el **seiri**. Además, en el aniversario de la empresa entregar la respectiva certificación de “capacitador experto” y premiarlo con una cena o almuerzo para el titular y su familia, con fecha libre.

Solicitar el apoyo del MTPE de la localidad o a una universidad con el fin de presentar experiencias exitosas de la aplicación de las 5 S en empresas locales y de esa forma convencer a los colaboradores que aún requieren de la presencia de un supervisor para que les haga recordar sobre los procedimientos.

Incentivar la formación de círculos de calidad, con el fin de que los mismos trabajadores diseñen procesos más rápidos y efectivos. Propuestas que deben ser aprobadas por la gerencia. De esta forma, se eliminaría los movimientos innecesarios, presentes en algunos puestos de trabajo.

La aplicación de las 5 S permitirá reducir el costo de producción, además aplicar las economías de escala en la adquisición de materiales cuya demanda es alta y continúa, los que deberán ser correctamente almacenados. De esta forma se contará con mayor disponible para invertirlo en mejoras del ambiente de trabajo, o en la adquisición de utensilios, equipos modernos que permitan ejecutar operaciones seguras, rápidas. También se debe optimizar el espacio de trabajo con la aplicación de merchandising temático direccionado hacia el cuidado del medio ambiente, lo que sería atractivo para los turistas generando un mejor ambiente de trabajo e imagen positiva.

Referencias bibliográficas

- Aldabert, J. (2018). *5S para la mejora continua: La base del Lean*. Alda Talent.
- Alvarez, Y. (2020). *Estrategias de sostenibilidad desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial para el restaurante La Sazón de Meña de la ciudad de Floridablanca Santander*. Floridablanca Santander: Universidad pontifica bolivariana.
- Amezquita, M. (2018). *Propuesta de implementación de la metodología 5S en la gestión del restaurante Tertulianos, ubicado en la ciudad de Quetzaltenangoel*. (pág. 69). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Ángeles, N. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Aquino, L. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las 5 S de Kaisen en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca 2019*. Juliaca: Universidad católica Los Ángeles de Chimbote.
- Arévalo, L. (2021). *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín, 2019*. San Martín: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Avendaño, N. y. (2020). *Importancia del ecoturismo para el desarrollo sostenible del distrito de Santo Domingo de la provincia de Morropón, Piura 2020*. Piura: Universidad privada Antenor Orrego.
- BCR. (2020). *Banco Central de Reserva del Perú*. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe>

- Begazo, H. G. (2020). *Elaboración de un plan estratégico para la implementación y sostenibilidad de Come con causa: primer restaurante social del Perú*. Lima: Universidad tecnológica de Perú .
- BID. (2020). *Perú: desafíos en el desarrollo post COVID 19*. IDB: Inter-american development bank, 36.
- Camero, V. y. (2021). *Aplicación del Lean Manufacturing (5s y Kaizen) para Producción y gestión*, 23.
- Cañete, N. (21 de Marzo de 2020). *Coronavirus:¿Cómo apoyar desde el sector de fomento a la innovación y las Pymes?* Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/innovacion-coronavirus-pymes-emprendimientos/>
- Consulting, S. (18 de junio de 2018). *Las 5 S como herramienta de mejora continua*. Obtenido de Las 5 S como herramienta de mejora continua: <http://www.sigconsulting.pe/>
- Cruzado, C. y. (2020). *Aplicación de las 5S para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa Starbucks, Chorrillos -2020*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Deza, J. P. (12 de Febrero de 2019). *En Perú los negocios cierran porque no son competitivos ¿Como para la mortandad empresarial?* (E. p. Perú, Entrevistador)
- Encinas, A. (2021). *Impacto de las prácticas social y ambientalmente sostenibles de restaurantes en el comportamiento del consumidor*. Lima: Universidad peruana de ciencias aplicadas.
- ESERP. (21 de ENERO de 2021). *ESERP*. Obtenido de ESERP: <https://es.eserp.com/articulos/sostenibilidad-empresas/>
- Espinoza, F. E. (2018). *La hipótesis en la. Mendive* - revista de educación, 139.
- Gestión. (19 de mayo de 2019). *Gastón Acurio: restaurantes. Economía*.

- Gregor, M. M. (27 de Abril de 2020). *Reactiva (el otro) Perú. Gestión. Obtenido de Covid 19 en el Perú: El impacto en las Mypes: <https://economyaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes>*
- Gutiérrez-Tudela. (2021). *La pandemia de la COVID-19 en el Perú: análisis epidemiológico de la primera ola*. Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna, 52.
- Guzmán, K. y. (2020). *Diseño de la metodología 5S para el restaurante Barra Cebiche*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- FLO *International*, Alemania: TLF (49) 228-949230: fax (49) 228-2421713 info@fairtrade.net; www.fairtrade.net
- INEI. (2021). *En el Perú existen más de 2 millones 838 mil empresas*. Lima: Nota de prensa 087 INEI.
- León, D. y. (2020). *Estrategia para promover la sostenibilidad de las microempresas del subsector restaurantes de Bucaramanga*. Bucaramanga: Unidades tecnológicas de Santander.
- Loor, S. (2017). *Estructuración de los procesos técnicos en base a las 5 "S" en la cocina del restaurante Cima Real, en Salcedo, Cotopaxi*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES.
- Manzano, G. y. (2017). *Implantación de las 5 S*. 3C Tecnología, 11.
- Mejía, J. T. (27 de Agosto de 2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. . Obtenido de Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos. : <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>.
- Neill, D. A., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala - Ecuador: UTMACH.
- Noticias, RPP. (21 de Octubre de 2021). *Las empresas deben generar valor social y contribuir en las comunidades. Valor compartido*.

- Orellana, P. (03 de agosto de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de *economipedia.com*: <https://economipedia.com/definiciones/sostenibilidad-empresarial.html>
- Parlamentaria, D. G. (2019). *Características económicas*. Carpeta geo referencial Región Huánuco, 20.
- Paucar, A. y. (2020). *Desarrollo e implementación de la metodología de mejora continua en una Mype metalmecánica para mejorar la productividad*. Universidad peruana ciencias aplicadas.
- Peruano, D. E. (15 de marzo de 2020). *Normas legales*. Decreto De Urgencia.
- Ríos, G. y. (2021). *Gestión bajo uso de las 5S de kaizen en las Mypes servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021*. Universidad científica del Perú.
- Rodríguez, C. (20 de Mayo de 2012). *EOI*. Obtenido de EOI: <https://www.eoi.es/blogs/carollirenerodriguez/2012/05/20/sostenibilidad-en-las-empresas/>
- Sabino, C. (2020). *El proceso de la investigación*. Obtenido de <https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>.
- Silva. (2021). *Tendencias en nuevas tecnologías para restaurantes*. Marketing gastronómico, 36.
- ULADECH (2019). *Código de ética para la investigación, versión 002*. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. Chimbote – Perú.
- USIL. (2020). *100 mil restaurantes cerraron en el Perú por la pandemia*. USIL.
- Westreicher, G. (23 de Febrero de 2020). *Encuesta*. Obtenido de Encuesta: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

Anexo 1: cuestionario dirigido al propietario y personal



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el objetivo de conocer las características de las 5 S para orientar la sostenibilidad en Mypes rubro restaurante de la unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas marcando un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación es voluntaria y anónima, puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Su participación es valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad _____ Estado civil _____ Género _____

5 S	SI	NO
1. ¿En su lugar de trabajo cuenta con todos los materiales requeridos para su trabajo?		
2. ¿Separa los materiales necesarios de los innecesarios?		
3. ¿Establece un lugar para cada material?		
4. ¿Emplea etiquetas para identificar los materiales que sea fácil y rápido encontrarlos?		
5. ¿Identifica y elimina las fuentes de suciedad?		
6. ¿Mantiene limpio el lugar de trabajo asegurando su limpieza?		
7. ¿Distingue fácilmente una situación normal de otra anormal?		
8. ¿Trabaja permanentemente de acuerdo a las normas establecidas?		
9. ¿En su trabajo, requiere que el supervisor le haga recordar las reglas establecidas?		
10. ¿En su lugar de trabajo realiza muchos movimientos innecesarios?		
11. ¿En el lugar de trabajo cuenta con muchos materiales no necesarios para la tarea?		
12. ¿Elimina la causa de los desperdicios?		
13. ¿Considera que el lugar de trabajo es seguro?		
14. ¿Elimina las operaciones inseguras?		
15. ¿Los procedimientos que Ud. realiza, le permiten aprovechar al máximo el tiempo?		
16. ¿Se optimizar espacios laborales?		
ESTRATEGIAS DE SOSTENIBILIDAD		
17. ¿Los desperdicios del proceso constituyen insumos de otra producción (granjas)?		
18. ¿Separa los materiales necesarios de los innecesarios?		
19. ¿Emplea fuentes diferentes para el abastecimiento de la energía eléctrica?		
20. ¿El sueldo que percibe es justo?		

Anexo 2: cuestionario dirigido al cliente



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el objetivo de conocer las características de las 5 S para orientar la sostenibilidad en Mypes rubro restaurante de La Unión Dos de Mayo - Huánuco, 2022, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que considere conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima, puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Su participación es valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad _____ Estado civil _____ Género _____

	SI	NO
SOSTENIBILIDAD		
1. ¿Considera que en el restaurante existe una orientación hacia el cliente?		
2. ¿El precio de los potajes es de acuerdo al mercado?		
3. ¿En el restaurante se evita la contaminación ambiental?		
4. ¿Se respeta la tranquilidad pública?		
5. ¿El restaurante arroja sus desechos a la vía pública?		
6. ¿El restaurante mejora las condiciones de vida de la sociedad?		

Anexo 3: protocolos de consentimiento informado

1

Anexo 5: consentimiento informado CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigador : AREVALO HUAYTA, Roger

Título proyecto : Las 5 S para orientar la sostenibilidad en Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022

Datos del participante: Gerente de cada restaurante

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

Doy mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto. SI

No doy mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto _____

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

10 de febrero del 2022



Firma del participante

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha: 10 febrero del 2022



AREVALO HUAYTA, Roger

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigador : AREVALO HUAYTA, Roger

Título proyecto : Las 5 S para orientar la sostenibilidad en Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022

Datos del participante: Gerente de cada restaurante

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

Doy mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto. Si

No doy mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto _____

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

10 de febrero del 2022



Firma del participante

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha: 10 febrero del 2022



AREVALO HUAYTA, Roger

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigador : AREVALO HUAYTA, Roger

Título proyecto : Las 5 S para orientar la sostenibilidad en Mypes rubro restaurante de La Unión - Dos de Mayo - Huánuco, 2022

Datos del participante: Gerente de cada restaurante

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

Doy mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto. Si

No doy mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto _____

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

10 de febrero del 2022



Firma del participante

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha: 10 febrero del 2022



AREVALO HUAYTA, Roger

Anexo 4: validaciones**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, **MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA**, identificado con DNI 02652131, **MAGÍSTER** en ADMINISTRACIÓN:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por nombre del estudiante **ROGER ARÉVALO HUAYTA**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **"LAS 5 S PARA ORIENTAR LA SOSTENIBILIDAD EN MYPES RUBRO RESTAURANTE DE LA UNIÓN (DOS DE MAYO - HUÁNUCO), 2022"** que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 10 de febrero 2022



Mg. Lic. Adm. Maritza Z. Chumacero Ancajima
REG. UNIC. DE COLEG. N° 0102

MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA
CLAD N° 5102

Ítems relacionados con la variable 5 S (cuestionario dirigido al propietario y trabajador)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1. ¿En su lugar de trabajo cuenta con todos los materiales requeridos para su trabajo?	✓			✓		✓		✓
2. ¿Separa los materiales necesarios de los innecesarios?	✓			✓		✓		✓
3. ¿Establece un lugar para cada material?	✓			✓		✓		✓
4. ¿Emplea etiquetas para identificar los materiales que sea fácil y rápido encontrarlos?	✓			✓		✓		✓
5. ¿Identifica y elimina las fuentes de suciedad?	✓			✓		✓		✓
6. ¿Mantiene limpio el lugar de trabajo asegurando su limpieza?	✓			✓		✓		✓
7. ¿Distingue fácilmente una situación normal de otra anormal?	✓			✓		✓		✓
8. ¿Trabaja permanentemente de acuerdo a las normas establecidas?	✓			✓		✓		✓
9. ¿En su trabajo, requiere que el supervisor le haga recordar las reglas establecidas?	✓			✓		✓		✓
10. ¿En su lugar de trabajo realiza muchos movimientos innecesarios?	✓			✓		✓		✓
11. ¿En el lugar de trabajo cuenta con muchos materiales no necesarios para el trabajo?	✓			✓		✓		✓
12. ¿Elimina la causa de los desperdicios?	✓			✓		✓		✓
13. ¿Considera que el lugar de trabajo es seguro?	✓			✓		✓		✓
14. ¿Elimina las operaciones inseguras?	✓			✓		✓		✓
15. ¿Los procedimientos que Ud. realiza, le permiten aprovechar al máximo el tiempo?	✓			✓		✓		✓
16. ¿Se optimizan espacios laborales?	✓			✓		✓		✓
Variable: sostenibilidad	✓			✓		✓		✓
17. ¿Los desperdicios del proceso constituyen insumos de otra producción (grasas)?	✓			✓		✓		✓
18. ¿Separa los materiales necesarios de los innecesarios?	✓			✓		✓		✓
19. ¿Emplea fuentes diferentes para el abastecimiento de la energía eléctrica?	✓			✓		✓		✓
20. ¿El sueldo que percibe es justo?	✓			✓		✓		✓

Ítems relacionados con la variable: Sostenibilidad (cuestionario dirigido al cliente)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, equivocado?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1. ¿Considera que en el restaurante existe una orientación hacia el cliente?	✓			✓		✓		✓
2. ¿El precio de los platos es de acuerdo al mercado?	✓			✓		✓		✓
3. ¿En el restaurante se evita la contaminación ambiental?	✓			✓		✓		✓
4. ¿Se respeta la tranquilidad pública?	✓			✓		✓		✓
5. ¿El restaurante arroja sus desechos a la vía pública?	✓			✓		✓		✓
6. ¿El restaurante mejora las condiciones de vida de la sociedad?	✓			✓		✓		✓

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVAN GUZMAN CASTRO, identificado con DNI 07727308, MAGÍSTER en DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por nombre del estudiante Roger Arévalo Huayta, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "LAS 5 S PARA ORIENTAR LA SOSTENIBILIDAD EN MYPES RUBRO RESTAURANTE DE LA UNIÓN (DOS DE MAYO - HUÁNUCO), 2022" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 10 FEBRERO 2022

(firma) sello


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

Ítems relacionados con la variable 5 S (cuestionario dirigido al propietario y trabajador)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencia o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿En su lugar de trabajo cuenta con todos los materiales requeridos para su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. ¿Separa los materiales necesarios de los innecesarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. ¿Establece un lugar para cada material?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. ¿Emples etiquetas para identificar los materiales que sea fácil y rápido encontrarlos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. ¿Identifica y elimina las fuentes de suciedad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. ¿Mantiene limpio el lugar de trabajo asegurando su limpieza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. ¿Distingue fácilmente una situación normal de otra anormal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. ¿Trabaja permanentemente de acuerdo a las normas establecidas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9. ¿En su trabajo, requiere que el supervisor le haga recordar las reglas establecidas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10. ¿En su lugar de trabajo realiza muchos movimientos innecesarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11. ¿En el lugar de trabajo cuenta con muchos materiales no necesarios para el trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12. ¿Elimina la causa de los desperdicios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13. ¿Considera que el lugar de trabajo es seguro?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14. ¿Elimina las operaciones inseguras?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15. ¿Los procedimientos que U/ realiza, le permiten aprovechar al máximo el tiempo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16. ¿Se optimizan espacios laborales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



 IIRAR GUZMÁN CASTRO

 CLAD N° 5107

Variable: sostenibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
17. ¿Los desperdicios del proceso constituyen insumos de otra producción (gratias)?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
18. ¿Separa los materiales necesarios de los innecesarios?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
19. ¿Emprega fuentes diferentes para el abastecimiento de la energía eléctrica?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
20. ¿El sueldo que percibe es justo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

Ítema relacionados con la variable: Sostenibilidad (cuestionario dirigido al cliente)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, sesgado?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿Considera que es el restaurante existe una orientación hacia el cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
2. ¿El precio de los platos es de acuerdo al mercado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
3. ¿En el restaurante se evita la contaminación ambiental?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
4. ¿Se respeta la tranquilidad pública?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
5. ¿El restaurante arroja sus desechos a la vía pública?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
6. ¿El restaurante mejora las condiciones de vida de la sociedad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

J. IVÁN GÓMEZ CASTRO
 CLAD N° 5107

Anexo 5: reporte Turnitin

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 04-mar-2022 10:56 -05
Identificador: 1776442443
Número de palabras: 13983
Entregado: 1
IF Por R. Arevalo Huayta

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
13%	
Internet Sources:	13%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	0%

Anexo 6: matriz indicador pregunta

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas	FUENTE	ESCALA	METODOLOGIA
5 S	Elementos	Seiri	1. ¿En su lugar de trabajo cuenta con todos los materiales requeridos para su trabajo? 2. ¿Separa los materiales necesarios de los innecesarios? 3. ¿Establece un lugar para cada material?	Personal y propietarios	Nominal	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Seiton	4. ¿Emplea etiquetas para identificar los materiales que sea fácil y rápido encontrarlos? 5. ¿Identifica y elimina las fuentes de suciedad?			
		Seiso	6. ¿Mantiene limpio el lugar de trabajo asegurando su limpieza? 7. ¿Distingue fácilmente una situación normal de otra anormal?			
		Seiketsu	8. ¿Trabaja permanentemente de acuerdo a las normas establecidas?			
		Shitsuke	9. ¿En su trabajo, requiere que el supervisor le haga recordar las reglas establecidas?			
		Autodisciplina	10. ¿En su lugar de trabajo realiza muchos movimientos innecesarios?			
	Importancia	Actividades, movimientos y materiales innecesarios	11. ¿En el lugar de trabajo cuenta con muchos materiales no necesarios para el trabajo?			
		Causa de los desperdicios	12. ¿Elimina la causa de los desperdicios?			
		Mejorar calidad, seguridad y productividad laboral.	13. ¿Considera que el lugar de trabajo es seguro?			
		Evitar accidentes				
		Operaciones laborales	14. ¿Elimina las operaciones inseguras?			

		inseguras.			
		Eficiencia en el trabajo y reduce costos operativos.	15. ¿Los procedimientos que Ud. realiza, le permiten aprovechar al máximo el tiempo?		
		Optimizar espacios laborales.	16. ¿Se optimizar espacios laborales?		
Sostenibilidad	Valor	Social	1. ¿Considera que en el restaurante existe una orientación hacia el cliente?	Cliente	Nominal
		Económico	2. ¿El precio de los potajes es de acuerdo al mercado?		
		Medio ambiental	3. ¿En el restaurante se evita la contaminación ambiental? 4. ¿Se respeta la tranquilidad pública? 5. ¿El restaurante arroja sus desechos a la vía pública?		
	Estrategias	Economía circular	6. ¿Los desperdicios del proceso constituyen insumos de otra producción (granjas)?	Propietario y personal	
			7. ¿Separa los materiales necesarios de los innecesarios?		
		Fuentes de energía renovable.	8. ¿Emplea fuentes diferentes para el abastecimiento de la energía eléctrica?		
		Comercio justo	9. ¿El sueldo que percibe es justo?		
		10. ¿El restaurante mejora las condiciones de vida de la sociedad?	Cliente		

Anexo 07: evidencia de no adeudo



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: B002-02451695
 Fecha: 11-02-2022
 Hora: 19:00:00

Datos del emisor				Adquiriente / Usuario			
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 46592758 Nombre: AREVALO HUAYTA ROGER Dirección: JR FEDERICO RIOS N 270,....PE			

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00
Importe total a pagar: S/ 540.00



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: B002-02451696
 Fecha: 11-02-2022
 Hora: 19:00:00

Datos del emisor				Adquiriente / Usuario			
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 46592758 Nombre: AREVALO HUAYTA ROGER Dirección: JR FEDERICO RIOS N 270,....PE			

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00
Importe total a pagar: S/ 540.00



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: B002-02457538
 Fecha: 26-02-2022
 Hora: 19:00:00

Datos del emisor				Adquiriente / Usuario		
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 46592758 Nombre: AREVALO HUAYTA ROGER Dirección: JR FEDERICO RIOS N 270,...PE		

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1524	0	SERVICIO DE ANTIPLAGIO TALLER	S/ 100.00	S/ 100.00

Información adicional	Total impuestos
CONDICION DE PAGO: CONTADO	Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: CIEN Y 00/100 SOLES

Totales del documento
Total Inafectas: S/ 100.00
Importe total de la v...

1319956043-03-BU02... / 20319956043-03-BU02-... X



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: B002-02457539
 Fecha: 26-02-2022
 Hora: 19:00:00

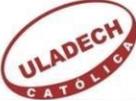
Datos del emisor				Adquiriente / Usuario		
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 46592758 Nombre: AREVALO HUAYTA ROGER Dirección: JR FEDERICO RIOS N 270,...PE		

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional	Total impuestos
CONDICION DE PAGO: CONTADO	Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00

Datos del emisor		Adquiriente / Usuario				
		Datos del documento Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA Serie y correlativo: B002-02457540 Fecha: 26-02-2022 Hora: 19:00:00				
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr. Tumbes 247 C.C. Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz		Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 40592758 Nombre: AREVALO HUAYTA ROGER Dirección: JR FEDERICO RIOS N 270...PE				
Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00
Información adicional				Total impuestos		
CONDICION DE PAGO: CONTADO				Total IGV 18%: S/ 0.00		
Monto en letra: QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES				Totales del documento		
				Total Descuentos: S/ 135.00 Total Infectos: S/ 675.00 Descuentos Globales: S/ 135.00 Importe total de la venta: S/ 675.00 Importe total a pagar: S/ 540.00		