



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA EL  
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS  
CHICLAYO- 2018**

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

**Autora:**

Bach. Cunias Vasquez Lilian Liset

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6206-0437>

**Asesor:**

Dra. Delgado Wong Sofía Irene

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-7204-2558>

**Línea de Investigación**

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel – Perú**

**2022**

**METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO- 2018.**

Asesor (a): Dra. Delgado Wong Sofía Irene  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Nombre Completo Firma



Universidad  
Señor de Sipán

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

#### **METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO -2018**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

CUNIAS VÁSQUEZ LILIAN LISET	DNI:76264961	
-----------------------------	--------------	--

Pimentel, 13 de febrero del 2023

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres y hermanos que, con apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

La autora

## **Agradecimiento**

Principalmente agradezco a Dios por guiarme en el transcurso de mi vida y bendecirme en mis metas trazadas.

A mis padres por sus valores, sus consejos y su esfuerzo que me brindaron, a mis hermanos que contribuyeron en mi formación profesional apoyándome en todo momento

A mis docentes por sus conocimientos y enseñanzas en toda la carrera profesional, a la universidad por su calidad y profesionalismo.

La autora

## Resumen

El objetivo central del estudio fue proponer la metodología de las 5s para mejorar la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018. La formulación del problema se representó mediante la siguiente interrogante: ¿De qué manera las 5s mejora la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo? La hipótesis fue: La metodología de las 5s mejora la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas-Chiclayo. La metodología del estudio se centró en un tipo descriptivo, de diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario aplicado a una muestra conformada por los clientes y trabajadores de la empresa. Los resultados de la investigación evidenciaron que la metodología de las 5s que se requiere tomar en cuenta para el restaurante Algas Marinas se centra en la ubicación de los materiales, lo cual según los clientes y trabajadores perciben que no existe una organización adecuada de los equipos y materiales en el local, otro factor fue la distribución, donde el 80% de encuestados afirman que no es la adecuada, por otra parte, se logró determinar que la calidad del servicio es deficiente. Se concluye que el uso de la metodología de las 5s mejora la calidad de servicio del restaurante Algas Marinas, según los resultados encontrados, se afirma que su ejecución en el corto plazo, es necesaria, pues actualmente la empresa presente diversas deficiencias que afectan la calidad del servicio, siendo la metodología de las 5s una propuesta de solución eficiente para su aplicación en el restaurante Algas Marinas.

**Palabras clave:** Calidad, cliente, metodología de las 5s, necesidad, servicio.

## **Abstract**

The main objective of the study was to propose the methodology of the 5s to improve the Quality of the Algas Marinas-Chiclayo restaurant service. The formulation of the problem was represented by the following question: How does the 5s improve the Quality of Service of the Algas Marinas-Chiclayo restaurant? The hypothesis was: The methodology of the 5s improves the Quality of the Algas Marinas-Chiclayo restaurant service. The methodology of the study was focused on a descriptive type, of non-experimental design, for the data collection a questionnaire applied to a sample formed by the clients and workers of the company was used. The results of the investigation showed that the factors of the methodology of the 5s that are required to be taken into account for the Algas Marinas restaurant focus on the location of the materials, which according to customers and workers perceive that there is no adequate organization of equipment and materials in the premises, another factor was the distribution, where 80% of respondents say that it is not adequate, on the other hand it was determined that the quality of the service is poor. It is concluded that the design of the methodology of the 5s improves the quality of service of the Algas Marinas restaurant, according to the results found, it is stated that its execution in the short term is necessary, since the company currently has several deficiencies that affect the quality of the service, being the methodology of the 5s an efficient solution proposal for its application in the Algas Marinas restaurant.

Keywords: Quality, client, 5s methodology, need, service.

## Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
Índice .....	viii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	15
1.1. Realidad Problemática .....	15
1.2. Antecedentes de estudio.....	20
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	25
1.3.1. Metodología de las 5 s .....	25
1.3.2. Calidad de servicio .....	34
1.4. Formulación del problema .....	39
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	40
1.6. Hipótesis. ....	40
1.7. Objetivos.....	41
1.7.1. Objetivo general .....	41
1.7.2. Objetivos específicos .....	41
II. MATERIALES Y MÉTODO.....	42
2.1. Tipo y diseño de la investigación .....	42
2.2. Población y muestra.....	42
2.3. Variables y Operacionalización .....	44
2.3.1. Variables.....	44
2.3.2. Definición de variables .....	45
2.3.3. Operacionalización .....	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	49
2.4.1. Técnicas e instrumentos.....	49
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	50
2.6. Criterios éticos .....	50
2.7. Criterios de rigor científico .....	50
III. RESULTADOS .....	52
3.1. Resultados en Tablas y figuras .....	52



3.2. Discusión de resultados .....	86
3.3. Aporte práctico .....	89
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	99
4.1. Conclusiones .....	99
4.2. Recomendaciones .....	100
REFERENCIAS .....	101
ANEXOS .....	107

## Índice de tablas

Tabla 1. Promedio de clientes en los últimos seis meses .....	43
Tabla 2. Definición de variables.....	45
Tabla 3. Operacionalización de la variable independiente .....	46
Tabla 4. Operacionalización de la variable dependiente .....	48
Tabla 5. Análisis de confiabilidad de cuestionario a trabajadores .....	49
Tabla 6. Análisis de confiabilidad de cuestionario a clientes.....	50
Tabla 7. Valoración sobre los espacios del restaurante Algas Marinas son ordenados y facilita a que los trabajadores entreguen sus pedidos a tiempo.....	52
Tabla 8. Valoración del área de atención al cliente en el restaurante Algas Marinas se encuentra organizado.....	53
Tabla 9. Valoración sobre la percepción en la preparación y presentación de los platos ...	54
Tabla 10. Valoración sobre la numeración de las mesas del restaurante Algas Marinas ....	55
Tabla 11. Valoración sobre la facilidad de identificar el área de caja del restaurante Algas Marinas .....	56
Tabla 12. Valoración sobre si el trabajo en el restaurante Algas Marinas es organizado ...	57
Tabla 13. Valoración sobre el mantenimiento de las herramientas en el restaurante para la calidad e higiene de los platos que ofrecen. ....	58
Tabla 14. Valoración sobre la señalización de los espacios del restaurante Algas Marinas. ....	59
Tabla 15. Valoración sobre la calidad en la atención y las guías de trabajo en los meseros del restaurante. ....	60
Tabla 16. Valoración sobre la atención al cliente conforme las expectativas del cliente del restaurante Algas Marinas.....	61
Tabla 17. Valoración sobre la conformidad de la calidad y la variedad de platos de comida que ofrece el restaurante Algas Marinas. ....	62
Tabla 18. Valoración sobre la infraestructura del restaurante Algas Marinas es moderna y favorece la calidad del servicio .....	63
Tabla 19. Valoración sobre la utilización de la tecnología para el servicio al cliente en el restaurante Algas Marina .....	64
Tabla 20. Valoración sobre si considera que en el restaurante Algas Marinas se brinda una atención personalizada a los clientes.....	65

Tabla 21. Valoración sobre la calidad del servicio en base al nivel de preparación en los colaboradores del restaurante .....	66
Tabla 22. Valoración sobre el tiempo de espera en la preparación de platillos pedidos del restaurante Algas Marinas es rápido .....	67
Tabla 23. Valoración sobre la comprensión del trabajador en caso de quejas y sugerencias de los clientes .....	68
Tabla 24. Valoración sobre la ubicación de herramientas de trabajo para facilitar la entrega de pedidos en tiempo reducido.....	69
Tabla 25. Valoración sobre si la distribución de su área de trabajo es ordenada facilitando la atención al cliente .....	70
Tabla 26. Valoración sobre la distribución de la cocina facilita la preparación de los platos, asegurando su calidad y presentación .....	71
Tabla 27. Valoración sobre la clasificación de las herramientas, materiales y equipo en el lugar de trabajo.....	72
Tabla 28. Valoración si existe un área de caja para que los clientes puedan realizar el pago de su consumo de manera ordenada.....	73
Tabla 29. Valoración sobre la facilidad sus herramientas de trabajo .....	74
Tabla 30. Valoración sobre el mantenimiento de calidad en las herramientas de trabajo para los platos ofrecidos.....	75
Tabla 31. Valoración sobre si existe una señalización para la ubicación de herramientas de trabajo.....	76
Tabla 32. Valoración sobre el método o guía para la organización de los equipos de trabajo para mejorar la calidad de servicio al cliente.....	77
Tabla 33. Valoración sobre si los procedimientos de trabajo se cumplen según un manual de funciones .....	78
Tabla 34 Valoración sobre la preparación de los platos del restaurante para garantizar su calidad .....	79
Tabla 35. Valoración sobre si la infraestructura de la empresa es moderna y segura para los clientes.....	80
Tabla 36. Valoración sobre si la empresa utiliza herramientas tecnológicas para brindar una mejor atención al cliente. ....	81
Tabla 37. Valoración sobre si la empresa brinda atención personalizada a sus clientes para optimizar la calidad del servicio .....	82

Tabla 38. Valoración sobre si la empresa capacita al personal que tiene contacto directo con los clientes .....	83
Tabla 39. Valoración sobre los trabajadores de la empresa brindan información de soluciones de inconvenientes a los clientes. ....	84
Tabla 40. Valoración sobre la comprensión del colaborador en caso de quejas para brindar soluciones .....	85
Tabla 41. Plan de Acción de la propuesta .....	95
Tabla 42. Proyección de ingresos, con el método de regresión lineal.....	97
Tabla 43. Recuperación de la inversión.....	97

## Índice de figuras

Figura 1. Valoración sobre los espacios del restaurante Algas Marinas son ordenados y facilita a que los trabajadores entreguen sus pedidos a tiempo.....	52
Figura 2. Valoración del área de atención al cliente en el restaurante Algas Marinas se encuentra organizado. ....	53
Figura 3. Valoración sobre la percepción en la preparación y presentación de los platos ..	54
Figura 4. Valoración sobre la numeración de las mesas del restaurante Algas Marinas.....	55
Figura 5. Valoración sobre la facilidad de identificar el área de caja del restaurante Algas Marinas .....	56
Figura 6. Valoración sobre si el trabajo en el restaurante Algas Marinas es organizado ....	57
Figura 7. Valoración sobre el mantenimiento de las herramientas en el restaurante para la calidad e higiene de los platos que ofrecen .....	58
Figura 8. Valoración sobre la señalización de los espacios del restaurante Algas Marinas .....	59
Figura 9. Valoración sobre la calidad en la atención y las guías de trabajo en los meseros del restaurante .....	60
Figura 10. Valoración sobre la atención al cliente conforme las expectativas del cliente del restaurante Algas Marinas.....	61
Figura 11. Valoración sobre la conformidad de la calidad y la variedad de platos de comida que ofrece el restaurante Algas Marinas .....	62
Figura 12. Valoración sobre la infraestructura del restaurante Algas Marinas es moderna y favorece la calidad del servicio.....	63
Figura 13. Valoración sobre la utilización de la tecnología para el servicio al cliente en el restaurante Algas Marina .....	64
Figura 14. Valoración sobre si considera que en el restaurante Algas Marinas se brinda una atención personalizada a los clientes.....	65
Figura 15. Valoración sobre la calidad del servicio en base al nivel de preparación en los colaboradores del restaurante .....	66
Figura 16. Valoración sobre el tiempo de espera en la preparación de platillos pedidos del restaurante Algas Marinas es rápido .....	67
Figura 17. Valoración sobre la comprensión del trabajador en caso de quejas y sugerencias de los clientes .....	68

Figura 18. Valoración sobre la ubicación de herramientas de trabajo para facilitar la entrega de pedidos en tiempo reducido.....	69
Figura 19. Valoración sobre si la distribución de su área de trabajo es ordenada facilitando la atención al cliente .....	70
Figura 20. Valoración sobre la distribución de la cocina facilita la preparación de los platos, asegurando su calidad y presentación .....	71
Figura 21. Valoración sobre la clasificación de las herramientas, materiales y equipo en el lugar de trabajo .....	72
Figura 22. Valoración si existe un área de caja para que los clientes puedan realizar el pago de su consumo de manera ordenada .....	73
Figura 23. Valoración sobre la facilidad sus herramientas de trabajo.....	74
Figura 24. Valoración sobre el mantenimiento de calidad en las herramientas de trabajo para los platos ofrecidos.....	75
Figura 25. Valoración sobre si existe una señalización para la ubicación de herramientas de trabajo.....	76
Figura 26. Valoración sobre el método o guía para la organización de los equipos de trabajo para mejorar la calidad de servicio al cliente.....	77
Figura 27. Valoración sobre si los procedimientos de trabajo se cumplen según un manual de funciones .....	78
Figura 28. Valoración sobre la preparación de los platos del restaurante para garantizar su calidad .....	79
Figura 29. Valoración sobre si la infraestructura de la empresa es moderna y segura para los clientes.....	80
Figura 30. Valoración sobre si la empresa utiliza herramientas tecnológicas para brindar una mejor atención al cliente.....	81
Figura 31. Valoración sobre si la empresa brinda atención personalizada a sus clientes para optimizar la calidad del servicio .....	82
Figura 32. Valoración sobre si la empresa capacita al personal que tiene contacto directo con los clientes.....	83
Figura 33. Valoración sobre los trabajadores de la empresa brindan información de soluciones de inconvenientes a los clientes .....	84
Figura 34. Valoración sobre la comprensión del colaborador en caso de quejas para brindar soluciones .....	85

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

El desarrollo de la empresa implica el involucramiento de varios factores, de los cuales se miden a través del grado de satisfacción que presenta el cliente. Se considera que la calidad de servicios, actualmente cumple un rol fundamental en la empresa para la preferencia y posicionamiento de la empresa en el mercado competitivo.

La calidad del servicio consta de indicadores en base a la satisfacción y experiencias establecidas por el cliente en base a los productos y servicios que ofrece la empresa, desde el lugar en donde se desarrolla hasta la comunicación que se genera entre empresa a cliente y viceversa.

#### **Contexto internacional**

Es muy difícil llegar a un consenso sobre una definición de calidad de servicio, sin embargo, podemos concluir que proporcionar algo intangible de una manera que agrada al consumidor y que, preferiblemente, le da algún valor a ese consumidor. Hay áreas que ayudan a determinar la calidad del servicio. Por lo tanto, al enfocarse principalmente en las competencias, se han despreocupado sobre la calidad del servicio, es decir no toman la importancia recibida. Finalmente, se dice que una buena calidad se considera una cualidad que debe poseer todo servicio para obtener un incremento del rendimiento y su funcionamiento con el fin de aplazar la durabilidad de la empresa cumpliendo las normas y reglas necesarias. (Zhou, 2019)

Esto implica, que la calidad del servicio se presenta más que una cualidad o características que debe diferenciar al restaurante Algas Marinas con la competencia, sino más bien es un factor estratégico, mientras mejor se maneje los indicadores que involucran la calidad de servicio, los resultados en el incremento de ventas y reconocimiento del restaurante se desarrollarán de manera adecuada para el incremento de sus ingresos.

En Estados Unidos los clientes afirman que pierden interés por la empresa por diferentes situaciones que implica la calidad del servicio, entre ellos tenemos la falta de conocimiento del producto o servicio y la confianza perdida en la empresa, donde muestran que existen un gran porcentaje de clientes estadounidenses que frecuentemente

cambian de empresas por la deficiente calidad en el servicio de atención al cliente. (Quain, 2019)

Este artículo nos brinda información sobre que el restaurante Algas marinas debe estar ligado a diferentes indicadores, entre ellos la confianza entre la empresa y el cliente en donde se establecerá la relación que mantiene el restaurante a través de la atención al cliente, así mismo incrementar las capacitaciones que se les ofrece a sus colaboradores con el fin de mejorar el conocimiento de servicios que brinda el restaurante.

Según el artículo se asevera que el servicio de calidad se define como el elemento clave para el éxito empresarial, pero en la actualidad muchas empresas presentan dificultades en los procesos de servicio y la retención de sus clientes. Por lo tanto, se afirma que una mala atención al cliente puede perjudicar varios aspectos de la empresa, entre ellos el cumplimiento de los objetivos plantados, la motivación de los colaboradores en base a sus labores y funciones, el uso de la retroalimentación entre los clientes y las herramientas del servicio. Independientemente el enfoque de toda empresa, es mejorar la calidad del servicio de la empresa para la fidelización del cliente. (Lazovska, 2017)

Se puede decir que en el restaurante Algas Marinas la deficiencia de la calidad de su servicio empieza desde quienes conforman la empresa, es decir, sus colaboradores, por el cual se observa que actualmente la empresa no apuesta por el desarrollo de las capacidades de sus trabajadores, lo cual puede ser mejorado realizando de esta manera capacitaciones que favorezcan al desempeño de la labor que realizan en la empresa para los clientes.

La Superintendencia de Servicios Públicos intervino la empresa Electricaribe, que presta el servicio de energía a la costa norte de Colombia. Por el motivo, que la empresa presentaba deficiencias en cuanto a sus servicios ya que no llegaba al alcance en algunas zonas del territorio nacional, perjudicando de esta manera a los usuarios de la empresa por varios días sin el servicio de luz, a la empresa se le dio un plazo para solucionar el problema, pero no logró lo establecido así que se procedió a liquidarla. (Villabona, 2017)

Es así como muchas empresas prestan servicios a clientes, este servicio tiene muchas veces situaciones deficientes, lo que genera incomodidad en los usuarios haciendo uso de reclamos e instituciones encargadas de sancionar el mal servicio que se ofrece, originando que estas empresas sean retiradas del mercado. Es por eso que el restaurante Algas Marinas debe tener cuidado con el servicio que brinda.



En Canadá, el equipo del proyecto de inscripción de Medicaid de Kaiser Permanente Colorado utilizó la herramienta lean 5S para mejorar la plantilla de inscripción, así como el proceso de la plantilla. Por otro lado, en los últimos años las organizaciones han buscado estrategia de marketing que permitan mantener a la marca de la empresa por un periodo largo de 10 años dentro del mercado. Por lo que se afirma, que, si la empresa fracasa habiendo hecho uso de estrategias de las 5S, también fracasará si aplica cualquier tipo de método de racionalización o de gran escala en el mercado. (Hirano, 2019)

Por lo que se puede decir, que actualmente las empresas buscan poder aplicar estrategias, pero que a su vez estas no generen ingresos elevados para la empresa, de tal forma que las 5S han permitido que las organizaciones puedan optimizar sus recursos brindan un servicio de calidad para una mayor atracción por parte de los consumidores, favoreciendo a la preferencia y fidelización para la empresa.

### **Contexto nacional**

Castilla (2016) en su artículo “Herramientas de Gestión de Calidad en las empresas” afirma que actualmente en las empresas peruanas existe mucho desconocimiento por parte de los directivos sobre el uso de herramientas que permitan una eficiente gestión de calidad para mejorar los procesos en los servicios que otorgue la organización. Además, destaca que las empresas poseen poco conocimiento en lo que respecta al concepto de calidad y en muchas de las situaciones lo confunden con otros aspectos que no se alineen a cliente y producto, y que no saben aprovechar todo el potencial que posee la organización para impactar en el mercado.

Es decir, en el mercado peruano existe un desconocimiento en cuanto, a la gestión de calidad de los servicios, lo que implica que las empresas peruanas sigan luchando por mejorar la atención del cliente. Es importante que el restaurante Algas Marinas tenga conocimiento de lo fundamental que es el factor de calidad del servicio, y conocer las ventajas que brinda para el desarrollo y posicionamiento del restaurante en el mercado competitivo.

De tal manera, que el desconocimiento de la calidad de servicio ha originado en las empresas peruanas, índices bajos sobre como captar a los clientes, y que estos a su vez sigan prefiriendo a la marca. Es así que RPP Noticias, (2016) realizó una gestión desarrollo por la gestión de calidad en las organizaciones peruanas, lo cual se asevera que

el 1% es el total de las entidades formales en el Perú se encuentran fomentadas por una gestión de calidad, por el cual se establece un mejor rendimiento en el trabajo generando mejores niveles de competitividad.

Se muestra que las empresas peruanas no cuentan con un desarrollo de gestión de calidad de servicio, lo que genera la incomodidad y el constante cambio de los clientes a migrar a otras empresas, en búsqueda de mejores relaciones, beneficios y atención mediante la experiencia en el momento de la adquisición de un bien o servicio.

Del mismo modo, se asevera que la calidad del servicio se fundamente en la experiencia expuesta por el cual, del cual se involucra diversos factores que envuelve el desarrollo sobre el buen producto o servicio. Básicamente la ejecución del proceso de compra se desarrolla bajo un proceso eficiente, en donde se evalúa la satisfacción de las necesidades referente al usuario. Así mismo, mediante un estudio realizado, se puso concluir que existe un 77% de los consumidores que indican sobre la calidad de servicio es considerado un factor primordial para la elección de la empresa frente al mercado competitivo. (Gestión, 2018).

La calidad del servicio al cliente en el restaurante Algas Marinas es la parte fundamental que permite a la empresa prestar un adecuado servicio. Mediante ello se logra establecer el análisis de la situación en la cual se encuentran las empresas nacionales, donde se visualiza claramente los índices altos de consumidores insatisfechos a causa de que perciben una mala atención, o que en algún momento percibieron una deficiente calidad respecto al servicio o producto entregado. Por ende, es necesario que en el restaurante se diseñe e implemente enfoques de estrategias dirigidas a la excelencia para que faciliten el desarrollo de un adecuado sistema de calidad enfocado al Servicio del cliente.

En cuanto a las empresas peruanas que presentan deficiente gestión en la calidad de su servicio, según RPP Noticias, (2016) en su nota periodística presenta que OPSITEL estableció 34 multas a todas las empresas operadoras de telefonías que presentaban un mal servicio a los usuarios, en el cual se detalló dentro del marco de supervisión del organismo regular, ciertas quejas acerca de la interrupción del servicio, la alta facturaciones en sus recibos y el pésimo servicio con respecto a la calidad ofrecida. Además, se vio perjudicado ante la interrupción de teléfonos públicos en las zonas rurales.

El mayor número de reclamos que se efectúan en el mercado peruano, son realizados por las empresas de telecomunicaciones, cada año se presenta gran cantidad de reclamos y consultas por falta de información del servicio, facturaciones elevadas y la pésima atención que brindan los operadores. Sin embargo, hasta el momento pese a las multas impuestas por los organismos estatales no se encuentra progreso por parte de estas empresas en mejorar la calidad en los servicios.

En el Instituto de Mejora Continua se explica que en Perú las carencias de implementación de las 5S provocan ineficiencias, así como pérdidas, despilfarro, baja moral en el trabajo, altos costes y una pérdida de capacidad para lograr suministrar a tiempo los productos a los clientes, por lo que se considera que la ventaja de aplicar las 5S como parte de la mejora continua en la empresa permitiría lograr un impacto positivo en la mejora de la seguridad y calidad de vida en el área de trabajo. (Instituto de Mejora Continua, 2019)

Por tal sentido, se considera que las 5S es un sistema de gestión que permite optimizar el servicio de calidad de las empresas logrando realizar un trabajo mejor organizado, ordenado y más limpio por parte de sus colaboradores, influyendo en ellos el compromiso con la empresa para mejorar la productividad y desarrollar un mejor entorno laboral.

### **Contexto local**

El restaurante Algas Marinas se encuentra ubicado en la Calle España 666 en Chiclayo con el RUC 20313287565, se dedican al rubro de elaboración de comida norteña, llevan algunos años en el mercado Chiclayano. La misión de la empresa, es ofrecer una excelente calidad en la variedad de sus platos de comida norteña a los clientes, que permitan captar la preferencia de ellos y posicionarse ante las empresas competitivas. Su visión, es posicionarse como uno de los mejores restaurantes de la comida norteña.

En el diagnóstico de la empresa se determinó que presenta deficiencias en el servicio que están perjudicando el nivel de calidad ofrecido al cliente, entre los principales factores que definen su calidad es en cuanto a la integración de la tecnología, la cual es escasa, no existe una automatización de los pedidos de forma digital, por lo que cada mozo debe ir hasta la cocina y entregar su pedido ocasionando demoras y confusiones con la entrega de los pedidos de los clientes, además que no exista un control de las mesas atendidas por los mozos.

Otro elemento que define la calidad es la atención personalizada, la cual no se realiza de forma eficiente, porque el personal no tiene un protocolo de atención definido ni manuales estandarizados que deban seguir para optimizar su desempeño. También se logró identificar que los meseros no responden al llamado del cliente en el momento oportuno, por lo que el tiempo de espera oscila entre los 10 y 20 minutos, generando insatisfacción en el cliente. Así mismo, no existe un control de la organización de espacios ni una adecuada distribución de las áreas.

Según el diagnóstico realizado, si la situación persiste y no se mejoran las deficiencias actuales, el restaurante Algas Marinas podría perder a sus clientes habituales, no atraer nuevos clientes y, por ende, reducir su nivel de rentabilidad, lo que perjudicaría su operatividad y desarrollo en el mercado. Bajo este contexto la presente investigación propone el uso de la metodología de las 5s con el fin de mejorar la calidad del servicio en el restaurante Algas Marinas y ampliar su cuota de mercado.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **Internacionales**

Flores, Gutiérrez, Martínez y Maycot (2016), planteo un estudio sobre la “Implementación del método 5S en el área de corte de una empresa productora”, teniendo como objetivo implementar una metodología en función a las 5S, así mismo planteo una metodología de tipo descriptiva con un diseño no experimental, teniendo como muestra a toda la empresa en estudio, aplicando una guía de observadora para la recolección de datos. Los resultados arrojados evidenciaron que los colaboradores fueron capacitados para el uso de la metodología 5S, así mismo se presenció la falta de motivación en sus trabajadores. Se concluye, la importancia que las empresas desarrollen estrategias de 5S con el fin de mejorar los procesos.

Sánchez (2017), en su estudio sobre la “Evaluación de la calidad de servicio al cliente de un restaurante”, teniendo como objetivo evaluar la calidad del servicio al cliente. La metodología aplica ante el estudio es de tipo descriptivo con un diseño no experimental, teniendo como muestra a 88 personas, a quienes se les aplico un cuestionario para la recopilación de información expuesta por la problemática. Los resultados efectuados pudieron evidenciar que existe un índice de  $-0,18$  en función a la calidad del servicio, además que los clientes no logran estar satisfechos en su totalidad.

Se llega a la conclusión, que la empresa presenta una deficiencia en el servicio al cliente, lo que indica que sus directivos no conocen de las necesidades que presenta sus clientes.

López (2018) en su estudio desarrollado sobre “del servicio y la satisfacción de los clientes en un restaurante en Guayaquil”, tuvo como propósito establecer una relación de calidad ante el servicio y la satisfacción de los clientes. Así mismo, presento una metodología de enfoque mixto en función a un modelo de Serqual, además para la recolección de datos se realizó una encuesta como instrumento, del cual estuvo expuesta hacia una muestra de 365 clientes del restaurante. Los resultados evidenciaron que existe una insatisfacción en función a las dimensiones de respuesta inmediata y empatía. Se concluye, que existe una relación significativa en función a la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Panchana (2019) realizó una tesis titulada “Aplicación de la metodología 5S en la línea número # 1 de clasificación y empaque de una empresa empacadora de camarón ubicada en Durán”, misma que tuvo como objetivo principal implementar una herramienta cinco “s” para mejorar la calidad de servicio de dicha entidad. La metodología aplicada es de tipo descriptiva con un diseño no experimental, estableciendo como muestra a los trabajadores de dicha oficina, a quienes se les realizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados arrojados mostraron que la entidad no posee un plan sistemático en función a la mejora continua en orden y limpieza. Así mismo, se presenta un bajo nivel de respuesta ante las solicitudes expuestas por los clientes. Se concluye que la implementación de las 5 “s” permite mejorar la calidad de servicio en la empresa empaquetadora.

Cascante (2019) realizó una investigación titulada “Diseño de una propuesta de mejora mediante la herramienta 5s en la bodega de la empresa Galablue S.A.”, misma que tuvo como objetivo principal establecer un diseño de estrategias de 5S que permita mejorar el ambiente de trabajo y el incremento en su productividad. La metodología aplicada se presentó de tipo descriptivo con un diseño pre experimental, basándose en una muestra de 25 trabajadores, a quienes se les planteo un cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Ante la aplicación del instrumento, los resultados evidenciaron que la empresa con respecto a su situación actual presenta una baja calificación dentro del área de producción, del cual se evidencio problemas críticos en base al desorden y limpieza. Se concluye, que el diseño de un modelo del sistema de

Orden y Limpieza permite mejorar el área de producción ante la fabricación del estudio, del cual favorece en la calidad de servicio frente a sus clientes.

### **Nacionales**

Tinoco, Gómez y Moscoso (2016), en su estudio planteado sobre la aplicación de las 5S para optimizar la percepción ante la cultura de calidad en las microempresas. Cuyo objetivo planteado fue implementar la metodología de las 5S para optimizar la cultura de calidad. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo con un diseño pre experimental, basándose en una muestra de 55 colaboradores de la empresa, aplicado un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados indicaron que la metodología 5S permitió desarrollar las actividades laborales de una mejor manera para un mejor resultado en función a su rendimiento laboral. En conclusión, existe una relación positiva entre las variables de estudio.

Murrieta (2016), en su estudio realizado sobre la aplicación de las 5s como una propuesta para mejorar el despacho de almacenamiento de una empresa, tuvo como propósito principal mejorar el tiempo de entrega en los pedidos establecidos por la empresa. De acuerdo a su metodología, este presentó un estudio de tipo descriptivo con un diseño no experimental, teniendo como muestra a los colaboradores de dicha empresa. Los resultados efectuados evidenciaron que la empresa no cuenta con espacios amplios para el desarrollo de actividades en la empresa. De tal manera, que se llega a la conclusión, implementar las 5S se logró mejorar el ordenamiento en los espacios de trabajo, optimizando el orden y la limpieza en el área de almacén.

Carpio y Lajo (2017), en su estudio desarrollado sobre el análisis de la calidad del servicio y la implementación de un plan de mejora en los restaurantes “Las Tías”, tuvo como objetivo principal establecer un plan de mejora para el análisis de la calidad de servicio. En función a su metodología, el estudio es de tipo descriptivo con un diseño no experimental, conformado con una muestra de 384 personas a quienes se les aplicó un cuestionario para la recopilación de datos. Los resultados arrojados evidenciaron que existe una deficiencia en función a la atención al cliente, por el cual implica una reducción en los índices de ingresos para la empresa. Se concluye que, se pudo identificar que la variable más relevante respecto a la percepción que tienen los clientes sobre la calidad del servicio se estima en el tiempo de espera por la cual es necesario trabajar con mayor esmero este punto.

Ascasibar (2017), en su estudio realizado sobre aplicar un plan sobre la metodología de las 5S para optimizar la gestión de materiales remanentes en la consultoría ambiental. Planteo como objetivo identificar los factores que influyen en la gestión de los procesos. La metodología aplicada, fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental, con una muestra de 30 colaboradores, a quienes se les aplico una encuesta para la recolección de datos. Los resultados evidenciaron que existe un bajo nivel de calidad, lo cual se concluye, que los materiales de campo no están cumpliendo con una organización debida y oportuna, por lo que sugiere implementar la propuesta de las 5s.

Poma (2017), en su estudio propuesto sobre la implementación de una metodología de las 5S para mejorar la gestión de almacén en los suministros de una empresa molinera. Se tuvo como objetivo principal implementar una propuesta fundamentada en las 5S para mejorar la gestión del almacén. Metodológicamente el estudio es de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental, teniendo como muestra a los colaboradores de dicha empresa. Los resultados evidenciaron que las empresas presentaban bajos niveles de organización lo que implica un bajo rendimiento en las actividades de trabajo y desempeño laboral. Se concluye que la productividad incrementa siempre y cuando se aplique correctamente la propuesta de la metodología de las 5S.

Ñañaacchuari (2017), en su investigación titulado la implementación de las 5S para el incremento de la productividad, tuvo como finalidad determinar la implementación de las 5S para optimizar la productividad en el área de almacén. La metodología aplicada es de tipo descriptivo con un diseño no experimental, presentando como muestra a los colaboradores de la empresa, a quienes se les aplico dos tipos de instrumento, primero una muestra para posterior aplicar una entrevista. Los resultados evidenciaron que la empresa presenta problemas en función al desarrollo de los procesos de producción y en la entrega de sus productos por una falta de comunicación. Se concluye, que la aplicación de las 5S mejora la productividad obteniendo mejores resultados en el desarrollo de sus actividades laborales.

### **Locales**

Pérez (2016), en su estudio realizado sobre la “Evaluación de la calidad de servicio para los estudiantes de la universidad Santo Toribio de Mogrovejo”, tuvo como objetivo principal, evaluar la calidad de servicio expuesta por los estudiantes. La metodología aplicada es de tipo descriptivo con un diseño no experimental con corte transversal,

teniendo como muestra a los colaboradores. Los resultados evidenciaron que los estudiantes no se encuentran con un buen nivel de satisfacción ante el servicio brindado. Se concluye, que la empresa necesita implementar estrategias enfocadas en la calidad de servicio que permitan optimizar sus procesos productivos.

Nombera y Cerquera (2016), en su investigación sobre una “Propuesta de mejora hacia la calidad de servicio en un centro de esparcimiento”, teniendo como objetivo proponer estrategias de mejora en la calidad de servicio. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental, conformado por una muestra de 36 clientes de la empresa, a quienes se les aplicó como instrumento para la recolección de datos un cuestionario. Los resultados llegaron a evidenciar que actualmente en la empresa la percepción ha llegado a superar a las expectativas del cliente destacando de esta forma la presencia de un buen trato y una calidad de servicio ofertado por los colaboradores de la empresa. En tal sentido, el autor incentivo a que se realicen propuestas de calidad para la empresa, con el fin de mantener su nivel de resultados favorables.

Díaz y Laboreano (2016), en su investigación planteada sobre el “Diseño ante un sistema de producción para el incremento de la productividad haciendo uso de las herramientas Kaizen”. Presento como objetivo principal, diseñar un modelo de producción por medio de las herramientas Kaizen, del cual permitirá aumentar el nivel de productividad. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental transversal. Los resultados evidenciaron que el factor global de la producción fue 0.0159 unidades. De tal manera se llega a la conclusión que ante la aplicación de dicha metodología se logra establecer un mejor ambiente en la zona de trabajo.

Hende (2017), en su estudio sobre la “Calidad del servicio al cliente en un restaurante de Chiclayo”, la que tuvo como objetivo principal, analizar la realidad de la empresa en estudio y su incidencia en la calidad del servicio de cliente. La metodología del estudio es de tipo cualitativo con un diseño no experimental, conformado por una muestra de 138 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Sus resultados evidenciaron, que de acuerdo al modelo SERQVAKD considera que el elemento intangible del restaurante fue aprobado por un 63,77%, y que con respecto a la calidad de respuesta con los clientes es buena. Se llega a la conclusión, que los clientes se sienten satisfechos con la atención ofrecida por la empresa, y que el 85% recomendaría a la empresa.



Lanazca (2017), en su investigación sobre la “Implementación de las 5s en un taller de electricidad para mejorar la productividad de una empresa de automotriz”, y que planteo como objetivo, demostrar la influencia entre la metodología de las 5S para aumentar la productividad de la empresa. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental, presentando como muestra a la misma empresa. Sus resultados evidenciaron que ante la aplicación de esta nueva metodología se determinó que influye directamente en el incremento de la productividad. En conclusión, el autor recomienda implementar las herramientas de las 5S en cualquier otro rubro, con ello lograr disminuir los costos de servicios que se brinda y aumentar la productividad global de la organización.

Farro y Huancas (2017), en su estudio sobre la “Optimización de la gestión en los almacenes basados en el modelo de las 5S en función del orden y control”, Donde en su investigación propuso por objetivo mejorar los procesos de la gestión de almacén tomando en consideración el modelo de las 5S. En los enfoques metodológicos se aplicó un tipo de estudio descriptivo propositivo y el diseño fue no experimental. Se destacó una muestra de 10 trabajadores a los mismos que les aplicaron una encuesta para recopilar los datos. Los resultados mostraron un bajo nivel de conocimiento en función a la metodología de las 5s. Por lo tanto, se llega a la conclusión, que ante una adecuada aplicación del método 5S se logra gestionar un mejor ordenamiento en las áreas de almacén.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Metodología de las 5 s**

##### **1.3.1.1. Definición**

Es un método japonés diseñado para mejorar la eficiencia del lugar de trabajo, mediante la creación de un marco sistemático para controlar el orden, la organización y la limpieza, en sí las 5S se deriva del enfoque de sabiduría vital que se ejerce a diario en Japón y se utiliza como una herramienta de optimización en muchos entornos, desde escuelas y hogares hasta lugares de trabajo y empresas. (Pinedo, 2018)

Del mismo modo, se define a las 5S como una herramienta que radican en el desarrollo de la organización en función a los principios de potenciar el

aprendizaje de los colaboradores de la organización a través de la ejecución de los cinco pilares fundamentales. (Aldavert, Vidal, Lorente y Aldavert, 2016)

El 5S se deriva del enfoque de sabiduría vital que se ejerce a diario en Japón y se utiliza como una herramienta de optimización en muchos entornos, desde escuelas y hogares hasta lugares de trabajo y empresas. (Masaaki, 2019)

### **1.3.1.2. Importancia**

La aplicación del método 5S va a resolver todos estos problemas de organización en sus departamentos, oficinas, talleres, etc., es así que se afirma, que las organizaciones se relación con el habla, escucha, aprender, así mismo está en constante movimiento. (Moran, 2018).

Las empresas pueden ser relacionas bajo un organismo vivo que necesita de atención para los procesos de la calidad en el servicio. La aplicación sobre las técnicas de las 5s es fundamental para la empresa ya que permite diseñar proyecto a favor del desarrollo y mejora de la organización; entre los beneficios se tiene, la optimización en la calidad de servicio, un incremento en la tasa de disponibilidad y alto nivel de seguridad en planta. (Mak, 2018).

### **1.3.1.3. Objetivos de la metodología de las 5s**

Para Pinedo (2018) los objetivos pueden ser personales, de equipos de trabajo, empresariales:

Los objetivos personales se encuentran relacionados con las actitudes y conductas que se desarrollan dentro de la empresa. Así mismo, fomenta al personal de la empresa la necesidad de mejorar continuamente sus procesos laborales, de esta manera eliminará ciertos defectos que ocurren dentro de la organización causado por actividades erróneas, lo cual al eliminar ciertos aspectos deficiente permitirá desarrollar el espíritu emprendedor en relación a las actividades que se establecen en la gestión.

Los objetivos de trabajo en equipo pertenecen a una misma área y que a su vez poseen características similares para el desarrollo de actividades laborales. Así mismo, este se basa en el liderazgo que se efectúa en los colaboradores para la solución de problemas. Por lo que, se afirma que en los equipos de trabajo se impulsan

líderes a través de la creación de nuevas ideas que se convierten en alternativas de solución fomentando la participación entre los miembros de los mismos.

Los objetivos empresariales se encuentran enfocados en las mejores sobre el contexto y el ambiente en donde se desarrollan las actividades laborales para el cumplimiento de objetivos. De tal forma, es fundamental incentivar la colaboración y unión en los equipos que conciernen a la compañía para el desarrollo y ejecución de proyectos de mejora, lo que proveerá mejorar los espacios de ambientación laboral y a su vez vuelve a la empresa una entidad más organizada. Entre otros de sus beneficios, es que permite lograr resultados beneficiosos sobre la motivación de sus trabajadores.

#### ***1.3.1.4. Beneficios***

Permite la reducción de tiempo para la búsqueda de elementos, entre los pilares de la 5S, se tiene el orden, el cual permite mejorar el desarrollo sobre las actividades que se realizan en la empresa, así mismo indica que mejora el flujo del trabajo, los mantenimientos de tiempos oportunos beneficiando el desempeño del colaborador y el control en los procesos productivos. (Moran, 2018)

Entre los puntos más importantes se tiene la motivación en realizar trabajos acordes a las funciones que se establezca, por lo cual se provee un proceso sistemático para la mejora continua en base al sistema de Kaizen, que tiene la finalidad que la empresa obtenga mejores resultados para generar menos movimientos y traslados inútiles. (Moran, 2018)

A través de los pilares de organización y limpieza, con el fin de mejorar ciertos procesos de la empresa; permite mejorar nuestra imagen ante los clientes, a través de los 5 pilares planteados y ejecutados de una manera adecuada; y, por último, permite contribuir a desarrollar buenos hábitos en la empresa, mediante la implementación de los 5 pilares a sus actividades. (Moran, 2018)

#### ***1.3.1.5. Clasificación***

Pinedo (2018), describe las 5s de la siguiente manera:

##### **Seiri- clasificación**

Todos los elementos, equipos y materiales de trabajo deben estar ordenados y todos los objetos innecesarios deben eliminarse. El objetivo es reducir el desorden y facilitar la localización de los recursos necesarios para trabajar.

### *Objetivo del Seri*

Sangers (2016) señala que el Seri, o también llamado clasificación, indica que la aplicación de esta herramienta permite preparar los establecimientos de trabajo en las empresas, con el objetivo de que la organización sea más segura y productiva. Así mismo, el Seri se encuentra enfocado con la seguridad de la empresa, por el cual se desarrolla a través de la identificación de elementos innecesarios que perjudican el desempeño y productividad en los colaboradores, como también en el clima laboral, por lo que paraliza la visión total en base a las diferentes áreas de trabajo. Así mismo, genera una dificultad en base al adecuado funcionamiento de los equipos y maquinarias.

Según Sangers (2016) indica que la práctica del Seiri además de los beneficios en seguridad permite:

Ampliar los espacios de utilidad que se presentan en el lugar laboral.

Reducción de tiempo en cuanto a los materiales, documentos o herramientas utilizadas en la empresa.

Optimizar el control visual de stocks de productos o factores de producción, carpetas con información y otros.

Excluir todo tipo de pérdida de productos o elementos se encuentra deteriorados por la duración extensa en su tiempo de vida, lo cual están expuestos a un ambiente no adecuado.

Desarrollar un control visual en las materias primas utilizadas, para llevar un inventario de acuerdos a los procesos de producción por turno.

Elaborar acciones de mantenimiento en las áreas de trabajo para su autonomía.

### *Métodos para aplicar el Seiri*

Sharma (2018) explica las formas del método mas utilizados por las empresas: (i) Identificar elementos innecesarios. Considerado como el primer paso para la implementación de las herramientas del Seiri, ya que consta de la identificación de elementos innecesarios que se encuentra en la empresa. (ii) Tarjetas de color. Este tipo de tarjetas en algunas empresas utilizan colores verdes para poder señalar la existencia de

algún tipo de problema que pueda acontecer en la organización, mientras tanto de color azul se encuentra relaciona con los elementos de materiales de producción, por último, la tarjeta de color rojo indica los elementos que no pertenecen a la producción. (iii) Control e informe final. El jefe del área correspondiente deberá prepara este documento para después publicarlo mediante el tablón informativo sobre los avances establecidos en el proceso de las 5S.

### **Seiton- organización**

Todos los elementos, equipos y materiales de trabajo deben estar en ubicaciones óptimas. El objetivo es maximizar la accesibilidad, liberar espacio y evitar accidentes eliminando obstáculos innecesarios. (Pinedo, 2018)

#### *Objetivo del Seiton*

Desde el punto de vista de la metodología del Seiton, tiene como objetivo principal mejorar la identificación sobre los controles de maquinarias que se encuentran en los sistemas y elementos críticos con el fin de mantener y conserva el estado de los productos. La práctica aplica por el Seiton tiene como objetivo ubicar los elementos que son fundamentales para la producción de la empresa, de los cuales deben ser reubicado en lugar de acuerdo al uso que presentan los mismo. (Vikas, 2019)

Por otro lado, la metodología de Seiton tiene como única finalidad indagar rápidamente los documentos importantes para la empresa, del cual favorece en el control visual de los elementos y la expulsión ante la pérdida de tiempo en función al acceso de información.

#### *Metodología del Seiton*

Locher (2017) manifiesta que la implantación del Seiton se desarrolla en base al estudio de métodos simples y desarrollados por los trabajadores de toda empresa. Entre ello se tiene:

#### Controles visuales

Se desarrolla en base al desarrollo de elementos gráficos o físicos, mediante números o colores, que faciliten la visibilidad de la identificación de ciertos elementos, Así mismo la estandarización se evalúa por medio de gráficos de las cuales se convierten en controles visuales. Finalmente, cuando ocurre este tipo de situaciones, se

logra determinar si las operaciones productivas o administrativas en la empresa se están desarrollando de manera correcta. (Locher, 2017)

#### Mapa 5S.

Se representa a través de gráficos en donde se muestra la ubicación de elementos de acuerdo al orden y el área que este represente. De tal manera, que el mapa 5S permite poder reubicar cada área de la empresa, por ejemplo, el almacén de herramientas, elementos de seguridad, pesadillos de emergencias, vías rápidas de escape, entre otros. (Locher, 2017)

#### Marcación de la ubicación.

Después de haber establecido la ubicación de las áreas, es fundamental posteriormente identificar las localizaciones de las áreas reubicadas a los colaboradores, así tendrán conocimiento de donde se encuentra cada cosa y cuantos elementos existen en las áreas. (Locher, 2017)

#### Identificar los contornos

Se desarrolla a través de dibujos y plantillas en donde se indican la colocación de herramientas, estas pueden ser la distribución de los equipos, partes de maquinarias, manuales de limpieza, entre otros elementos que se encuentren en la oficina. (Locher, 2017)

#### **Seiso- Limpieza**

El espacio de trabajo, incluidas todas las herramientas, equipo y maquinaria, debe limpiarse con regularidad. El objetivo es hacer que el espacio de trabajo sea seguro, sin desperdicios y propicio para la productividad. (Singh, 2019).

#### *Objetivo del Seiso*

García (2017) indica que el Seiso, tiene como objetivo desarrollar en la empresa trabajos creativos que permitan identificar las fuentes de contaminación que perjudican a las tomas de acciones, de esta manera eliminar todo aquello que interrumpe los procesos de producción, de lo contrario imposibilita el buen ambiente en el centro laboral. Entre los beneficios que se obtiene, señalan los siguientes: (i) disminución del riesgo potencial en caso de accidentes dentro de la empresa, (ii) desarrollar mejoras en el bienestar mental y físico del colaborador, (iii) aumentar la

utilidad de los equipos para evitar el deterioro de los mismo, (iv) identificación de problemas o averías en los equipos, (v) incremento significativo de la Efectividad Global del Equipo, (vi) reducciones materiales innecesarios y energía debido a la eliminación de fugas y escapes, (vii) mejorar la calidad del producto, y de esta manera evitar pérdidas de elementos y la contaminación de los mismos.

### *Metodología del Seiso*

Según Montaña (2016) indica lo siguiente:

#### Campaña o jornada de limpieza

Mayormente las empresas desarrollan campañas en base al orden y limpieza, considerándolo como primer paso para implementar las 5S. Lo que ocurren en estas campañas, es que se eliminan cualquier tipo de elementos innecesarios para la empresa. Así mismo señala, que esta clase de limpieza no se considera parte del Seiso, ya que esta se realiza en su totalidad haciendo uso de las prácticas de limpieza permanente. Este tipo de campañas de limpiezas permiten obtener un estándar sobre la utilidad de los equipos que pertenecen en la producción. (Montaña, 2016)

#### Planificar el mantenimiento de la limpieza.

Consta de la asignación del área sobre las actividades que se ejercerán en el trabajo en relación a la limpieza en la planta. De tal forma, que los equipos de tamaño grande, puedan dividirse, asignándose responsabilidades distintas de acuerdo a la zona de cada trabajador. Para la representación de este método, se desarrolla a través de gráficos que demuestren las responsabilidades de cada colaborador. (Montaña, 2016)

#### Preparar el manual de limpieza.

Se desarrolla mediante la elaboración de un manual de entretenimiento enfocado en la limpieza. Por el cual ese manual se caracteriza por ser didáctico, ya que posee de gráficos, en donde se representarán las asignaciones de las áreas laborales, y además señala la utilización de los elementos de limpieza de acuerdo a la frecuencia y tiempo del medio determinado por la actividad laboral. Así mismo, las actividades de limpieza tendrán como función la inspección de los turnos de trabajo, actividades de limpieza durante un periodo, por el cual se considera de suma importancia determinar el tiempo de las actividades que se desarrollan de manera natural en el trabajo diario. (Montaña, 2016)

## Implementación de limpieza

Se establece en relación a la utilización de técnicas necesarias para difundir las prácticas y acciones de mejorar entre los colaboradores del área de trabajo. Así mismo, se aplican acciones estandarizadas que favorecen identificar ciertos problemas de seguridad. (Montaño, 2016)

### **Seiketsu – Estandarizar**

Los procesos de clasificación, orden y limpieza deben estandarizarse e implementarse en todas las oficinas y sucursales de operaciones. Se obtiene mediante el desarrollo del trabajo continuo de los tres pilares mencionados anteriormente, lo cual implica en diseñar estándares de limpieza sobre la inspección de acciones sobre el autocontrol permanente. (Masaaki, 2019)

#### *Objetivo de Seiketsu*

En esta parte, el objetivo es que todos los aspectos y ramas de operación obtengan consistentemente los beneficios de practicar seiri, seiton y seiso. De tal manera, que se considera primordial contar con un proceso de conservar los objetivos, logrando alejar los elementos innecesarios y la pérdida de la limpieza en los lugares de establecimiento, impidiendo alcanzar con las acciones determinadas para el crecimiento organizacional... (Masaaki, 2019)

Mejorar el ambiente laboral sobre guardando el bienestar del personal creando hábitos en su cultura organizacional.

Los operarios fortalezcan la identidad en sus equipos.

Disminución de errores en la limpieza que generen riesgos laborales innecesarios en sus actividades.

Mejorar los mantenimientos de áreas de trabajo para el desarrollo eficaz en sus actividades.

Mejorar la responsabilidad en los colaboradores asumiendo mayores responsabilidades en la gestión laboral.

Los tiempos de intervención se mejoran y se incrementa la productividad de la planta.



### *Metodología del Seiketsu*

Masaaki (2019) señala que los estándares pueden ser realizados por lo mismo operarios, del cual requiere de una formación en base a las practicas expuestas por el Kaizen, con el objetivo de mejorar los tiempos de limpieza y la metodología aplicada en la empresa.

En esta parte se desarrolla las siguientes actividades: (i) elaboración sobre un diagrama de distribución de actividades laborales en relación a la limpieza a través del método Seiso, (ii) diseñar un manual de limpieza, (iii) elaboración de una tabla representativa en la gestión visual, en donde se indicarán los avances obtenidas por cada S, (iv) programar un trabajo Kaizen con el fin de eliminar las áreas difíciles que perjudiquen a la empresa, (v) implementar acciones Seiri, Seiton y Seiso en las labores de la rutina.

Así mismo, dichos estándares brindan todo tipo de información fundamental para el desarrollo efectivo en las actividades de trabajo. Es fundamental que toda empresa cuenta con un estándar de limpieza en cuanto al mantenimiento autónomo en sus herramientas de trabajo, del cual se procederá a generar un seguimiento en las acciones de limpieza y control de los elementos de ajuste y fijación. (Medina, 2017)

### **Shitsuke – Disciplina**

Shitsuke o Disciplina consta de convertir las actividades laborales en un hábito, además se utiliza métodos establecidos y estandarizados para el desarrollo correcto sobre la limpieza. La disciplina es fundamental para el cumplimiento adecuado de las funciones y actividades que se realizan en el trabajo, lo cual permitirá evaluar el desempeño y desenvolvimiento del colaborador. (Masaaki, 2019)

### *Objetivo de Shitsuke*

Se considera que la práctica del Shitsuke, tiene como finalidad lograr utilizar correctamente los procedimientos estándares sobre los controles previamente desarrollados. Así mismo permite que la empresa y sus directivos establezcan la estimulación sobre los beneficios para la empresa. Por el cual, el desarrollo de estas prácticas mejorar los procesos de productividad y los sistemas operativos. En función a la implementación de las 5S, la disciplina se considera un factor fundamental para la

empresa para el desarrollo progresivo de las 4S siguientes, por el cual se consideran que los beneficios que se tiene en Shitsuke son:

Crea una cultura sensibilista con respecto y cuidado en los recursos utilizados por la empresa.

Es un factor primordial para la construcción de hábitos.

Incrementa a sensibilidad y el respeto por las personas laborales.

Incrementa y fortalece la moral en la empresa.

Los clientes se sienten más satisfechos con los productos de la empresa, incrementando los niveles de calidad.

#### *Metodología de Shitsuke*

Visión compartida. Mediante el desarrollo de una empresa es fundamental que se cree una afinidad sobre la visión de una organización y sus trabajadores. Por lo que, es primordial que, con relación a la dirección de la empresa, además los objetivos comunes entre los referentes a la compañía que se encuentran compuesto por, colaboradores, clientes y organización. (Mak, 2018)

Formación. Se utilizará técnicas de marketing interno para el desarrollo correcto de la empresa, algunas veces es necesarios eliminar acciones mediante el Seiri, que perjudiquen el propósito de la empresa.

El papel de la Dirección. Se encarga de elaborar un equipo organizador o líder en beneficio al desarrollo efectivo de las actividades dentro de la empresa, además, señala que para implementar las condiciones que fortalezcan y fomenten la implementación del Shitsuke es fundamental establecer una dirección en función a las siguientes responsabilidades, también instruye al personal en relación a los principios y técnicas de las 5S, de esta forma promover un sostenimiento autónomo efectivo en la organización, y determina el periodo de práctica de las 5S y sustento autónomo.

### **1.3.2. Calidad de servicio**

#### **1.3.2.1. Definición**

La calidad se encuentra conformado por un conjunto de aspectos y características en relación al producto o servicio que influye en la capacidad de satisfacer las necesidades, así mismo se indica que se aproxime a aquellas necesidades que aún no han sido atendidas por otras empresas, en donde se trabaja elementos necesarios para la elaboración de nuevas demandas para la atracción y preferencia del cliente.

El servicio se basa en las expectativas que presenta los clientes al ingresar a una empresa, va mucho más allá de la adquisición del producto o bien, engloba el precio accesible, la imagen y reputación que pueda tener la marca. De tal manera, se indica que para ofrecer un buen servicio se involucra varios aspectos como la amabilidad y el respeto, aunque estas condiciones no son percibidas directamente. Por ejemplo, en el caso de efectuar un servicio por el teléfono, se debe tener en cuenta que el cliente no nos observa, por el cual se debe aplicar estrategias para la atención, en donde la amabilidad y empatía que se aplica en el colaborador podrá obtener buenos resultados para la aceptación de la empresa en el mercado. (Gastalver, 2017)

La calidad de servicio es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio, que hace preferido por el cliente, donde para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma (Ocampo, 2017).

#### *Características de los servicios*

Según Chand (2018) indica que las características principales de los servicios son las siguientes:

**Perecederos:** El servicio es muy perecedero y el elemento tiempo tiene una gran importancia en el marketing de servicios.

**Demanda fluctuante:** Hace referencia al alto nivel de fluctuaciones que se presenta en la demanda de servicios, en la cual se reflejan diferentes cambios de la demanda los cuales pueden ser caracterizados por ser estacionales, por ser semanales, por ser diarios o incluso esta demanda puede ser cambiante en horas. Se resalta que los servicios por lo general tienden una demanda máxima en horas picos, además se puede determinar una demanda normal y una demanda que está fuera de los periodos es decir es inestable.

**Intangibilidad:** Se establece que a diferencia de los productos el servicio se caracteriza por ser un aspecto que no puede ser tocado, sentido o probado, sin embargo, puede ser percibido.

**Inseparabilidad:** Se refleja que el aspecto de servicio personal no puede ser separado de la persona o de otros servicios personalizados, por ende, se crean estos aspectos de forma simultánea.

**Heterogeneidad:** Hace referencia a las características que ofrece un proveedor Respecto a los servicios Y estos no pueden ser caracterizados de manera uniforme ni pueden ser estandarizados.

**Precios de los servicios:** Hace referencia a la decisión que posee el área gerencial para que fijen los precios Respecto a los servicios que brinden, por lo general estos se encuentran influenciados acorde a la fluctuación de la demanda, la influencia de la perecibilidad y la inseparabilidad

**La calidad del servicio no se puede medir estadísticamente:** Hace referencia a la forma en cómo una empresa ofrece su servicio destacando así al análisis de la confiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles los que permiten tomar decisiones dentro de la organización y poseer un mayor control sobre el direccionamiento del colaborador para interactuar con el cliente.

### **1.3.2.2. Importancia**

Es importante señalar que una empresa no llegaría a existir si es que no hubiera clientes, por ello Es necesario que el servicio o producto que se ofrezca al mercado esté alineado a la necesidad del cliente siendo este un factor clave para poder generar interacción en el mercado además facilita la retención de los clientes. Para que una organización brinde un excelente servicio al cliente requiere del compromiso de los colaboradores, mantener una cultura de servicio adecuada y alinear los objetivos estratégicos hacia la atención al cliente. Cuando todos los empleados comprendan que complacer a los clientes está relacionado con el éxito del negocio, tomarán la iniciativa para crear una experiencia de cliente superior. (Gonzaga, 2017).

La excelencia que se basa en dos fundamentos importantes para la empresa, el primero es el diseño de los bienes y servicios, el segundo es el control de la calidad durante los procesos de manufactura y entrega de servicios. Es considerado como

el aseguramiento de la lealtad en los clientes, lo cual actúa mediante la aplicación de diferentes actividades planeadas y sistematizadas dirigidas a los proveedores, ofreciendo una calidad propia para poder satisfacer las expectativas de los clientes. (Gonzaga, 2017).

### **1.3.2.3. Tipos**

Chand (2018) manifiesta que los servicios son indispensables los indicadores que corresponde a asegurar la calidad con respecto a la presentación, por lo cual se tiene que la calidad interna y externa cumple un rol fundamental en los servicios. Por lo tanto, se señala los siguientes tipos:

La calidad interna, misma que es reconocida como la calidad funcional, al involucrar elementos técnicos y funcionales en el proceso del servicio, es decir, consta de la evaluación en base a las expectativas establecida por el cliente ante el uso dado al bien.

La calidad externa, se basa en los imprevistos que pueden darse en la empresa apara la entrega del pedido, lo que a veces puede originar ciertas diferencias entre los clientes, por lo que los colaboradores deberán actuar de manera amable para explicar y solucionar las incertidumbres del cliente por el servicio.

### **1.3.2.4. Dimensiones de calidad de servicio**

Ocampo (2017) identifica las dimensiones de la calidad de servicio, siendo estas las siguientes:

*Evidencias físicas* Radica en las percepciones que presenta el cliente en los servicios tangibles, lo cual implica la instalación de maquinarias, la imagen del personal, los equipos que se manejan para elaborar el servicio, la documentación y todo aquel elemento de apoyo al servicio.

*Fiabilidad* Se basa en la importancia que es para el servicio poder brindar una atención de calidad desde inicio a fin, así mismo se refiere a la habilidad de prestar servicio de una manera segura aportando para el cliente sobre la calidad del mismo siendo este confiable.

*Capacidad de respuesta* Consta a la capacidad que presenta la empresa en relación a ofrecer alternativas de solución ante algún problemas o duda que presente el cliente al experimentar al bien o servicio, de esta manera el colaborador deberá

caracterizarse por ser amable y empático, brindando soluciones en relación a un servicio rápido que pueda superar con las expectativas.

*Empatía* Es considerado como la práctica de brindar a los usuarios ante el cuidado y atención personalizada. Así mismo, se manifiesta que se fundamenta en el compromiso expuesto por el cliente, en donde prevalezcan los valores de la cortesía y el trato al cliente, además que implica el respeto y consideración hacia el cliente para una mejor atención a su servicio.

### **Gestión de la calidad de servicio.**

La gestión de la calidad de servicios presenta dificultades para como son: costos de la calidad y de la falta de calidad, el costo total de la calidad, la norma es el resultado esperado por el cliente, la norma debe ser ponderable. Para las empresas ofrecen servicios como las funerarias el usuario se encuentra cara a cara en la empresa en contacto directo con los trabajadores que les van a ofrecer el servicio. (Pérez, 2018)

Para que la empresa de servicio logre incrementar las economías debe estructurar el proceso del servicio creando distintas etapas, y a su vez simplificándolas y direccionarlas a la satisfacción plena del cliente. De esta manera, los servicios se enfocan en generar métodos que puedan mejorar y optimizar el desenvolvimiento sobre la relación entre el cliente y la empresa. (Cieza, 2018)

#### **1.3.2.5. Normas de calidad del servicio**

Para Castilla (2016), las normas de calidad deben:

*Expresarse desde el punto de vista del cliente:* Ese tiene como indicador al rendimiento sobre el funcionamiento de los procesos de calidad de servicio dentro de la empresa, por el cual se establece normas que serán definidas por términos claros para la solución de dudas del cliente. Asimismo, es fundamental que se detalle las actividades que se desarrolla por cada colaborador dentro de la empresa con la finalidad de poder satisfacer al cliente.

*Ser ponderables:* Se basa en s cualidades humanas en relación a la atención del cliente, el cual tendrá como factores la amabilidad y empatía, lo cual será evaluado por la empresa y el consumidor.

*Servir a toda la organización:* las normas de calidad de servicio deben poder ser utilizadas por la organización.

### **1.3.2.6. Modelos de calidad en el servicio.**

Cieza (2018) describe la importancia de conocer algunos de los modelos de calidad del servicio que son utilizados como:

*Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff:* Se consideran uno de los principales pioneros que analizaron la calidad de servicio, creando modelo que permitan desarrollar los determinantes sobre el resultado del servicio al cliente. Así mismo este modelo, se enfoca en los recursos materias y humanos, como también en las instalaciones que se encuentra relacionadas a la calidad. De igual forma, se explica que la calidad del servicio es considerada un proceso de comparación el cual gira en torno a las expectativas del cliente ante el servicio adquirido, por lo que es importante ya que permite observar el comportamiento del colaborador y el concepto que puede tener ante el producto.

*Modelo de calidad de servicio y modelo de gestión de producto-servicio de Groroos:* Define al modelo como la calidad total que se percibe en los resultados adquiridos por el servicio esperado, es decir existe cierta comparación entre lo que se espera del servicio y lo que realmente se recibe. Se considera que la calidad del servicio es una variable multidimensional ya que se encuentra constituida y relacionas por dos componentes, uno es técnico y el otro es funcional, estos elementos se relacionan con los procesos que se genera en la empresa y la imagen de la marca.

*Modelo de Zeithaml, Parasuraman y Berry- SERVQUAL:* Ese modelo se basa en los procesos de control de calidad en donde se tiene al área de manufactura, las maquinarias, todo aquel que concierne al proceso de elaboración del producto en donde se evalúa la calidad de cada uno de los servicios brindado al cliente.

*Modelo estructural propuesto por Cronin, Brady & Hult:* Se consideran modelos causales, de tal manera que excluyen la expectativa del cliente, también se relaciona con ciertos factores estructurales críticos. Así mismo, se denomina modelos genéricos, ya que este modelo radica en los aspectos como el valor y la satisfacción del cliente.

## **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera la metodología de las 5S mejora la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018?

### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

El restaurante Algas Marinas tiene la necesidad de mejorar la calidad de su servicio, debido a una problemática existente, es por eso que la implementación de la metodología de las 5S es la más apropiada para resolver la problemática, debido a que tiene diferentes procesos que permiten mejorar los procesos reduciendo en tiempo y los recursos, se incrementaría el desempeño laboral y por ende su calidad de servicio.

La importancia de la investigación radica en que las 5s podrá mejorar la calidad de servicio, es por eso que se identificó los siguientes tipos de justificación que presenta el estudio:

#### **Teórica**

La investigación tiene justificación teórica porque sirvió para conceptualizar los procesos de la metodología de las 5s y los procesos que son necesarios para una adecuada calidad d servicio, para ello se describieron diferentes teorías de autores especialistas en el tema para obtener la información necesaria.

#### **Práctica**

La investigación tiene justificación práctica porque como se indicaba el restaurante Algas Marinas presenta una problemática que debe ser solucionada, y por medio de la presente investigación la empresa podrá poner en práctica la metodología de las 5S para mejorar su calidad de servicio.

#### **Metodológica**

La investigación tiene justificación metodológica debido a que se ha hecho uso del método científico, por el cual la investigación es de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental transversal, teniendo en cuenta los criterios éticos y de rigor científico.

### **1.6. Hipótesis.**

La metodología de las 5S mejora la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018.



## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Proponer la metodología de las 5S para mejorar la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Analizar la metodología de las 5S en el restaurante Algas Marinas-Chiclayo 2018.

Determinar el nivel de calidad de servicio en el restaurante Algas Marinas-Chiclayo 2018.

Diseñar la metodología de las 5S para mejorar la calidad de servicio del restaurante Algas Marinas-Chiclayo 2018.

## II. MATERIALES Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo descriptivo propositiva, es descriptiva debido a que las variables fueron caracterizadas y descritas de forma independiente, con el fin de comprender como se desenvuelven en el contexto estudiado y aquellos factores que influyen en ellas, y es propositiva debido a que dentro del estudio se incluyó un aporte práctico como solución a la problemática que presenta el restaurante (Sabino, 2018).

#### 2.1.2. Diseño de la investigación.

El diseño de investigación es no experimental y transversal por lo cual la información que se pueda obtener, necesaria para la presente investigación, se realizó tal y como se esté dando, es decir, que la investigadora no intervino en los resultados obtenidos, además, la información se obtuvo durante un periodo determinado y una sola vez, razón por la cual es transversal (Sabino, 2018).

El diseño de investigación es el siguiente:

$$M \rightarrow O \rightarrow P$$

Donde:

M: Muestra.

O: Variables Ox, Oy.

P: Propuesta

### 2.2. Población y muestra

#### Población

Sabino (2018) describe la población como el grupo de individuos que poseen características y cualidades en común, los cuales son puestos en estudio sobre un determinado tema de investigación.

La población estuvo construida por los trabajadores que son 12, del restaurante Algas Marinas-Chiclayo.

### **Criterios de inclusión**

Trabajadores en planilla

Tiempo permanencia mínima de 6 meses

Trabajador tiempo completo

### **Criterios de exclusión**

Trabajadores que no estén en planilla

Trabajador de medio tiempo

Además, se tuvo también como población a los clientes más frecuentes de los últimos seis meses del restaurante, éstos se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Promedio de clientes en los últimos seis meses*

<b>Mes</b>	<b>N° promedio de clientes</b>
Diciembre	1422
Enero	1418
Febrero	1415
Marzo	1425
Abril	1421
Mayo	1419
<b>Total promedio</b>	<b>1420</b>

*Fuente:* Elaboración Propia

### **Muestra**

En cuanto a los trabajadores, la muestra es igual a la población, debido a la pequeña cantidad de trabajadores, es decir 12.

En el caso de los clientes, se obtuvo el número de muestra por medio de la siguiente fórmula de población finita:

$$n = \frac{Z_{\mu}^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z_{\mu}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población. (1420)

$Z_{\mu}^2$  = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido. (93%)

p\*q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. (50%)

E = Margen de error permitido. (7%)

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1,81^2 * 1420 * 0,5 * 0,5}{0,07^2(1420 - 1) + 1,81^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 150$$

La muestra estuvo conformada por 150 clientes frecuentes en el restaurante Algas Marinas - Chiclayo.

## 2.3. Variables y Operacionalización

### 2.3.1. Variables

#### **Variable independiente: Metodología de las 5s**

Es un método japonés diseñado para mejorar la eficiencia del lugar de trabajo, mediante la creación de un marco sistemático para controlar el orden, la organización y la limpieza, en sí las 5S se deriva del enfoque de sabiduría vital que se ejerce a diario en Japón y se utiliza como una herramienta de optimización en muchos entornos, desde escuelas y hogares hasta lugares de trabajo y empresas. (Pinedo, 2018)

#### **Variable dependiente: Calidad de servicio**

Se trata del nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio, que hace preferido por el cliente, donde para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma (Ocampo, 2017).

### 2.3.2. Definición de variables

**Tabla 2**

*Definición de variables*

<b>Variab</b> les	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>
<b>Metodología de las 5S</b>	Es un método japonés diseñado para mejorar la eficiencia del lugar de trabajo, mediante la creación de un marco sistemático para controlar el orden, la organización y la limpieza, en sí las 5S se deriva del enfoque de sabiduría vital que se ejerce a diario en Japón y se utiliza como una herramienta de optimización en muchos entornos, desde escuelas y hogares hasta lugares de trabajo y empresas. (Pinedo, 2018)	Es la variable independiente la cual tiene como dimensiones a Seiri- clasificación, la cual tiene como indicadores a Ubicación, Distribución, Clasificación, Identificación. La segunda dimensión es Seiton- organización y tiene como indicador al orden. La tercera dimensión es Seiso- Limpieza y su indicador es el nivel de limpieza. La cuarta dimensión es Seiketsu – Estandarizar, sus indicadores son la señalización y las guías de trabajo. La quinta dimensión es Shitsuke – Disciplina y sus indicadores son Procedimientos y Cumplimiento de objetivos. La técnica es una encuesta y el instrumento es el cuestionario.
<b>Calidad de servicio</b>	Se trata del nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio, que hace preferido por el cliente, donde para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma (Ocampo, 2017).	Es la variable dependiente su primera dimensión es evidencias físicas, sus indicadores son Infraestructura física y tecnológica. Su segunda dimensión es fiabilidad sus indicadores son atención personalizada y capacitación de atención. Su tercera dimensión es capacidad de respuesta, su indicador es nivel de capacidad de respuesta. Su cuarta dimensión es empatía y sus indicadores son Atención personalizada y Horarios de atención. La técnica es una encuesta y el instrumento es el cuestionario.

*Fuente:* Elaboración Propia

### 2.3.3. Operacionalización

**Tabla 3**

*Operacionalización de la variable independiente*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems trabajadores	Ítems clientes	Técnica e instrumento
<b>Metodología de las 5S</b>	Seiri-clasificación	Ubicación	La ubicación de sus herramientas de trabajo es la adecuada facilitando la entrega de pedidos en el menor tiempo posible	Considera usted que los espacios del restaurante Algas Marinas están ordenados y facilita a que los trabajadores entreguen sus pedidos a tiempo	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Distribución	La distribución de su área de trabajo es ordenada facilitando la atención al cliente	Considera usted que el área de atención al cliente en el restaurante Algas Marinas está organizado	
		Clasificación	La distribución de la cocina del restaurante facilita la preparación de los platos, asegurando su calidad y presentación.	Usted percibe que la preparación y presentación de los platos que ofrece el restaurante es de calidad y cumple sus expectativas	
		Identificación	En la empresa se clasifica las herramientas, materiales y equipos en su lugar de trabajo	Considera usted que las mesas del restaurante Algas Marinas se encuentran clasificadas con número	
	Seiton-organización	Orden	En su área de trabajo existe un área de caja para que los clientes puedan realizar el pago de su consumo de manera ordenada. Encuentra con facilidad sus herramientas de trabajo	Usted puede identificar con facilidad el área de caja del restaurante Algas Marinas En general, observa que el trabajo en el restaurante Algas Marinas es organizado	

Seiso- Limpieza	Nivel de limpieza	Las herramientas de trabajo tienen un mantenimiento permanente permitiendo mantener la calidad e higiene de los platos ofrecidos al cliente	Considera usted que en el restaurante las herramientas de trabajo tienen un mantenimiento permanente permitiendo mantener la calidad e higiene de los platos que se le ofrecen
Seiketsu – Estandarizar	Señalización	Existe una señalización para la ubicación de herramientas de trabajo	Considera usted que los espacios del restaurante Algas Marinas se encuentran debidamente señalizadas.
	Guías de trabajo	Existe un método o guía para la organización de los equipos de trabajo que permitan ofrecer una mejor calidad de servicio al cliente	Considera que la atención de los meseros del restaurante es de calidad, y se basa en guías de trabajo que demuestran su experiencia en el puesto
Shitsuke – Disciplina	Procedimientos	Los procedimientos de trabajo se cumplen según un manual de funciones	Observa que la atención al cliente se realiza conforme usted esperaba en el restaurante Algas Marinas
		Los platos que se preparan en el restaurante se realizan siguiendo recetarios para garantizar su calidad.	Usted se siente conforme con la calidad y la variedad de platos de comida que ofrece el restaurante Algas Marinas

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 4***Operacionalización de la variable dependiente*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS TRABAJADORES</b>	<b>ÍTEMS CLIENTES</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>
<b>Calidad de servicio</b>	Evidencias físicas	Infraestructura física	La infraestructura de la empresa es moderna y segura para los clientes, siendo una fortaleza que aporta a la calidad del servicio ofrecido.	Considera que la infraestructura del local del restaurante Algas Marinas es moderna y favorece la calidad del servicio ofrecido	Técnica: encuesta  Instrumento: cuestionario
		Infraestructura tecnológica	La empresa utiliza herramientas tecnológicas para brindar una mejor atención al cliente	Observa que en el restaurante Algas Marinas se utiliza la tecnología para agilizar el servicio al cliente (Tablet, pc en caja, etc.)	
	Fiabilidad	Atención personalizada	La empresa brinda atención personalizada a sus clientes para optimizar la calidad del servicio.	Considera que en el restaurante Algas Marinas se brinda una atención personalizada a los clientes	
		Capacitación en atención	La empresa capacita al personal que tiene contacto directo con los clientes	Considera que la calidad del servicio del restaurante, se respalda en una adecuada atención al cliente como resultado de un adecuado nivel de preparación de los empleados	
	Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad de respuesta	Los trabajadores de la empresa brindan información de soluciones de inconvenientes a los clientes en un tiempo prudente	El tiempo que espera para la preparación de platillos pedidos en el restaurante Algas Marinas es rápido	
	Empatía	Atención personalizada	Cuando el cliente tiene quejas se ponen en su lugar y lo entienden brindándole soluciones	Cuando usted presenta una queja o sugerencia el trabajador se pone en su lugar y lo entienden brindándole soluciones	

*Fuente: Elaboración propia*



## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnicas e instrumentos

#### Técnicas

Las técnicas que se utilizaron para recolectar los datos e información necesaria para el estudio fueron los siguientes:

Encuesta: Se encuentra compuesta por una serie de preguntas relacionadas al estudio planteado. Es considerado una de las técnicas que mayor mente utiliza los investigadores para el desarrollo del estudio. (Bernal,2016)

Por el cual el estudio realizo una encuesta para la recolección de datos que permitió obtener información exacta para resolver la problemática.

#### Instrumento

Cuestionario: este instrumento estuvo compuesto por un conjunto de iteams diseñadas para la recopilación de datos necesarios relacionado al alcance de los objetivos del estudio.

#### Validez y confiabilidad

La validez se desarrolló por medio del instrumento de validación de los cuestionarios, por el cual tres especialistas validaron los cuestionarios.

La confiabilidad se desarrolló por medio del alfa de Cronbach en el programa Spss versión 24, en el cual se realizó una prueba piloto del 10% de la muestra.

#### Tabla 5

*Análisis de confiabilidad de cuestionario a trabajadores*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	12

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 6**

*Análisis de confiabilidad de cuestionario a clientes*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	150

*Fuente:* Elaboración propia

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Además, para poder analizar los datos recolectados del cuestionario, se hizo uso del programa estadístico SPSS versión 25, para la representación de tablas y gráficos ante los resultados arrojados por el estudio, de esta forma poder fundamentar la discusión, para posteriormente detallar las conclusiones del estudio.

## **2.6. Criterios éticos**

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2012) señala cuales fueron los aspectos éticos utilizados en el estudio:

**El principio de responsabilidad,** Hace referencia a la participación de los colaboradores de la empresa de manera voluntaria, es decir asumieron la responsabilidad para participar en el estudio comprometiéndose con responder las preguntas de los instrumentos de la manera más sincera posible.

**La confidencialidad,** debido a que no se utilizó los datos personales de ningún participante, haciendo representación anónima al momento de aplicar los instrumento para la recolección de datos.

**El consentimiento informado,** consta de la aprobación de los participantes del estudio, del cual estuvieron al tanto del estudio y aceptaron formar parte de la investigación brindando información relevante para el desarrollo investigativo.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan las diversas formas de explicar los criterios de rigor científico, así mismo se consideran de importancia para el desarrollo científico de la investigación, entre ello se tiene:

**Autenticidad.** Hace referencia a como se desenvuelve los participantes del estudio, respondiendo a la investigación tal cual, sin ninguna manipulación, por el cual sus expresiones son equilibradas y justas.

**Aproximación.** Metodológicamente se desarrolla bajo la secuencia que se desarrolló en el estudio en función a los razonamientos que expresen.

**Fundamentación:** Debido al desarrollo de bases teóricas y filosóficas que se encuentran compuestas por el marco referencial expuesto por la investigación. Se relaciona con la revisión de la literatura enfocada en estudios afines a la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en Tablas y figuras

##### Resultados de encuestas a clientes

**Tabla 7**

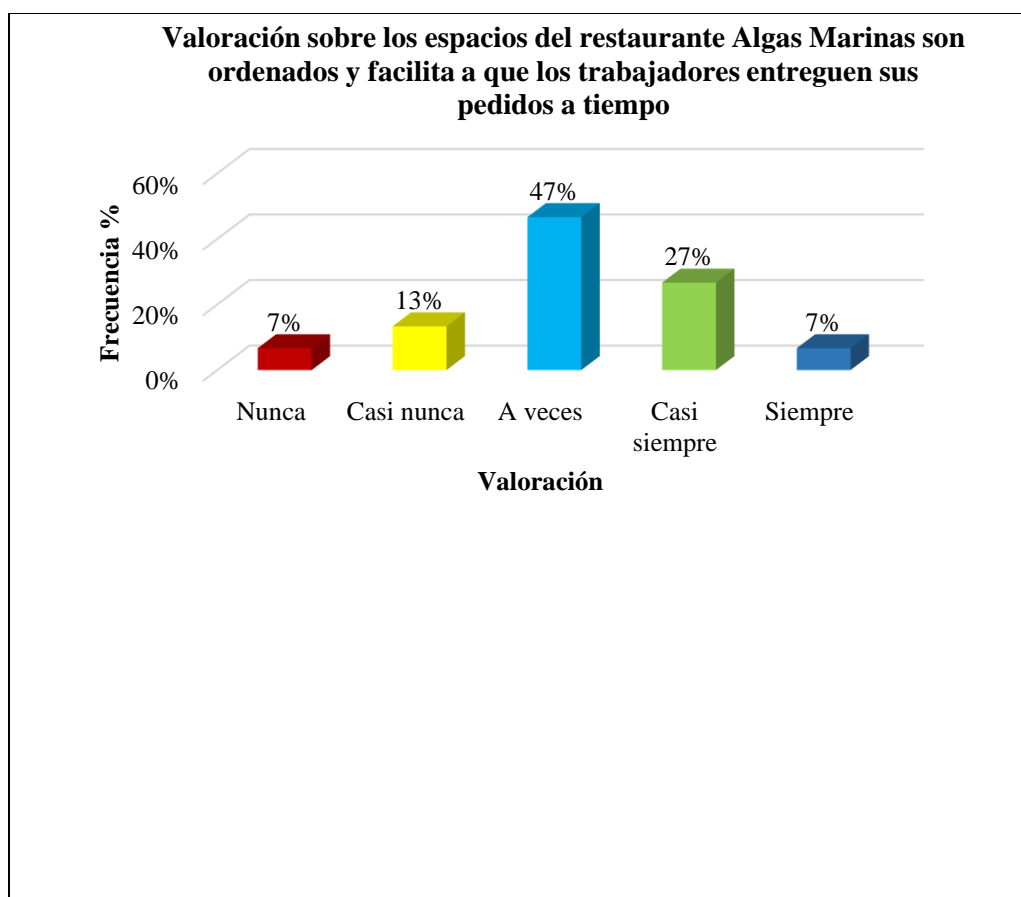
*Valoración sobre los espacios del restaurante Algas Marinas son ordenados y facilita a que los trabajadores entreguen sus pedidos a tiempo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	6,7
Casi nunca	20	13,3
A veces	70	46,7
Casi siempre	40	26,7
Siempre	10	6,7
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 1**

*Valoración sobre los espacios del restaurante Algas Marinas son ordenados y facilita a que los trabajadores entreguen sus pedidos a tiempo.*



**Tabla 8**

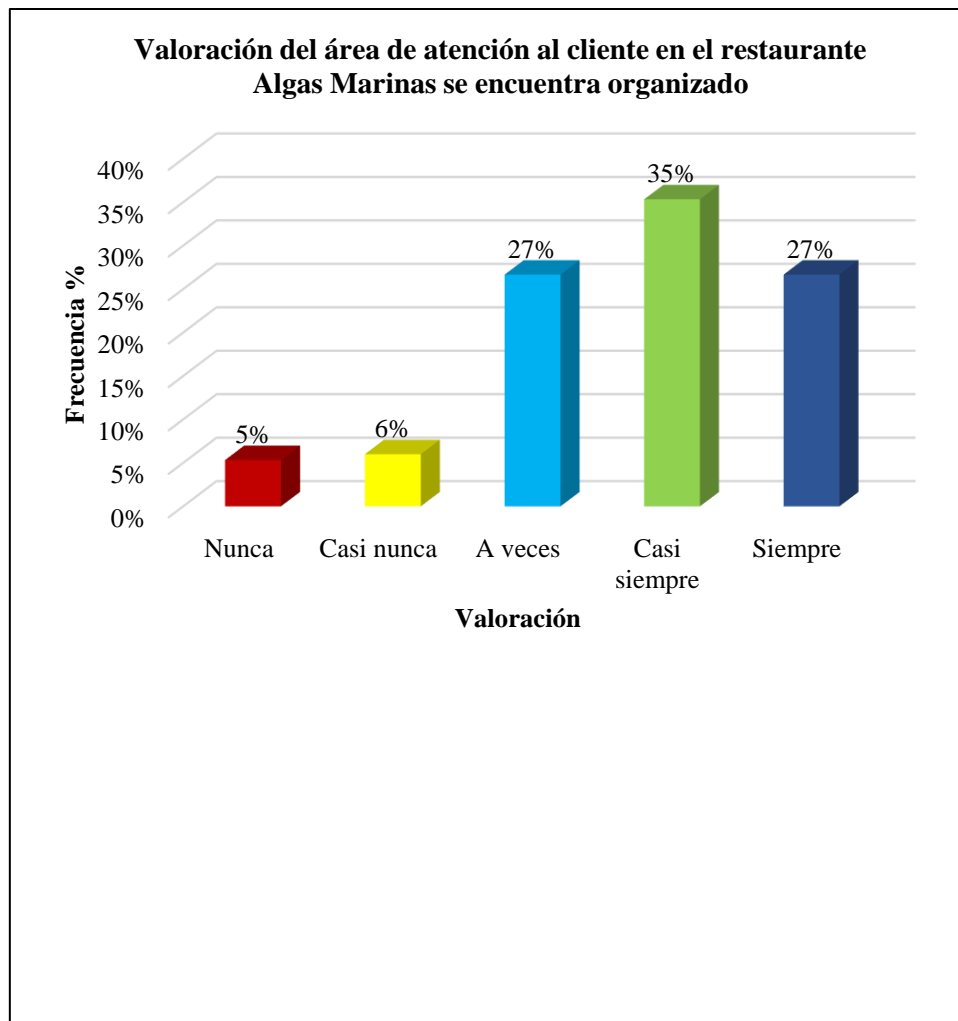
*Valoración del área de atención al cliente en el restaurante Algas Marinas se encuentra organizado*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	5,3
Casi nunca	9	6,0
A veces	40	26,7
Casi siempre	53	35,3
Siempre	40	26,7
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 2**

*Valoración del área de atención al cliente en el restaurante Algas Marinas se encuentra organizado.*



**Tabla 9**

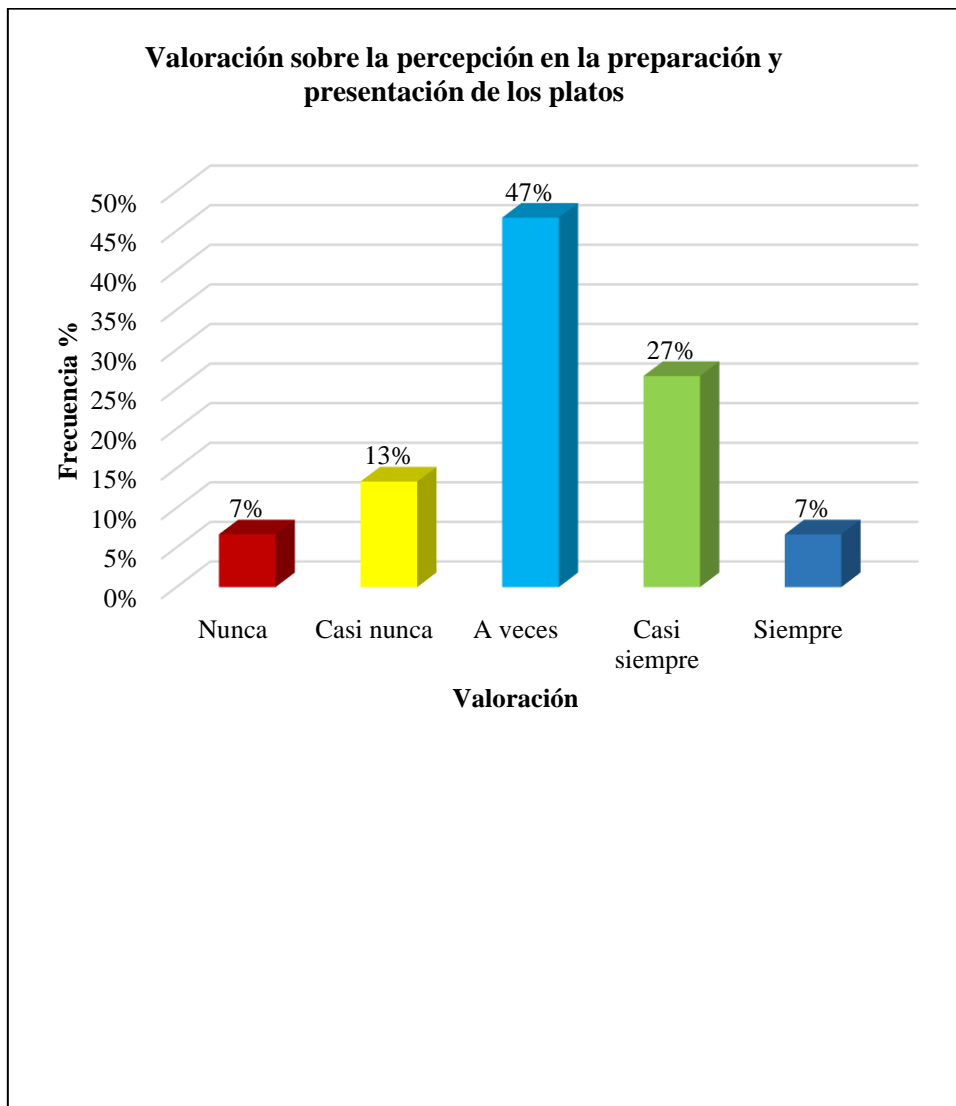
*Valoración sobre la percepción en la preparación y presentación de los platos*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	6,7
Casi nunca	20	13,3
A veces	70	46,7
Casi siempre	40	26,7
Siempre	10	6,7
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 3**

*Valoración sobre la percepción en la preparación y presentación de los platos*



**Tabla 10**

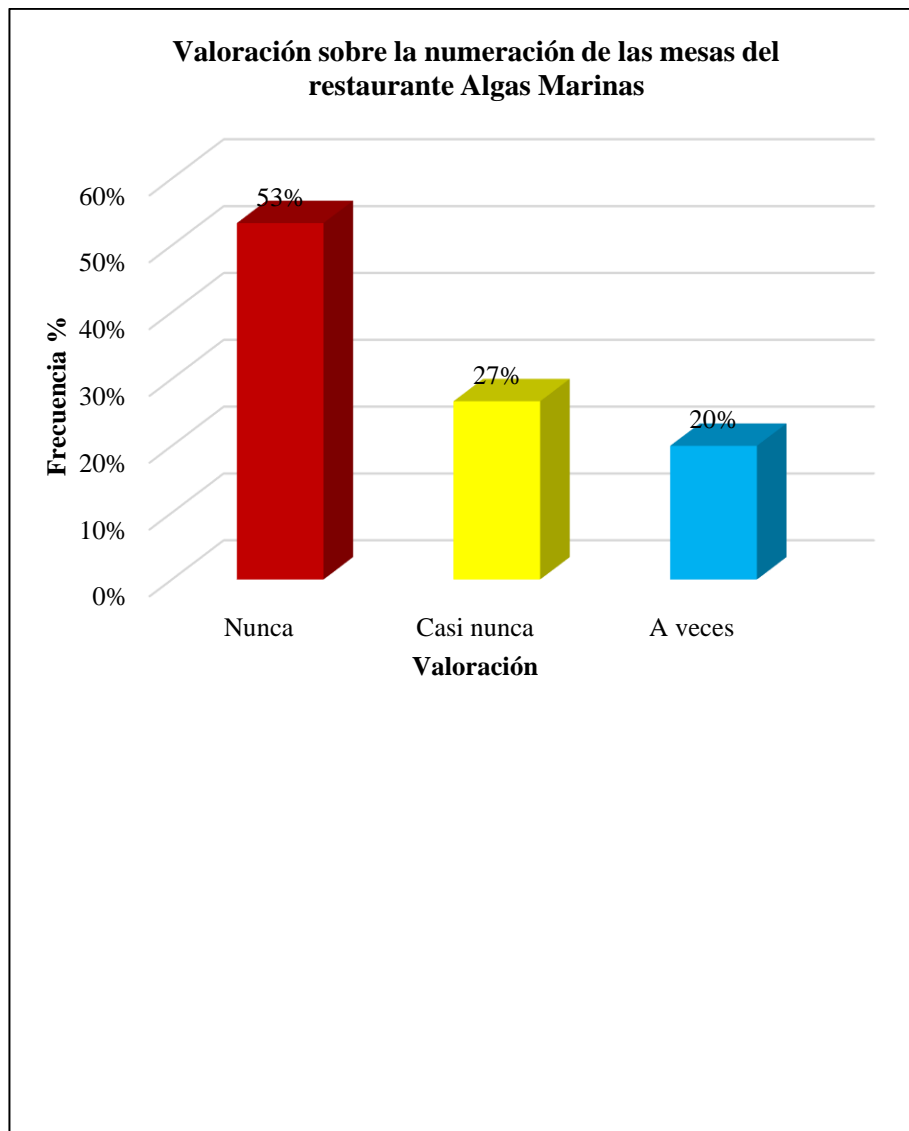
*Valoración sobre la numeración de las mesas del restaurante Algas Marinas*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	80	53,3
Casi nunca	40	26,7
A veces	30	20,0
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 4**

*Valoración sobre la numeración de las mesas del restaurante Algas Marinas*



**Tabla 11**

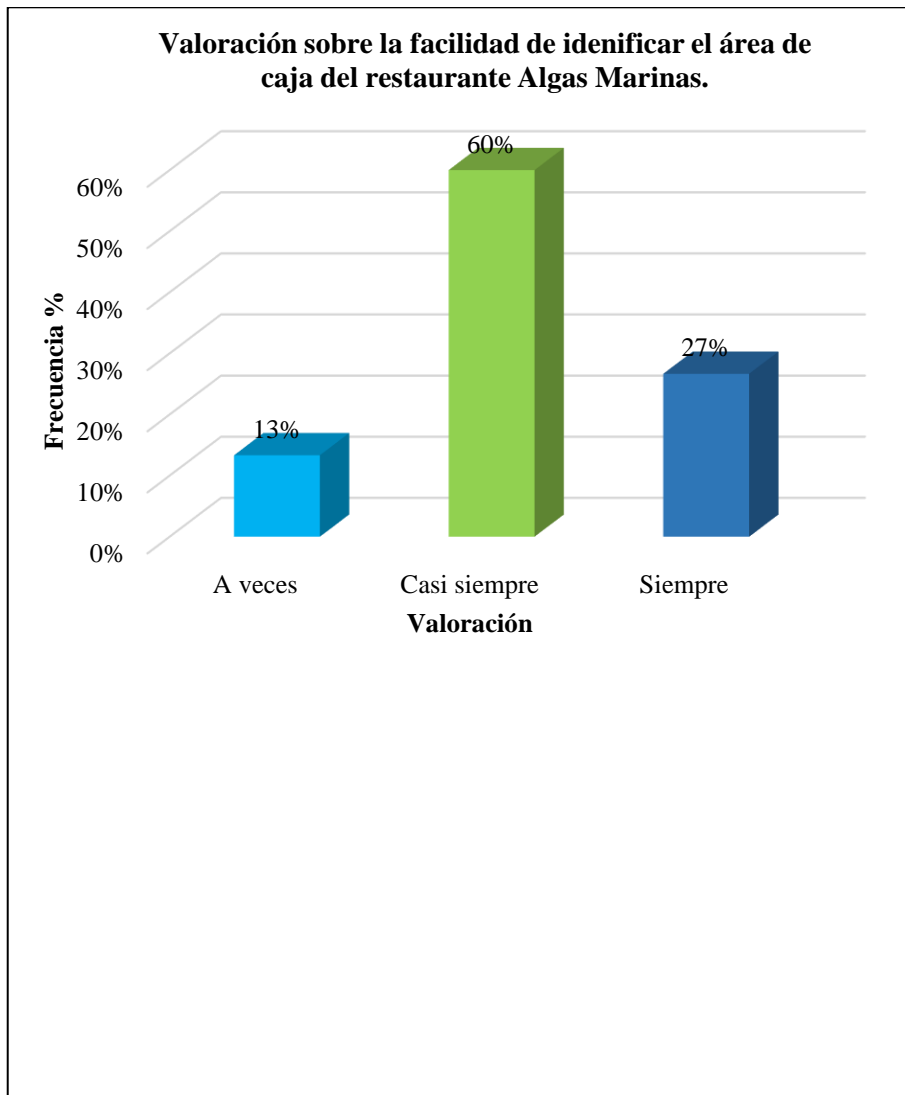
*Valoración sobre la facilidad de identificar el área de caja del restaurante Algas Marinas*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	20	13,3
Casi siempre	90	60,0
Siempre	40	26,7
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 5**

*Valoración sobre la facilidad de identificar el área de caja del restaurante Algas Marinas*





**Tabla 12**

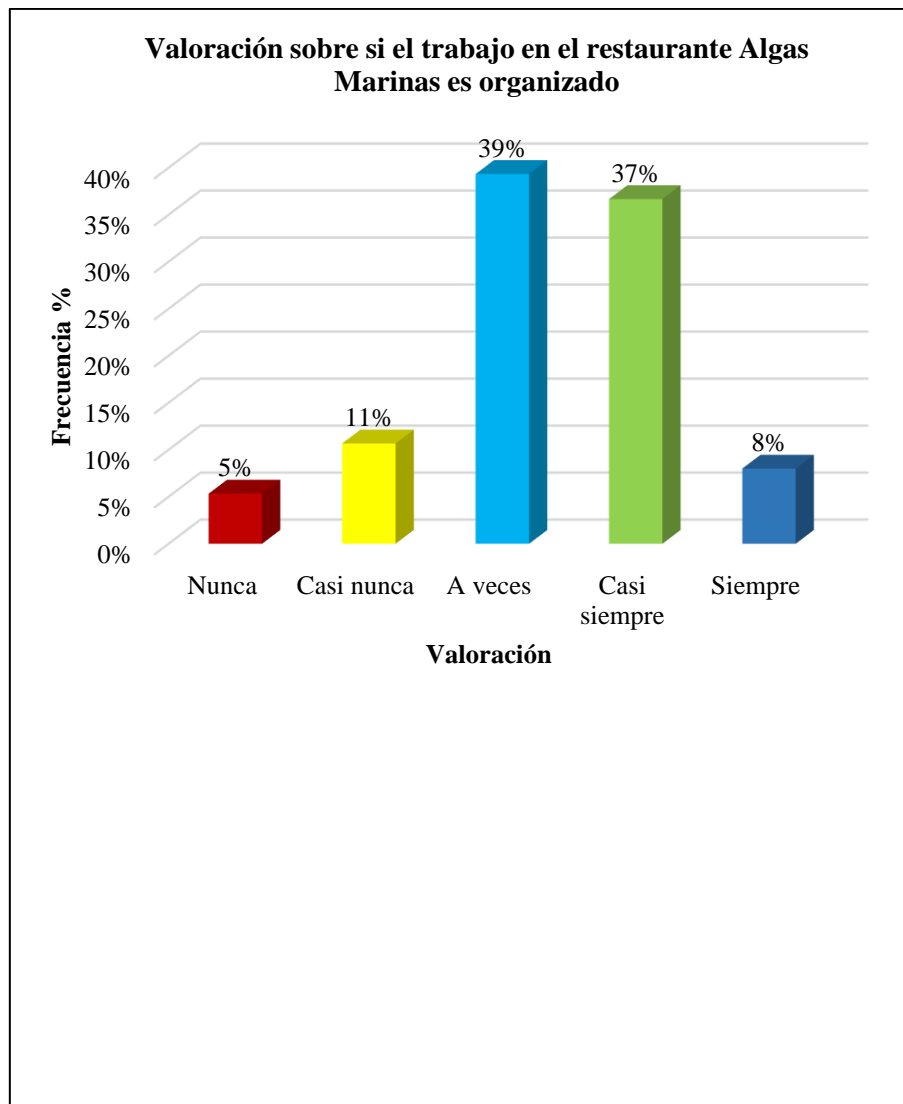
*Valoración sobre si el trabajo en el restaurante Algas Marinas es organizado*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	5,3
Casi nunca	16	10,7
A veces	59	39,3
Casi siempre	55	36,7
Siempre	12	8,0
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 6**

*Valoración sobre si el trabajo en el restaurante Algas Marinas es organizado*



**Tabla 13**

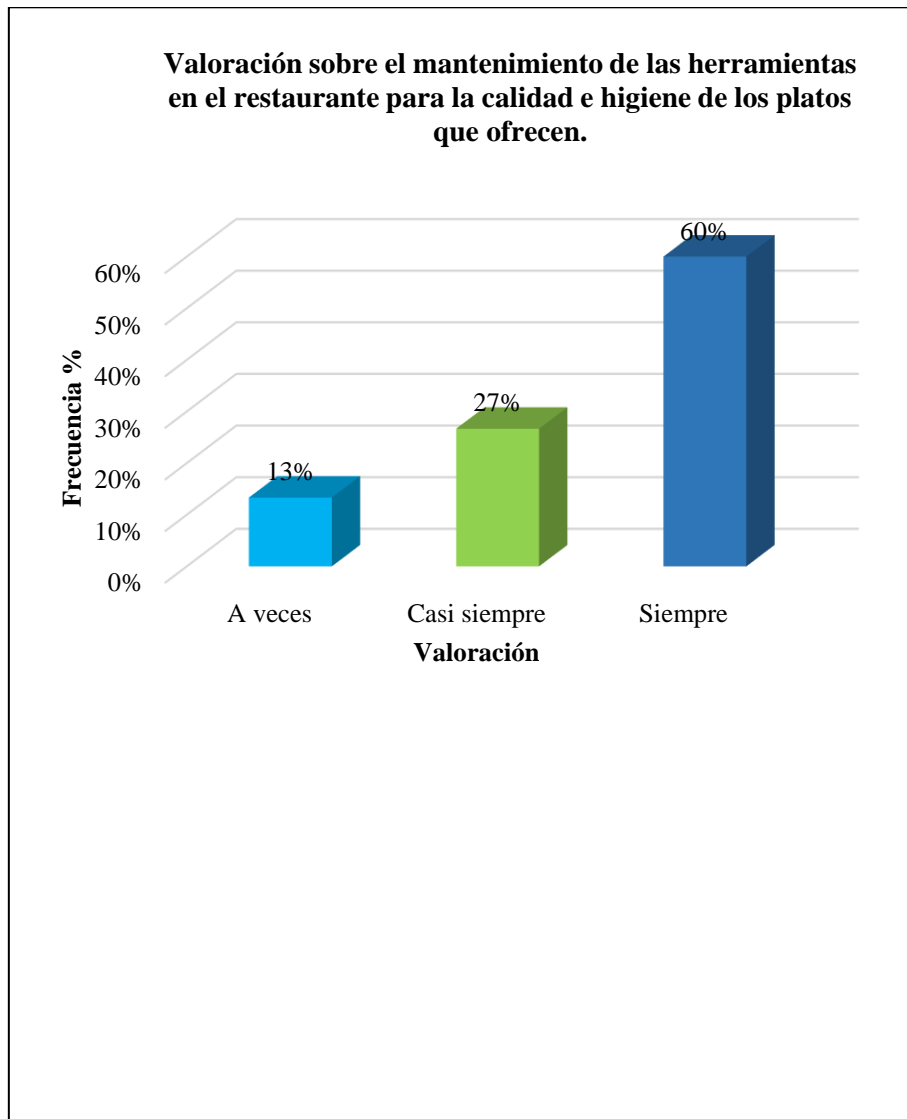
*Valoración sobre el mantenimiento de las herramientas en el restaurante para la calidad e higiene de los platos que ofrecen.*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	20	13,3
Casi siempre	40	26,7
Siempre	90	60,0
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 7**

*Valoración sobre el mantenimiento de las herramientas en el restaurante para la calidad e higiene de los platos que ofrecen*



**Tabla 14**

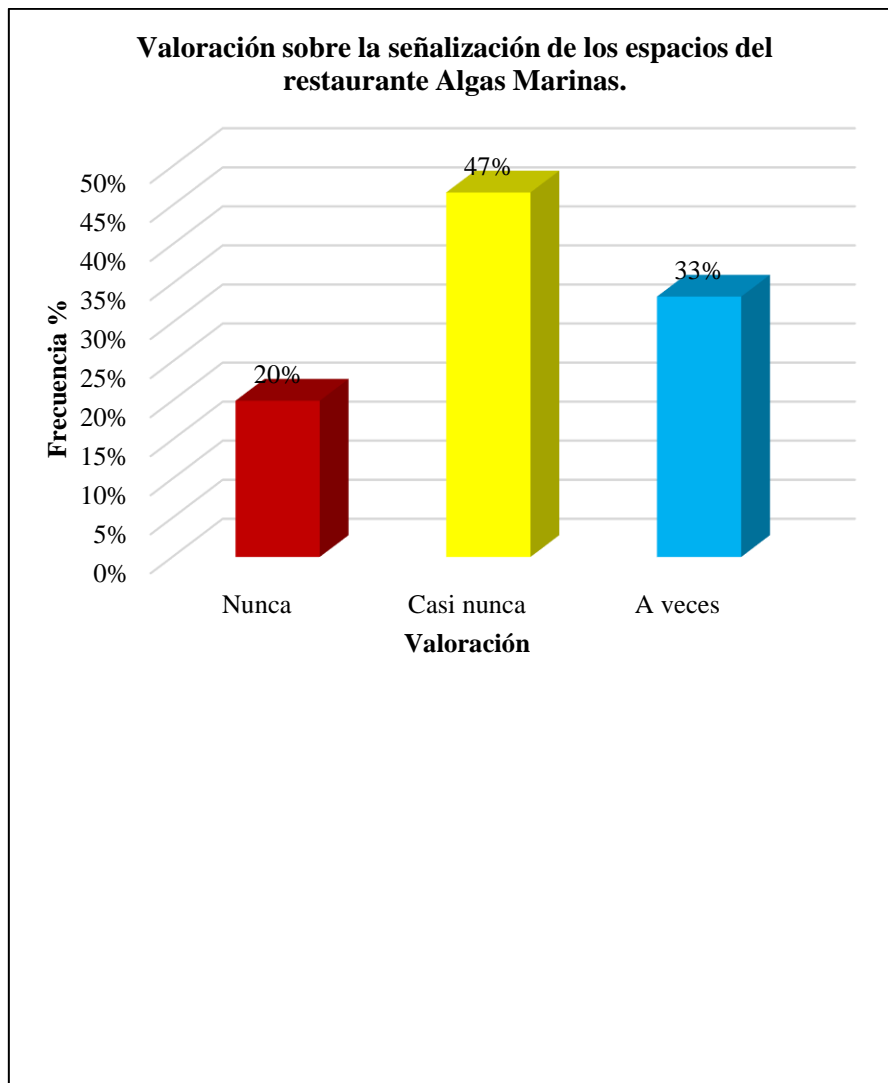
*Valoración sobre la señalización de los espacios del restaurante Algas Marinas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	30	20,0
Casi nunca	70	46,7
A veces	50	33,3
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 8**

*Valoración sobre la señalización de los espacios del restaurante Algas Marinas*



**Tabla 15**

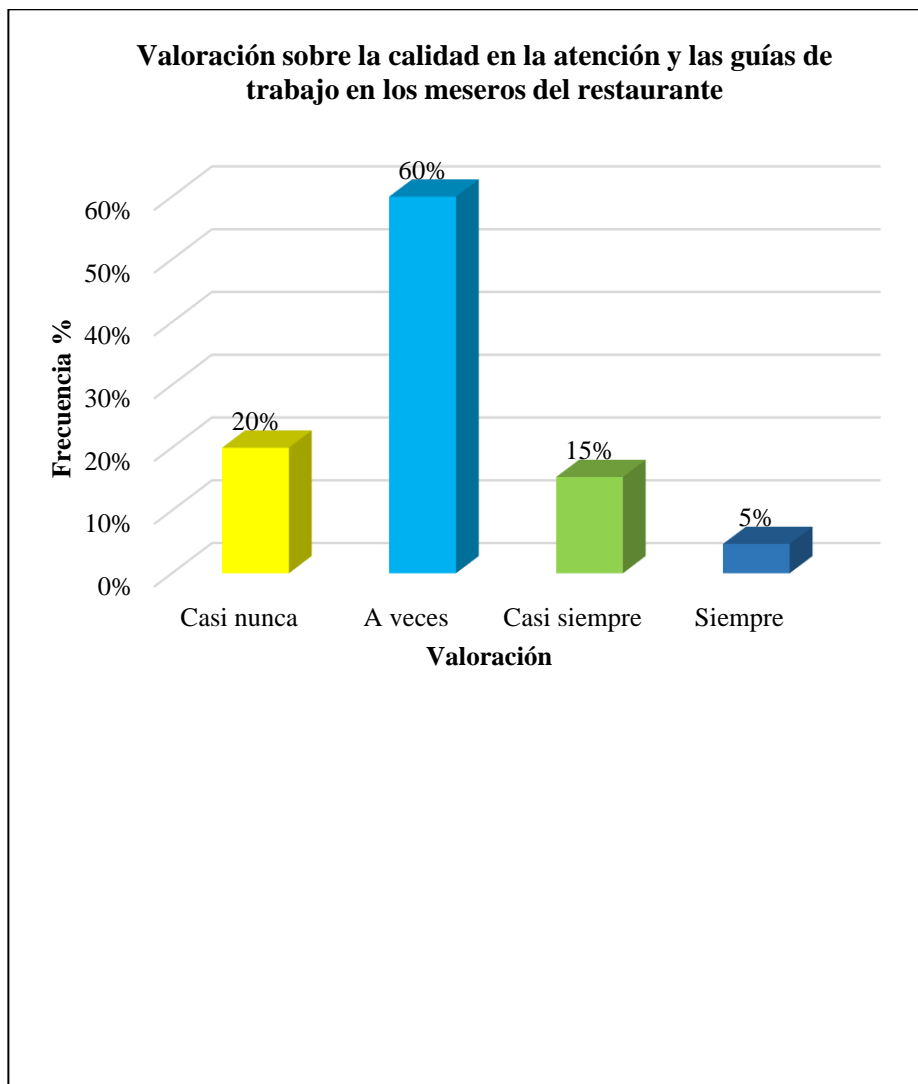
*Valoración sobre la calidad en la atención y las guías de trabajo en los meseros del restaurante.*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	30	20,0
A veces	90	60,0
Casi siempre	23	15,3
Siempre	7	4,7
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 9**

*Valoración sobre la calidad en la atención y las guías de trabajo en los meseros del restaurante*



**Tabla 16**

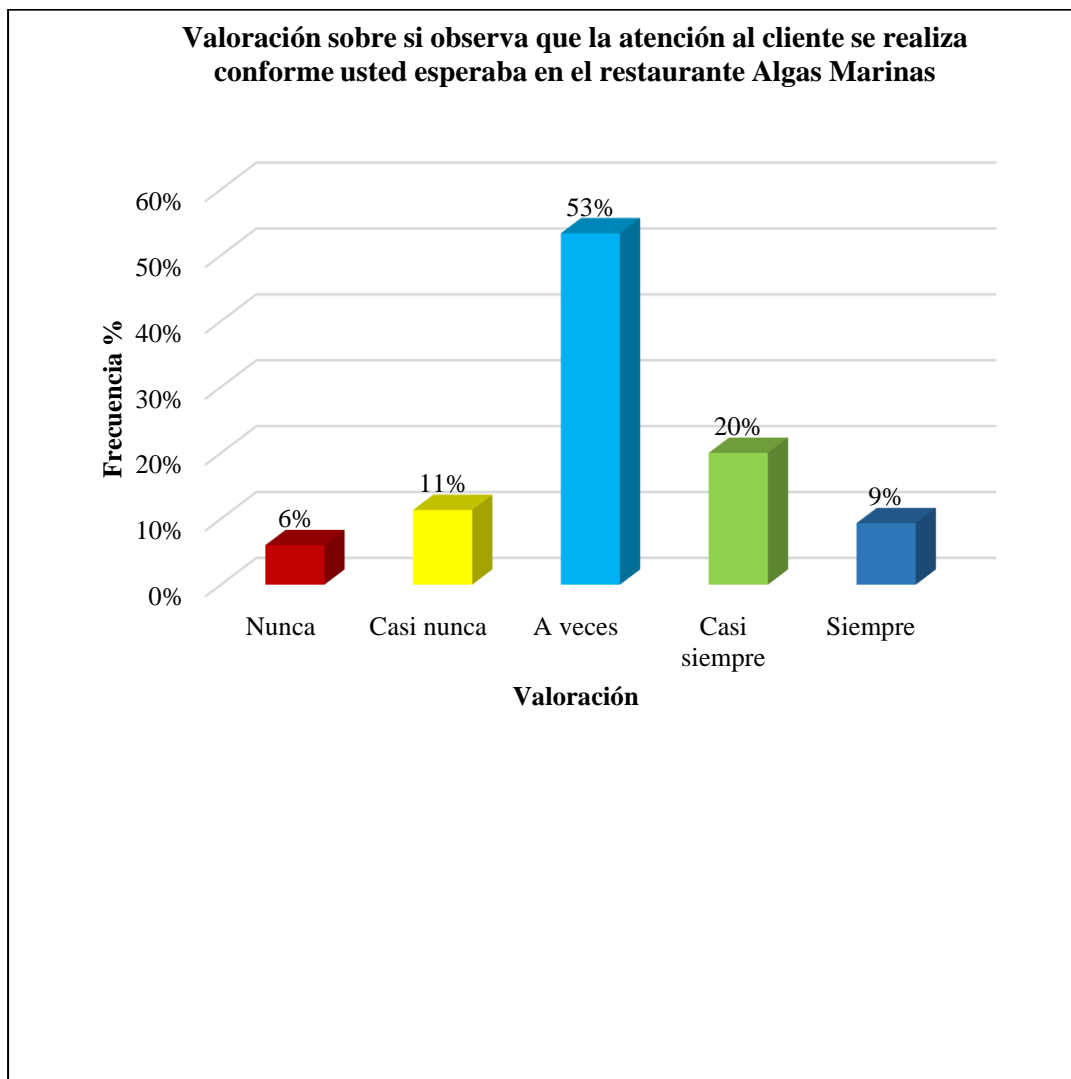
*Valoración sobre la atención al cliente conforme las expectativas del cliente del restaurante Algas Marinas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	6,0
Casi nunca	17	11,3
A veces	80	53,3
Casi siempre	30	20,0
Siempre	14	9,3
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 10**

*Valoración sobre la atención al cliente conforme las expectativas del cliente del restaurante Algas Marinas.*



**Tabla 17**

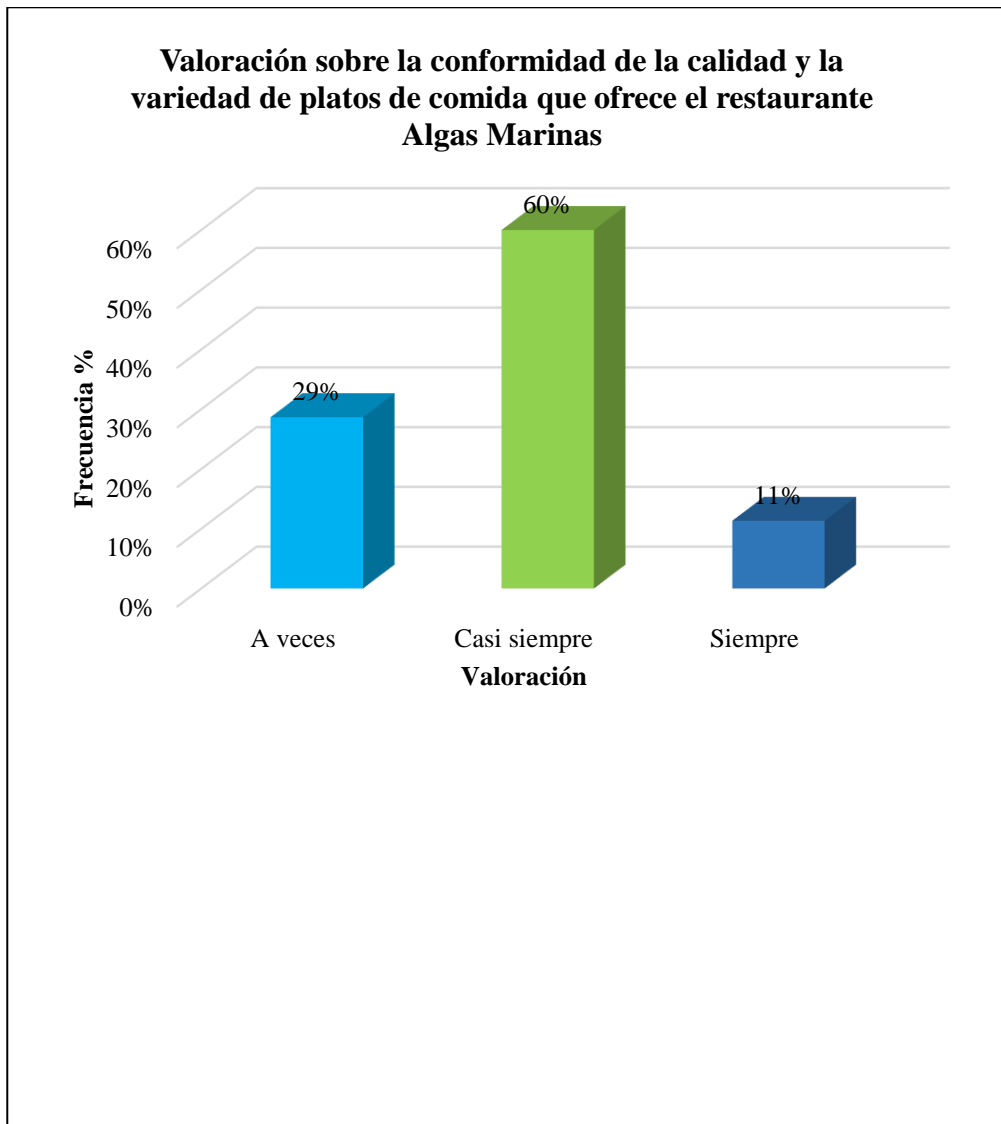
*Valoración sobre la conformidad de la calidad y la variedad de platos de comida que ofrece el restaurante Algas Marinas.*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	43	28,7
Casi siempre	90	60,0
Siempre	17	11,3
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 11**

*Valoración sobre la conformidad de la calidad y la variedad de platos de comida que ofrece el restaurante Algas Marinas*



**Tabla 18**

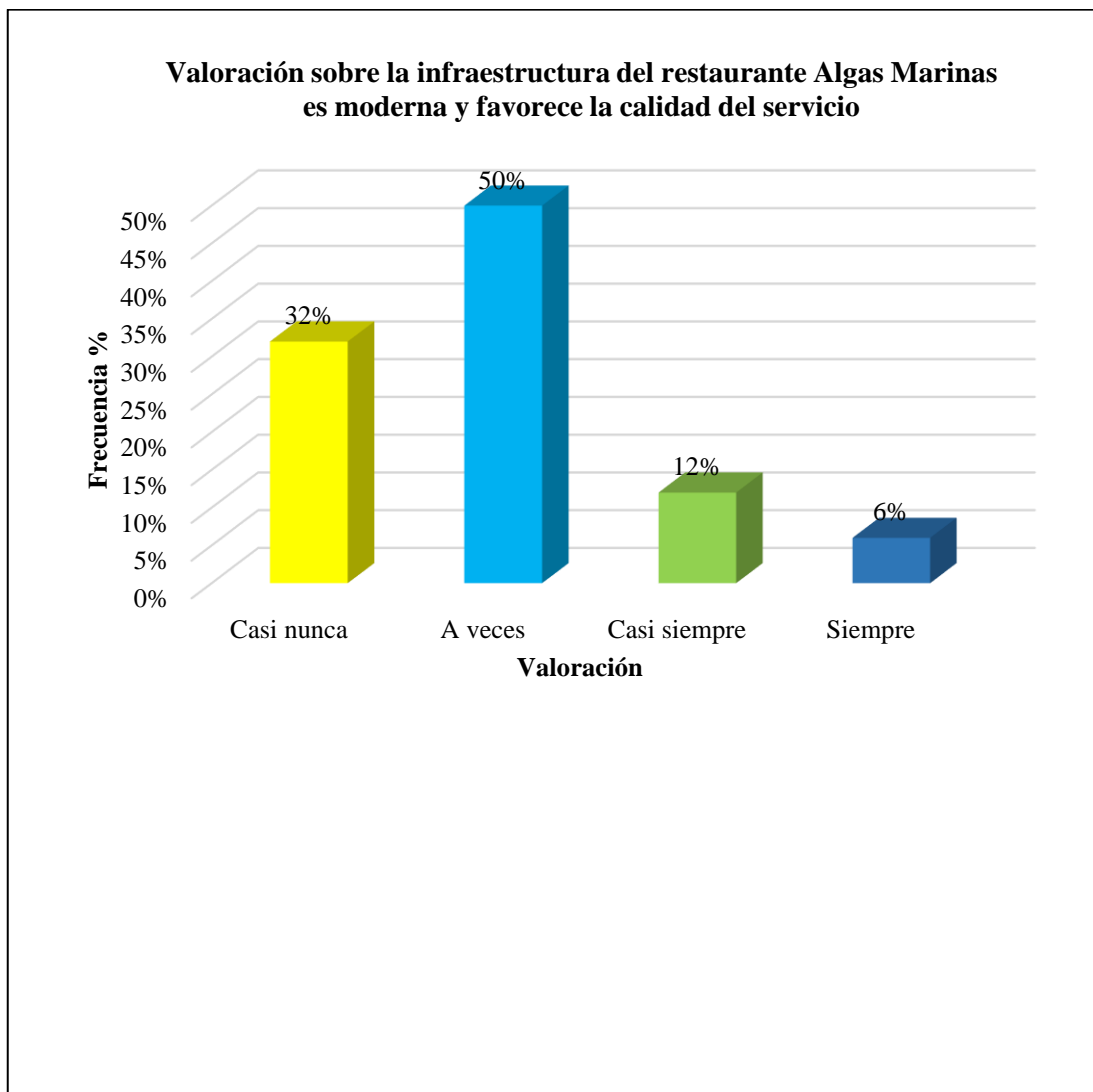
*Valoración sobre la infraestructura del restaurante Algas Marinas es moderna y favorece la calidad del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	48	32,0
A veces	75	50,0
Casi siempre	18	12,0
Siempre	9	6,0
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 12**

*Valoración sobre la infraestructura del restaurante Algas Marinas es moderna y favorece la calidad del servicio.*



**Tabla 19**

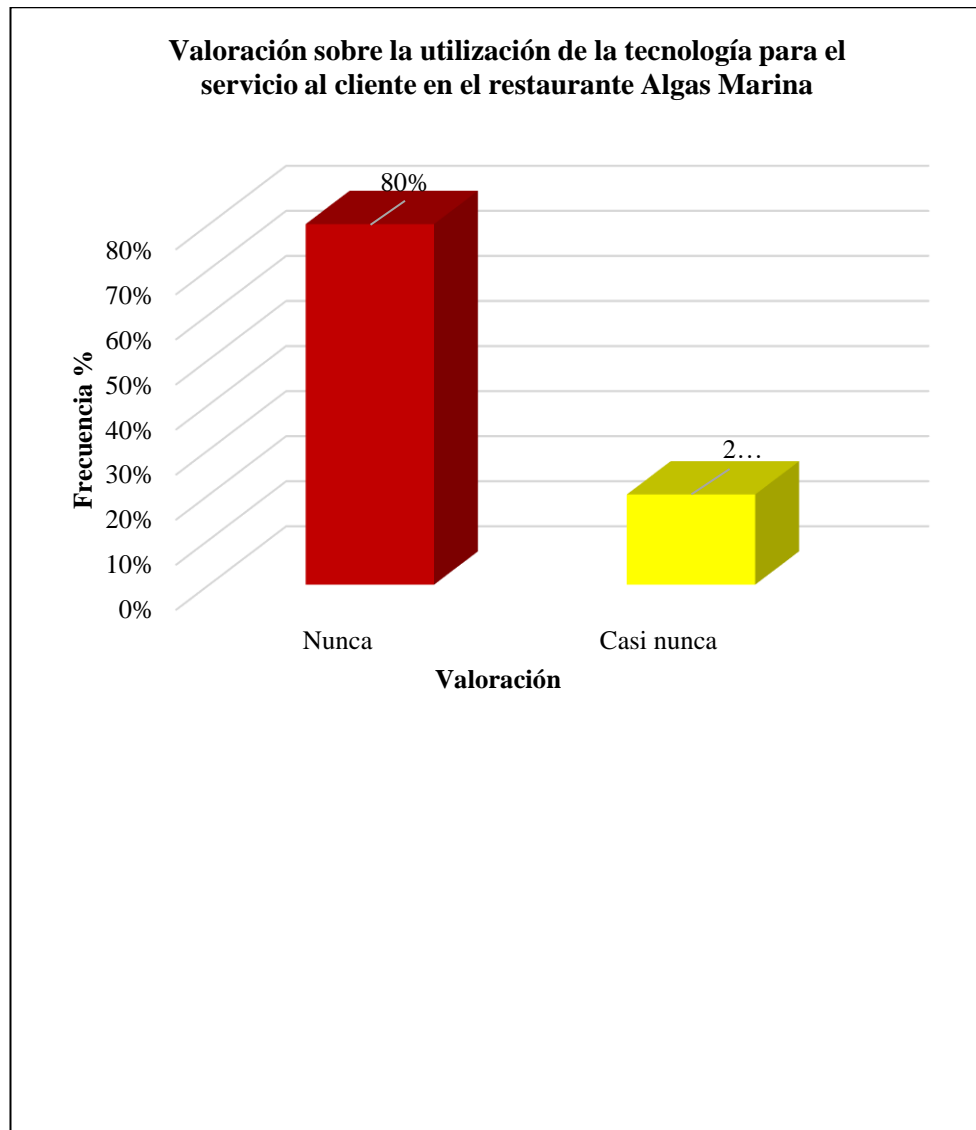
*Valoración sobre la utilización de la tecnología para el servicio al cliente en el restaurante Algas Marina*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	120	80,0
Casi nunca	30	20,0
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 13**

*Valoración sobre la utilización de la tecnología para el servicio al cliente en el restaurante Algas Marina*





**Tabla 20**

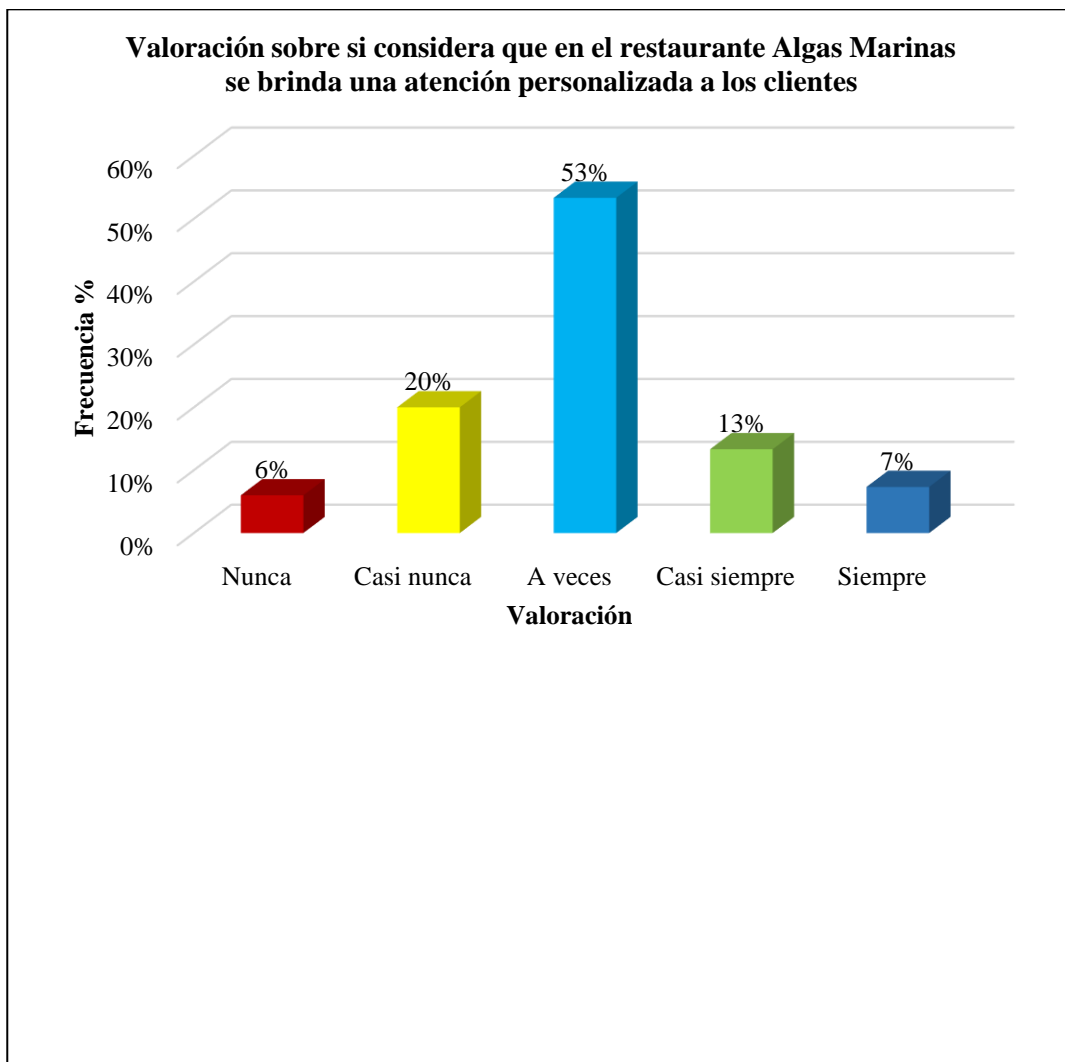
*Valoración sobre si considera que en el restaurante Algas Marinas se brinda una atención personalizada a los clientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	6,0
Casi nunca	30	20,0
A veces	80	53,3
Casi siempre	20	13,3
Siempre	11	7,3
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 14**

*Valoración sobre si considera que en el restaurante Algas Marinas se brinda una atención personalizada a los clientes*



**Tabla 21**

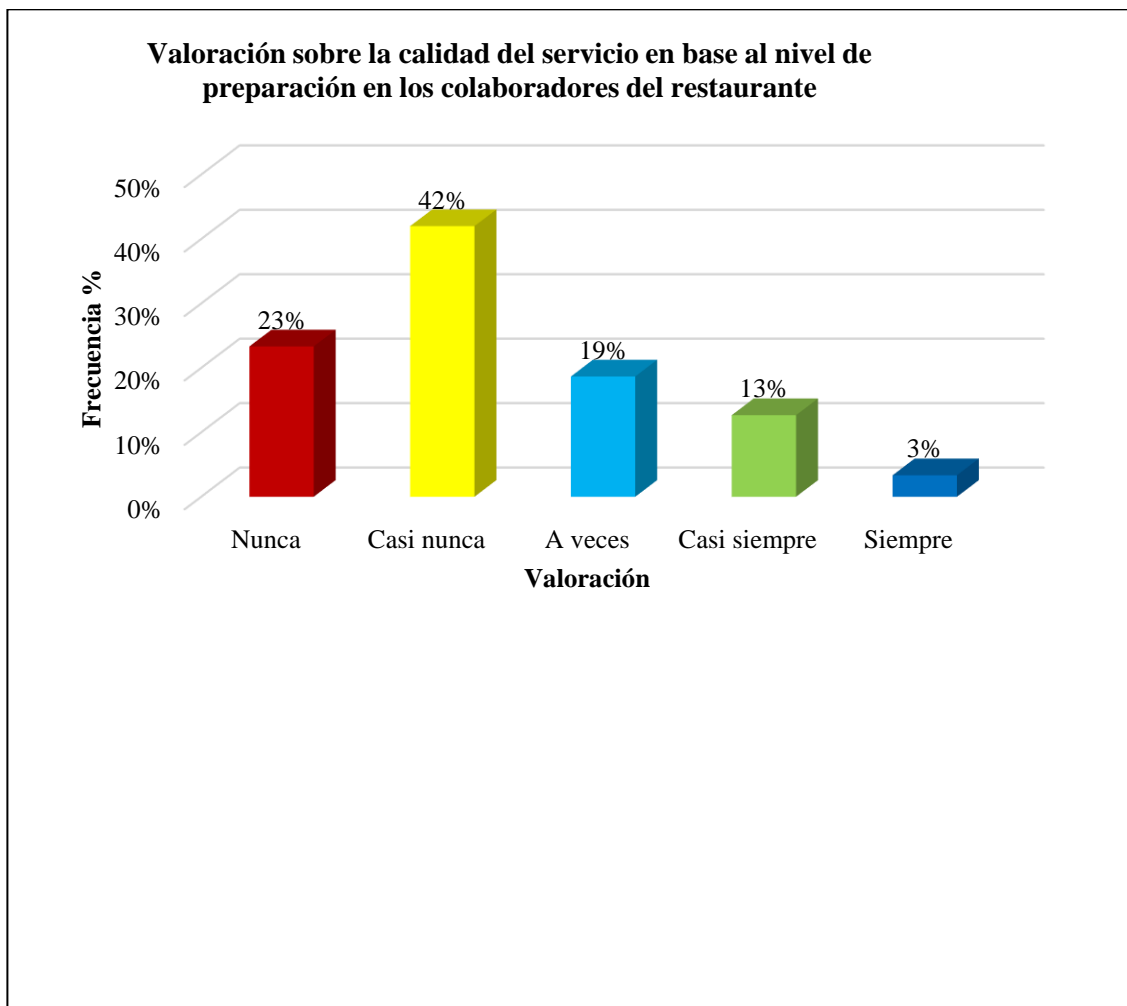
*Valoración sobre la calidad del servicio en base al nivel de preparación en los colaboradores del restaurante*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	35	23,3
Casi nunca	63	42,0
A veces	28	18,7
Casi siempre	19	12,7
Siempre	5	3,3
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 15**

*Valoración sobre la calidad del servicio en base al nivel de preparación en los colaboradores del restaurante*



**Tabla 22**

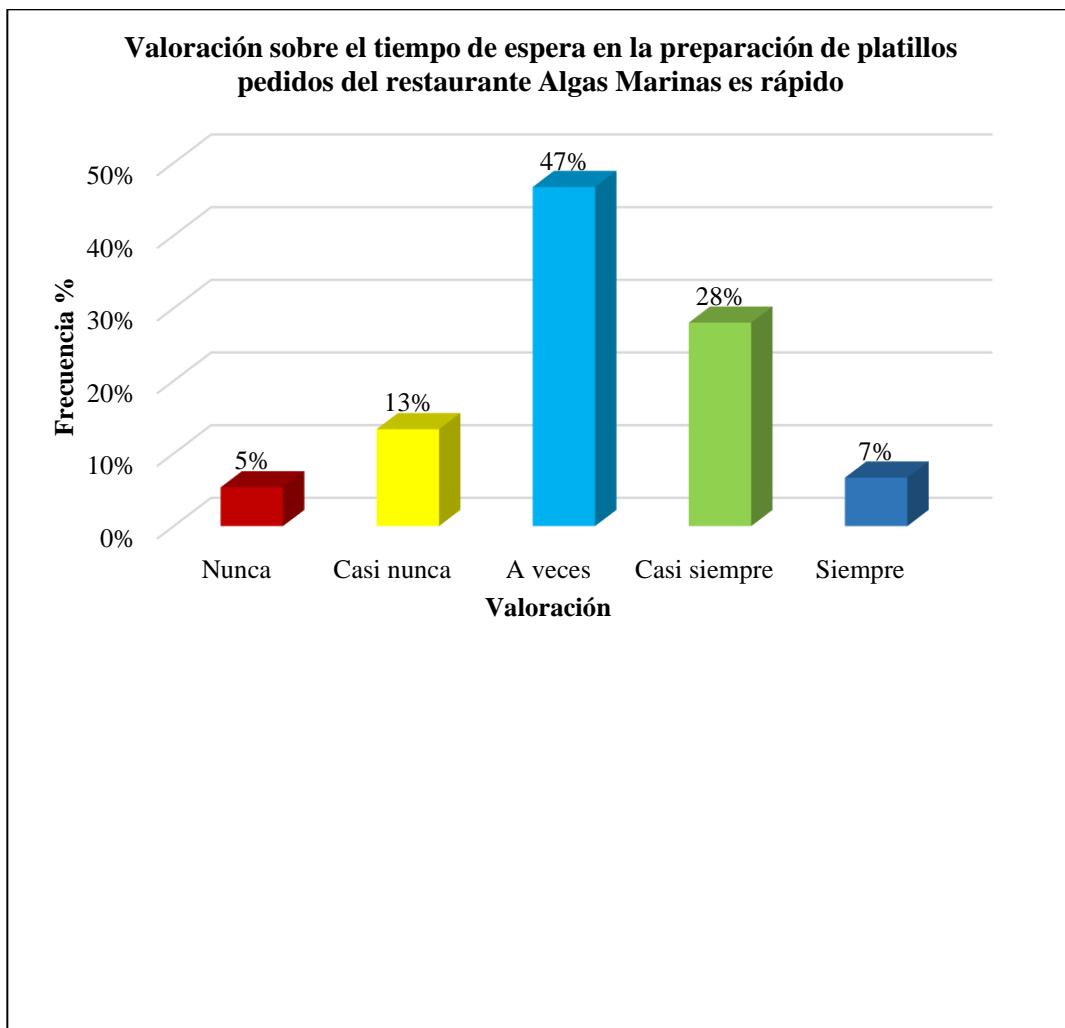
*Valoración sobre el tiempo de espera en la preparación de platillos pedidos del restaurante Algas Marinas es rápido*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	5,3
Casi nunca	20	13,3
A veces	70	46,7
Casi siempre	42	28,0
Siempre	10	6,7
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 16**

*Valoración sobre el tiempo de espera en la preparación de platillos pedidos del restaurante Algas Marinas es rápido*



**Tabla 23**

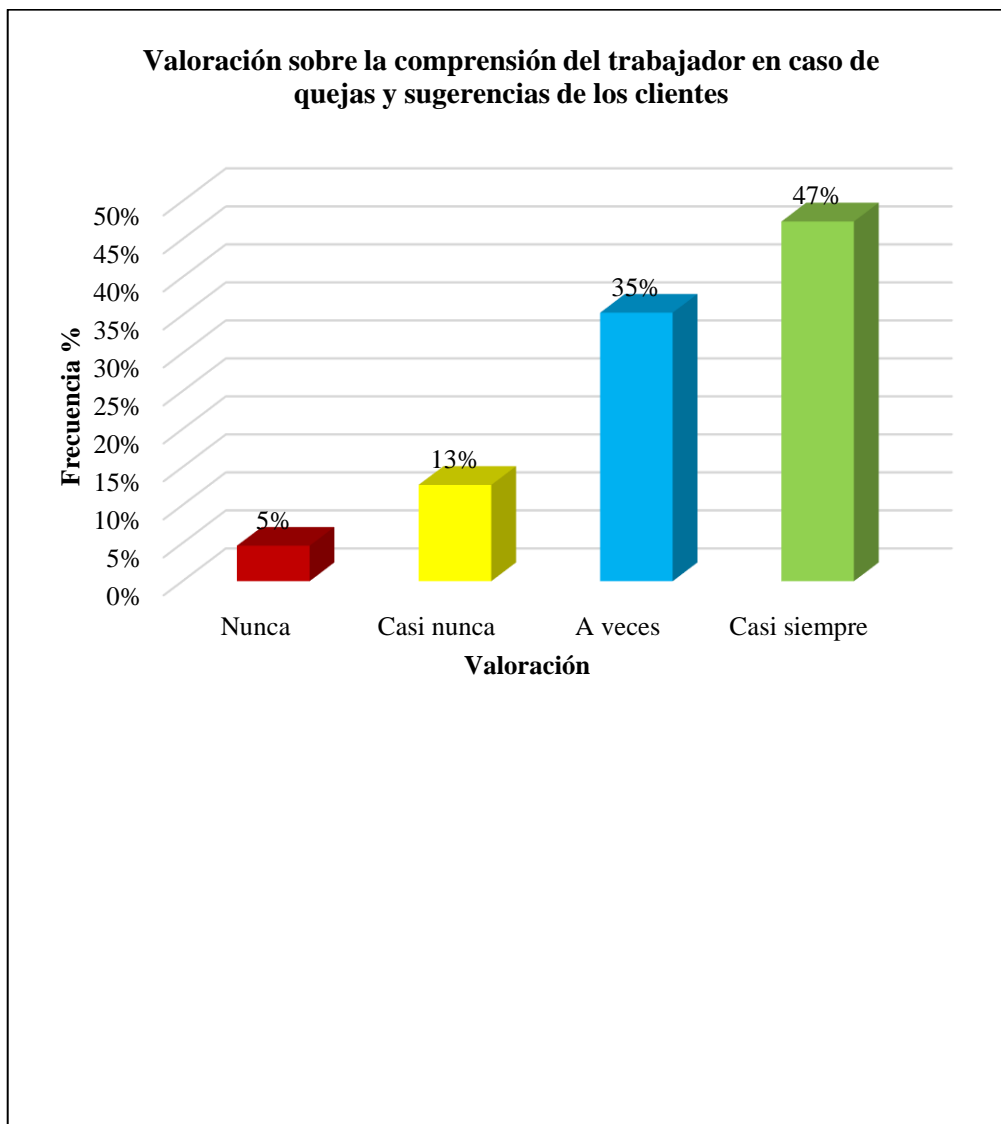
*Valoración sobre la comprensión del trabajador en caso de quejas y sugerencias de los clientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	4,7
Casi nunca	19	12,7
A veces	53	35,3
Casi siempre	71	47,3
Total	150	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes frecuentes del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 17**

*Valoración sobre la comprensión del trabajador en caso de quejas y sugerencias de los clientes*



## Resultados de encuestas a los trabajadores

**Tabla 24**

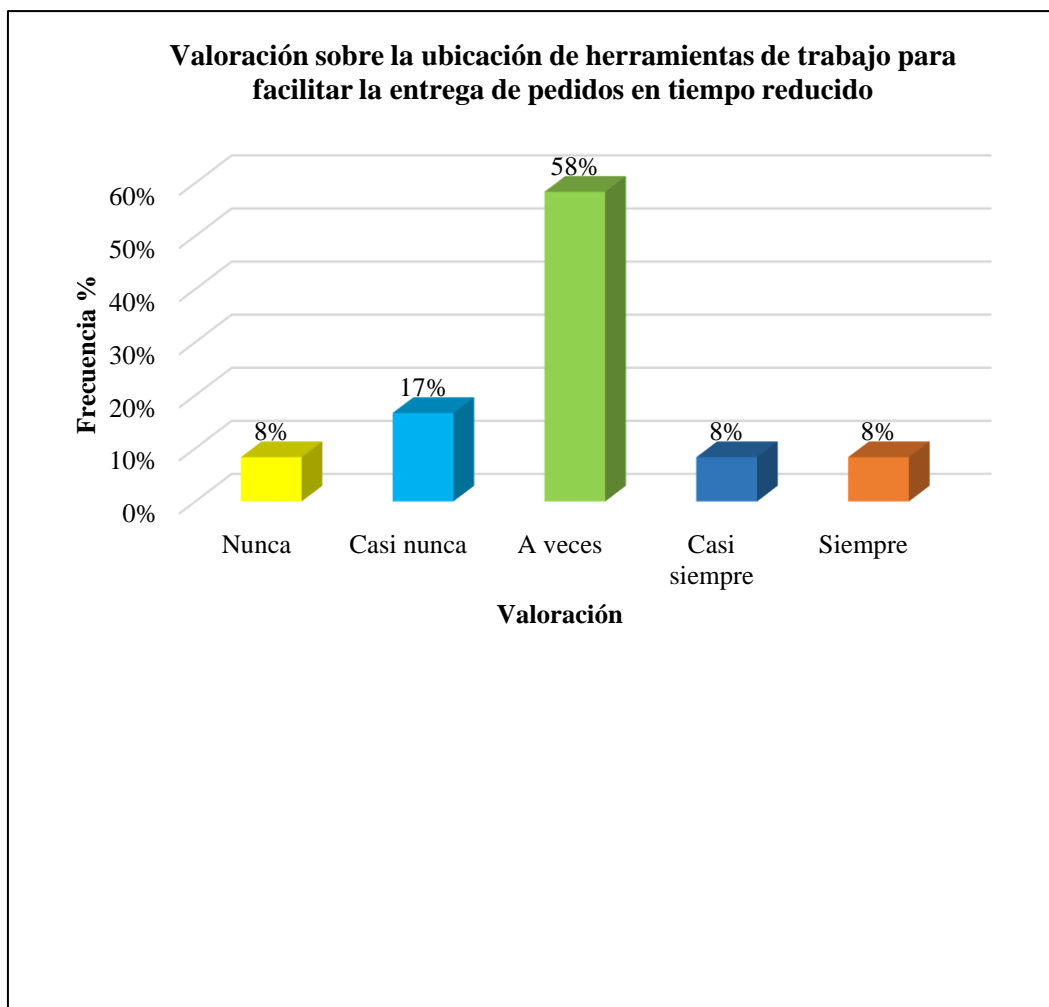
*Valoración sobre la ubicación de herramientas de trabajo para facilitar la entrega de pedidos en tiempo reducido*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	2	16,7
A veces	7	58,3
Casi siempre	1	8,3
Siempre	1	8,3
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 18**

*Valoración sobre la ubicación de herramientas de trabajo para facilitar la entrega de pedidos en tiempo reducido*



**Tabla 25**

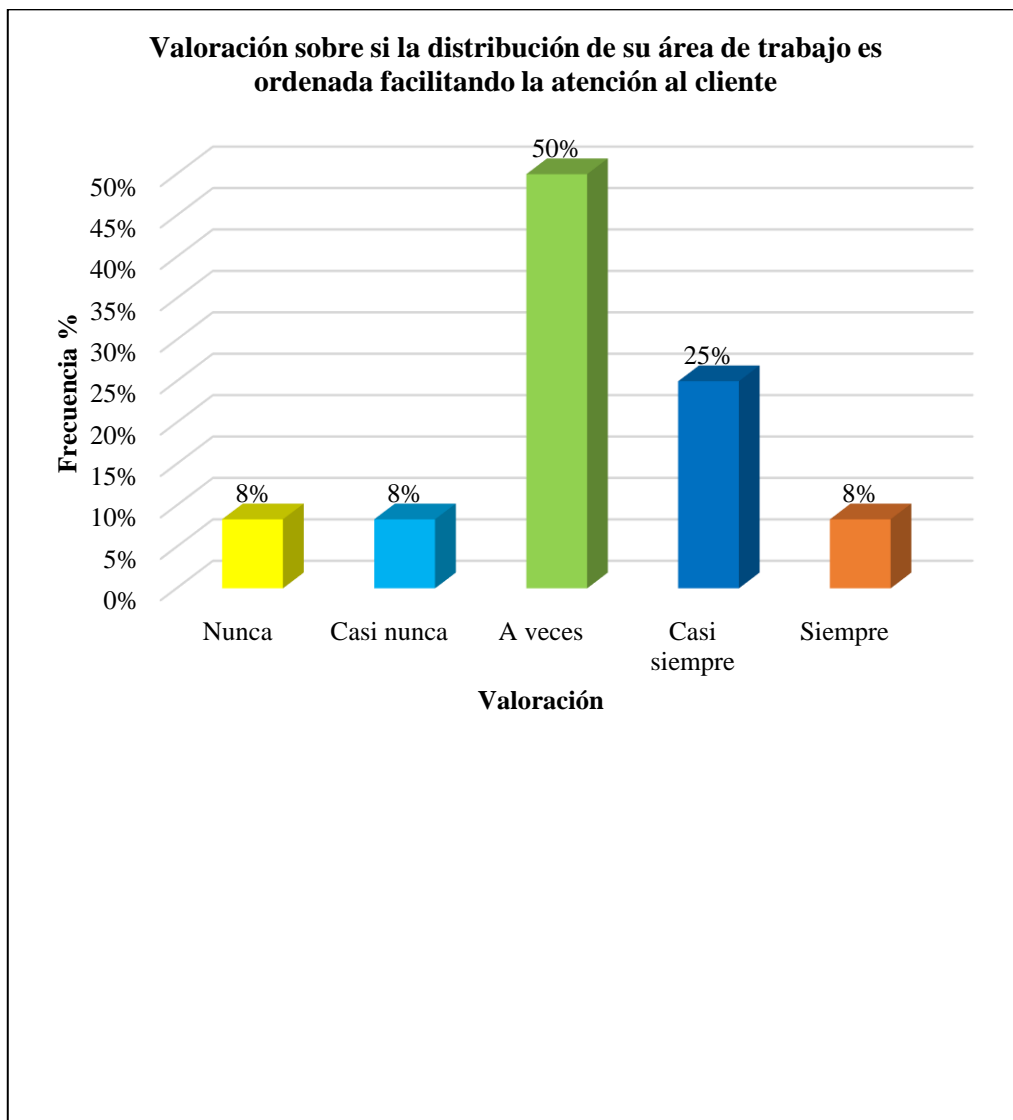
*Valoración sobre si la distribución de su área de trabajo es ordenada facilitando la atención al cliente*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	1	8,3
A veces	6	50,0
Casi siempre	3	25,0
Siempre	1	8,3
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 19**

*Valoración sobre si la distribución de su área de trabajo es ordenada facilitando la atención al cliente*



**Tabla 26**

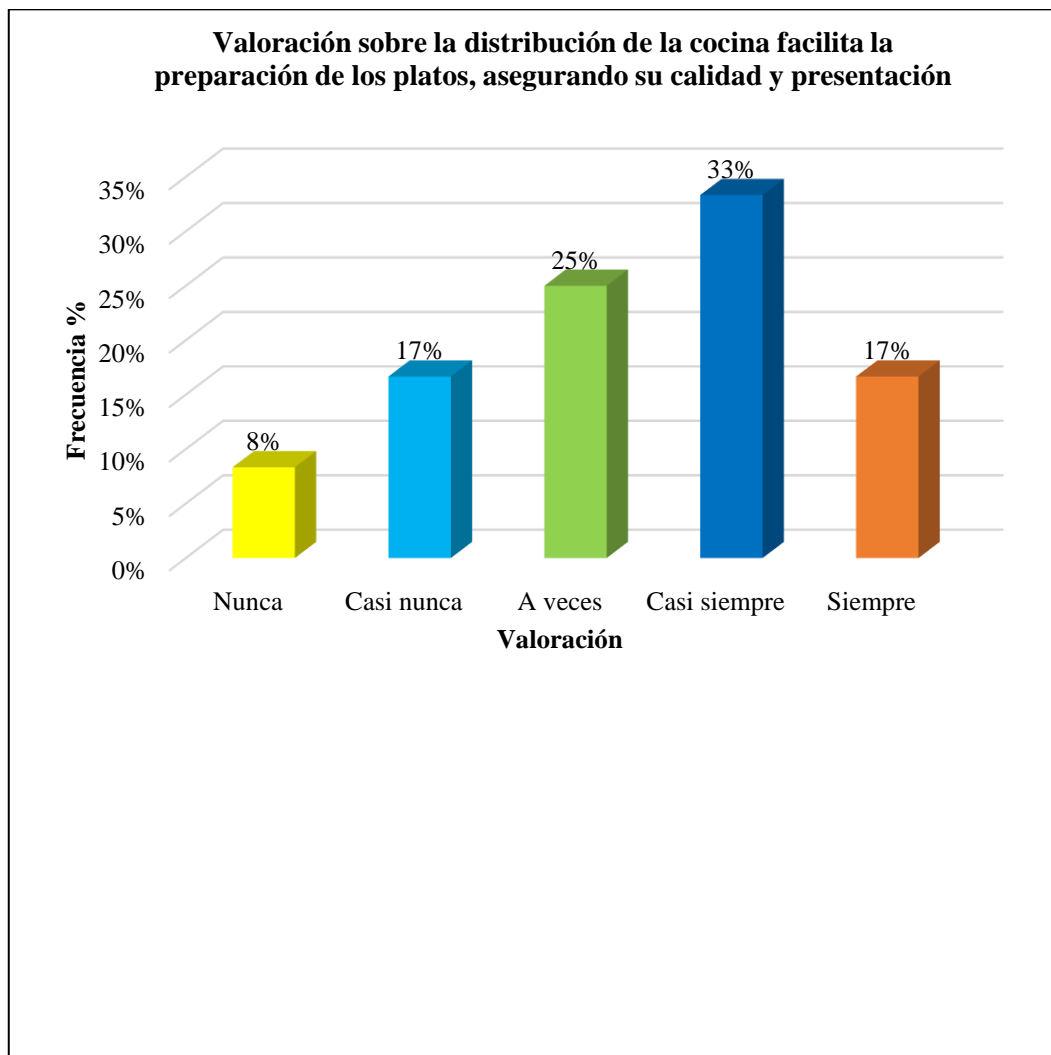
*Valoración sobre la distribución de la cocina facilita la preparación de los platos, asegurando su calidad y presentación*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	2	16,7
A veces	3	25,0
Casi siempre	4	33,3
Siempre	2	16,7
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 20**

*Valoración sobre la distribución de la cocina facilita la preparación de los platos, asegurando su calidad y presentación*



**Tabla 27**

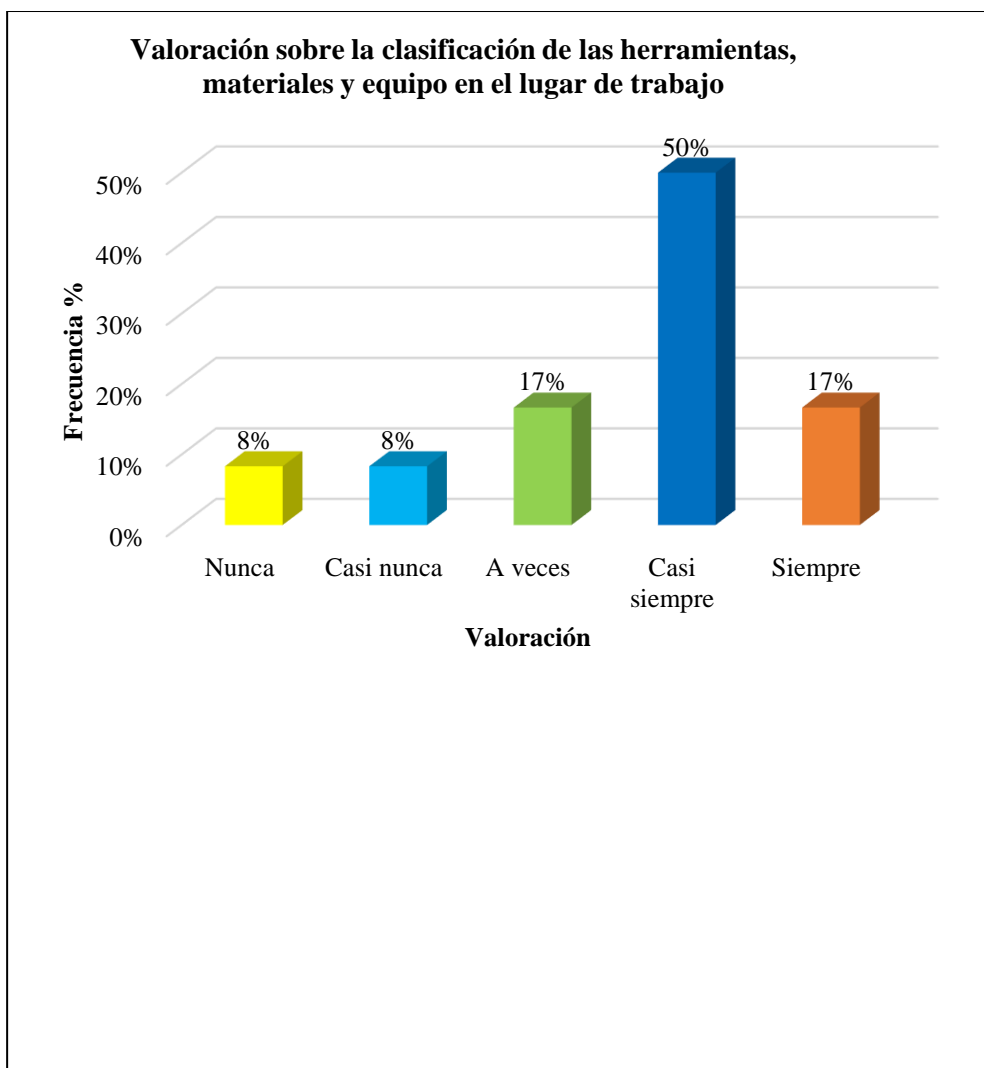
*Valoración sobre la clasificación de las herramientas, materiales y equipo en el lugar de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	1	8,3
A veces	2	16,7
Casi siempre	6	50,0
Siempre	2	16,7
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 21**

*Valoración sobre la clasificación de las herramientas, materiales y equipo en el lugar de trabajo*





**Tabla 28**

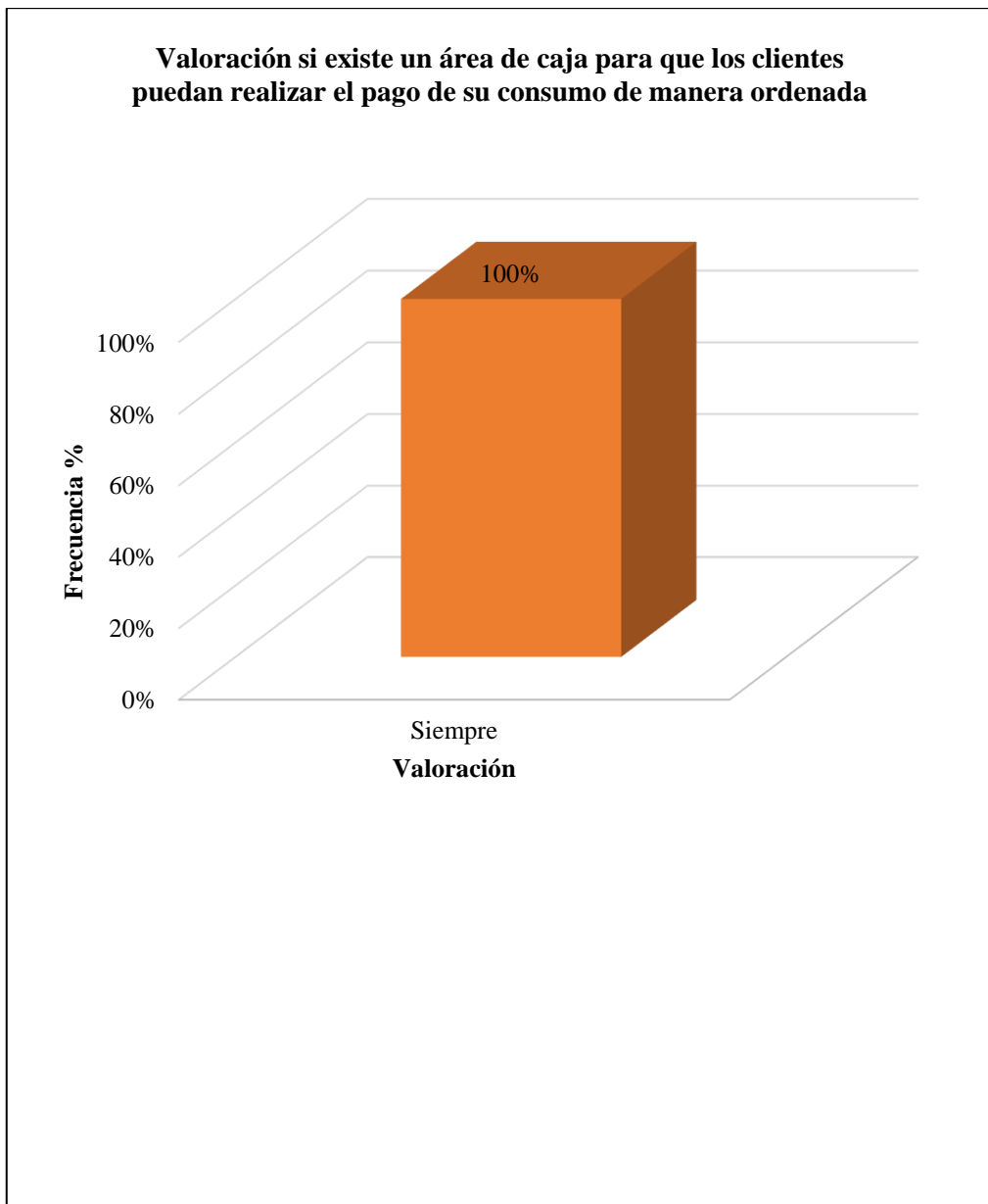
*Valoración si existe un área de caja para que los clientes puedan realizar el pago de su consumo de manera ordenada*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	100,0
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 22**

*Valoración si existe un área de caja para que los clientes puedan realizar el pago de su consumo de manera ordenada*



**Tabla 29**

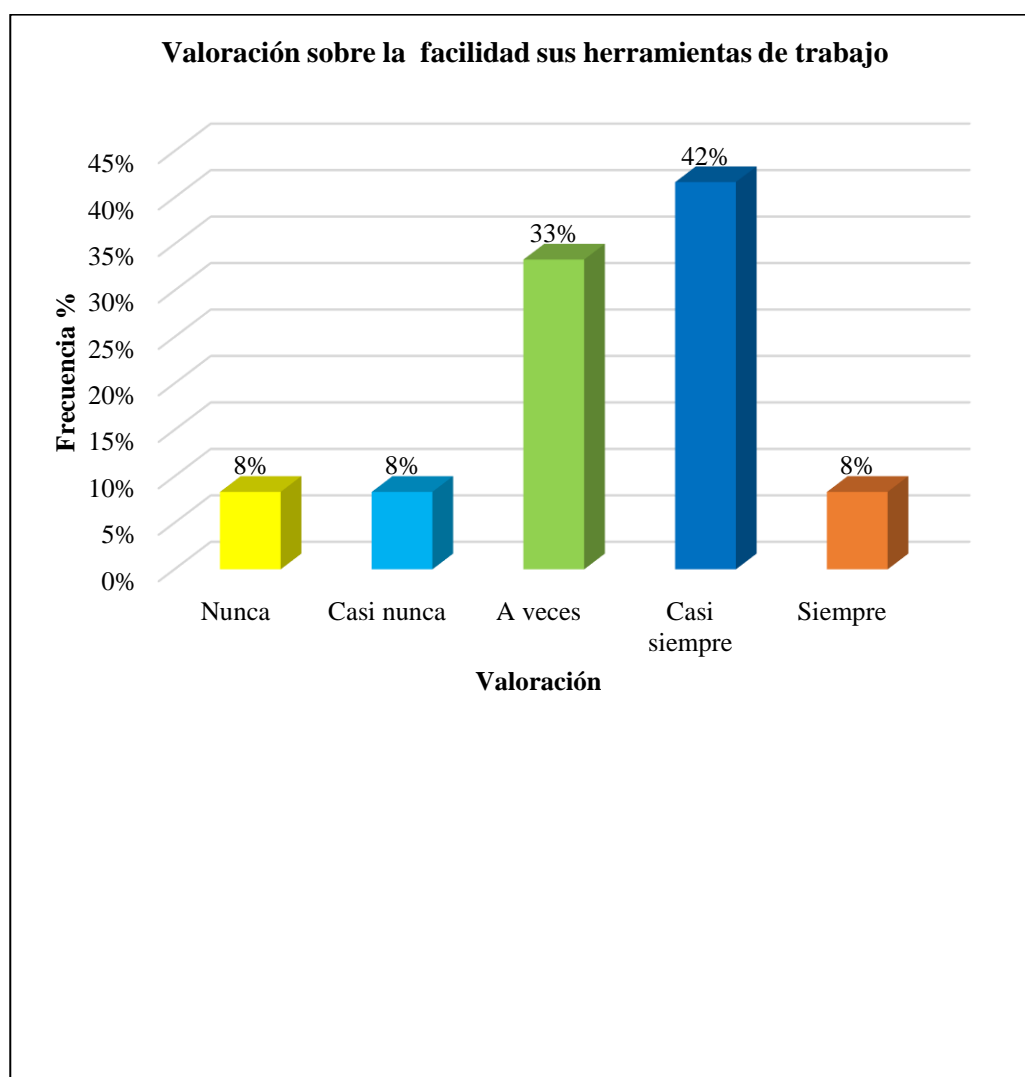
*Valoración sobre la facilidad sus herramientas de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	1	8,3
A veces	4	33,3
Casi siempre	5	41,7
Siempre	1	8,3
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 23**

*Valoración sobre la facilidad sus herramientas de trabajo*



**Tabla 30**

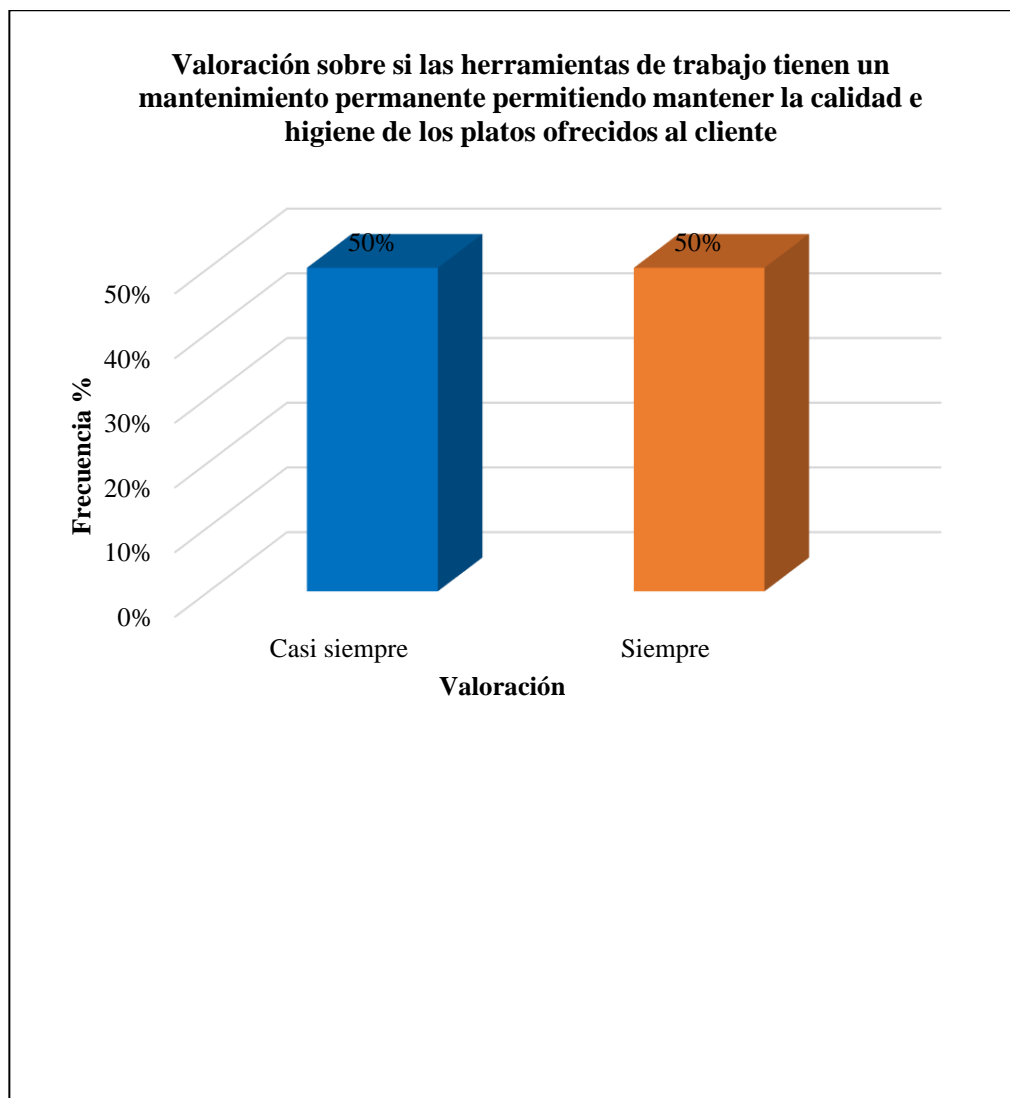
*Valoración sobre el mantenimiento de calidad en las herramientas de trabajo para los platos ofrecidos*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	6	50,0
Siempre	6	50,0
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 24**

*Valoración sobre el mantenimiento de calidad en las herramientas de trabajo para los platos ofrecidos*



**Tabla 31**

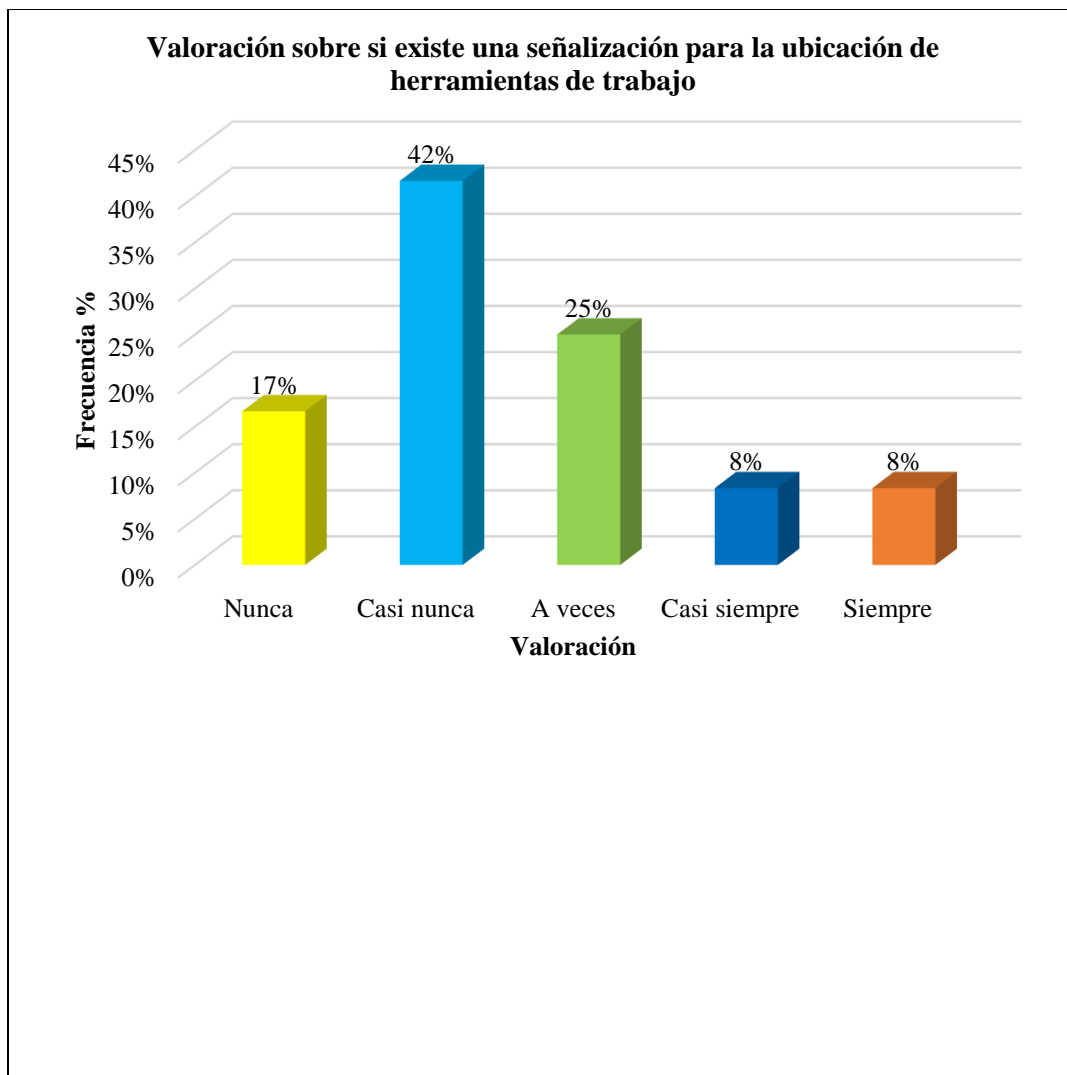
*Valoración sobre si existe una señalización para la ubicación de herramientas de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	16,7
Casi nunca	5	41,7
A veces	3	25,0
Casi siempre	1	8,3
Siempre	1	8,3
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 25**

*Valoración sobre si existe una señalización para la ubicación de herramientas de trabajo*



**Tabla 32**

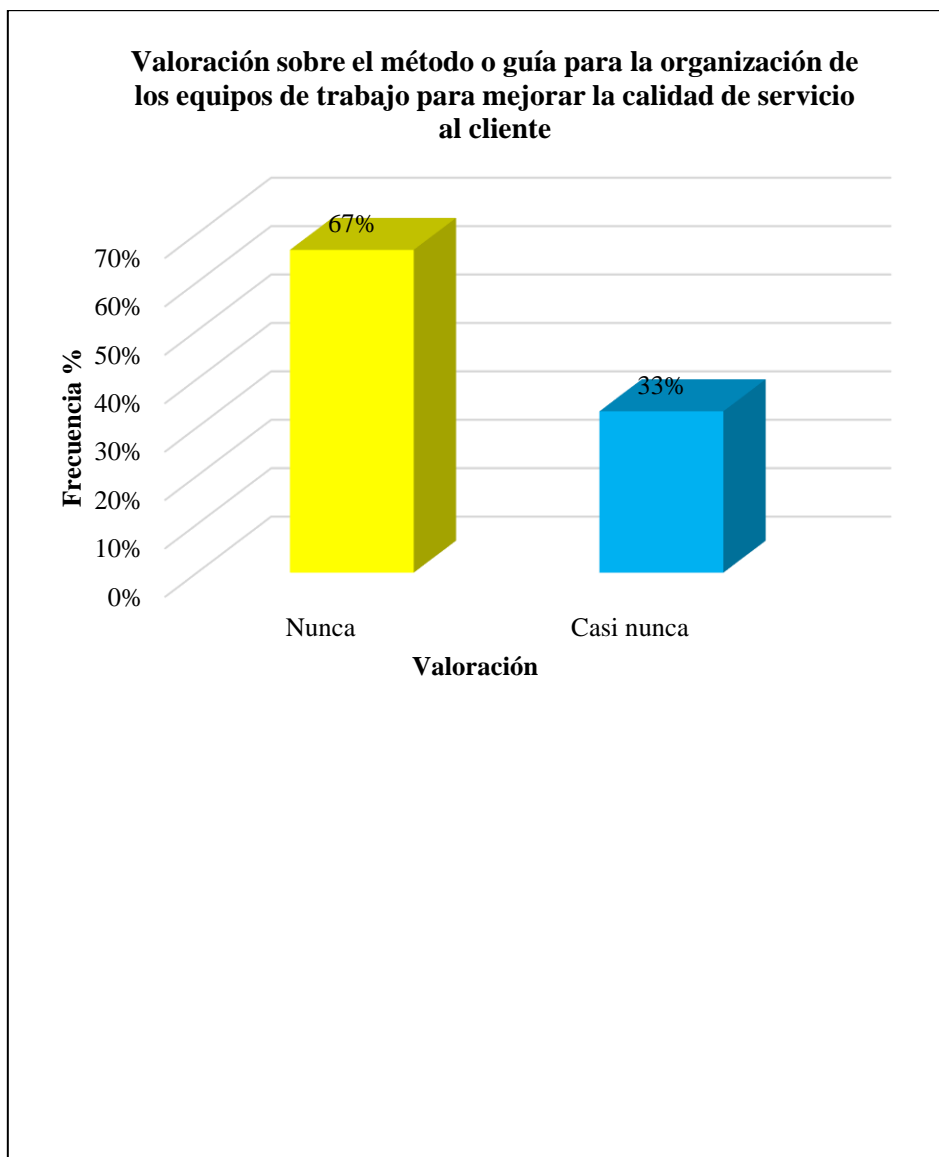
*Valoración sobre el método o guía para la organización de los equipos de trabajo para mejorar la calidad de servicio al cliente*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	66,7
Casi nunca	4	33,3
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 26**

*Valoración sobre el método o guía para la organización de los equipos de trabajo para mejorar la calidad de servicio al cliente*



**Tabla 33**

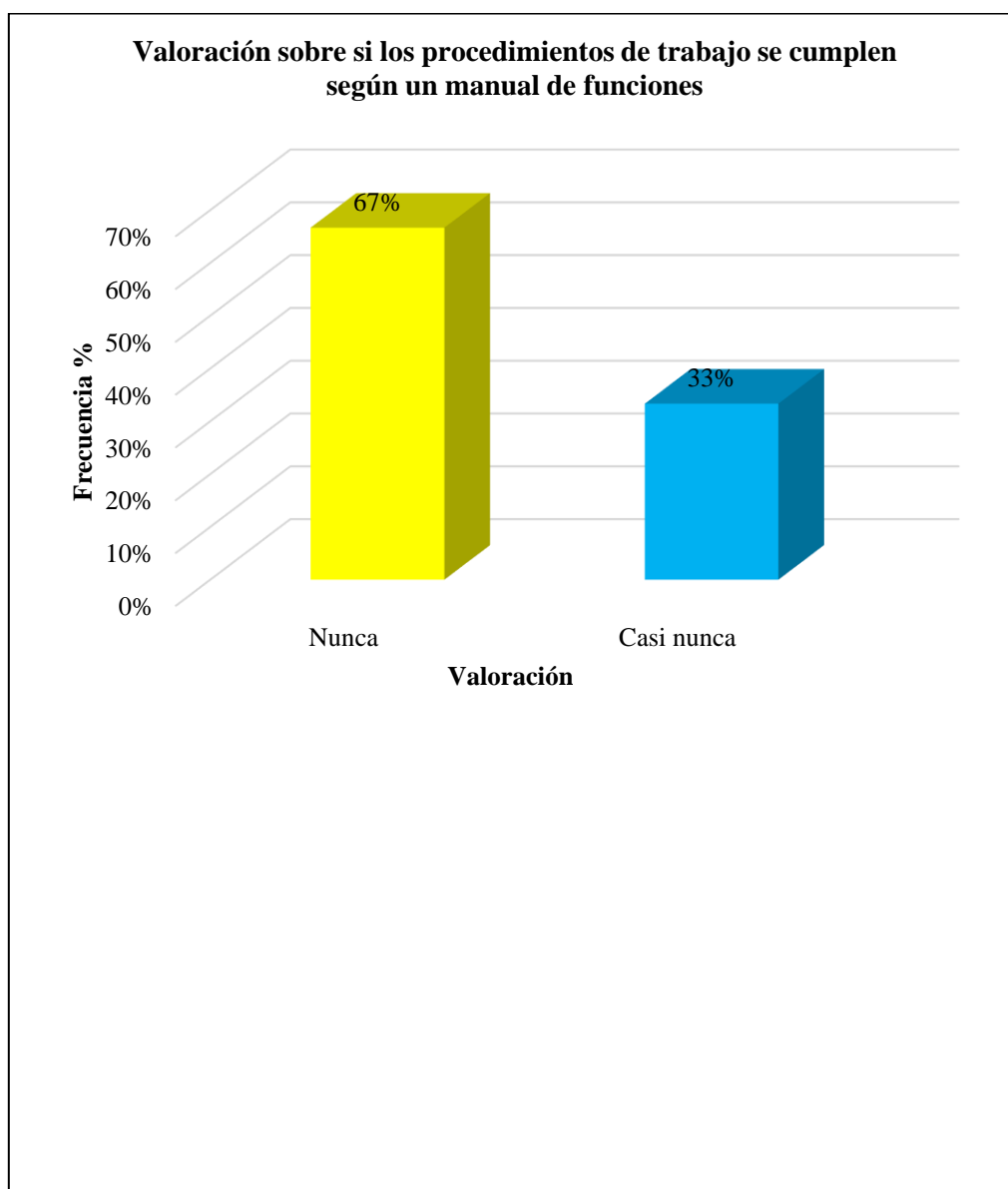
*Valoración sobre si los procedimientos de trabajo se cumplen según un manual de funciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	66,7
Casi nunca	4	33,3
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 27**

*Valoración sobre si los procedimientos de trabajo se cumplen según un manual de funciones*



**Tabla 34**

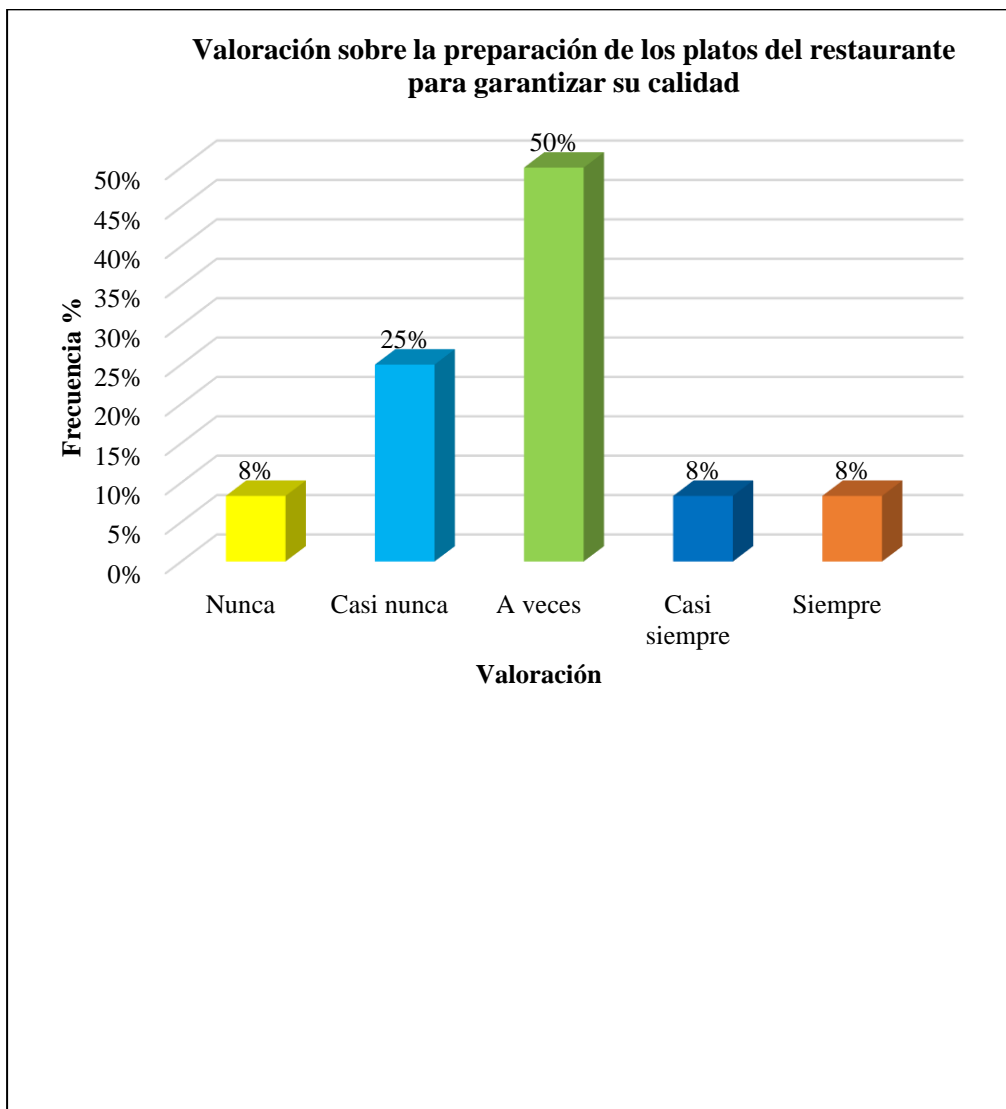
*Valoración sobre la preparación de los platos del restaurante para garantizar su calidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	3	25,0
A veces	6	50,0
Casi siempre	1	8,3
Siempre	1	8,3
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 28**

*Valoración sobre la preparación de los platos del restaurante para garantizar su calidad*



**Tabla 35**

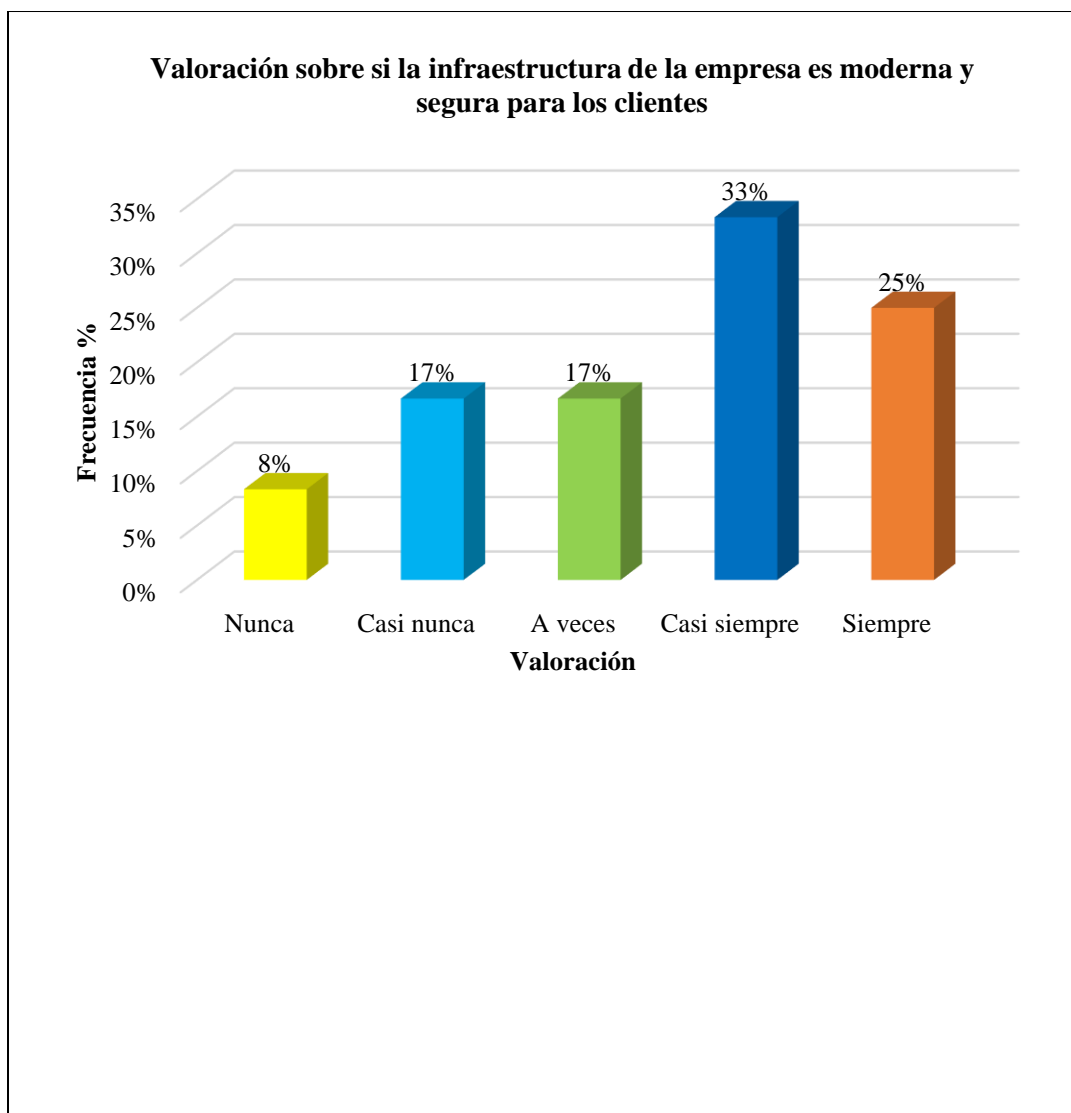
*Valoración sobre si la infraestructura de la empresa es moderna y segura para los clientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	2	16,7
A veces	2	16,7
Casi siempre	4	33,3
Siempre	3	25,0
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 29**

*Valoración sobre si la infraestructura de la empresa es moderna y segura para los clientes*





**Tabla 36**

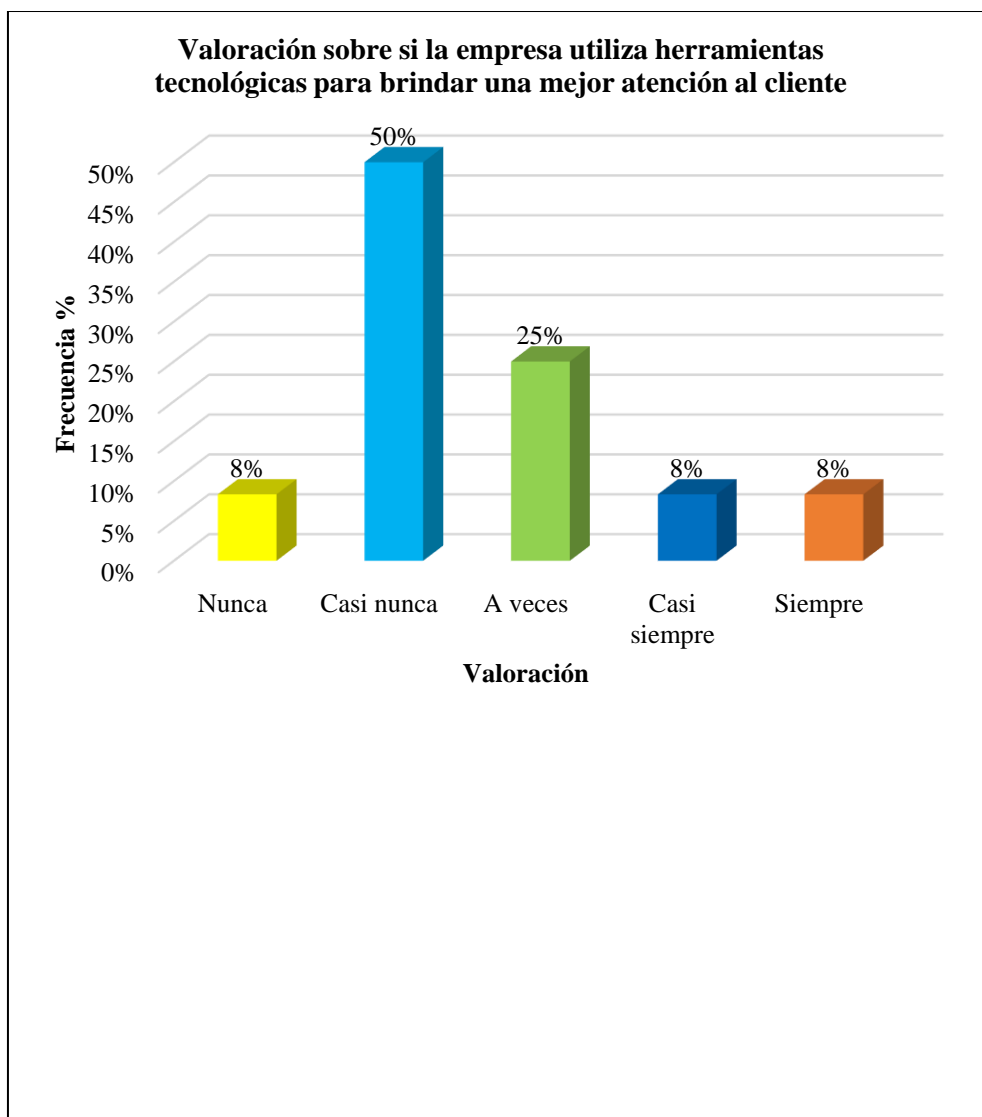
*Valoración sobre si la empresa utiliza herramientas tecnológicas para brindar una mejor atención al cliente.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	6	50,0
A veces	3	25,0
Casi siempre	1	8,3
Siempre	1	8,3
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 30**

*Valoración sobre si la empresa utiliza herramientas tecnológicas para brindar una mejor atención al cliente.*



**Tabla 37**

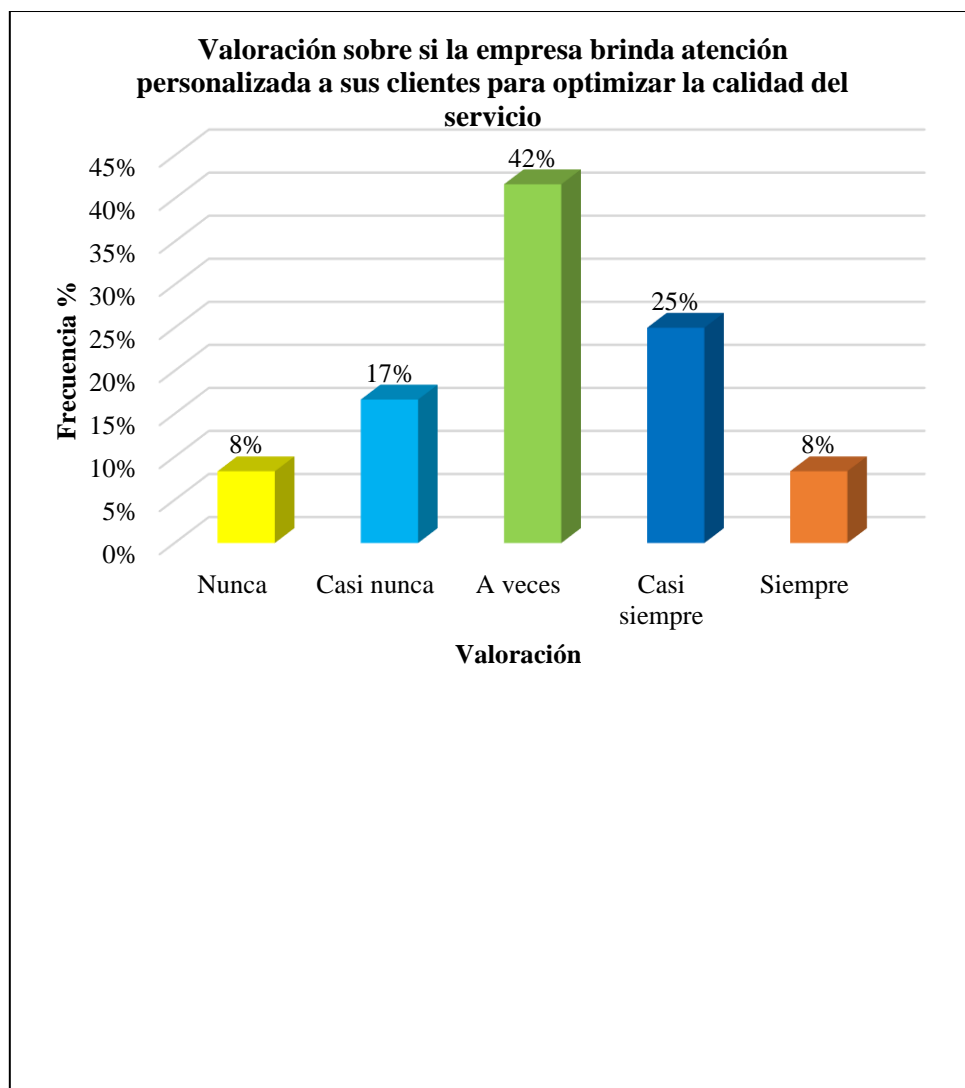
*Valoración sobre si la empresa brinda atención personalizada a sus clientes para optimizar la calidad del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	8,3
Casi nunca	2	16,7
A veces	5	41,7
Casi siempre	3	25,0
Siempre	1	8,3
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 31**

*Valoración sobre si la empresa brinda atención personalizada a sus clientes para optimizar la calidad del servicio*



**Tabla 38**

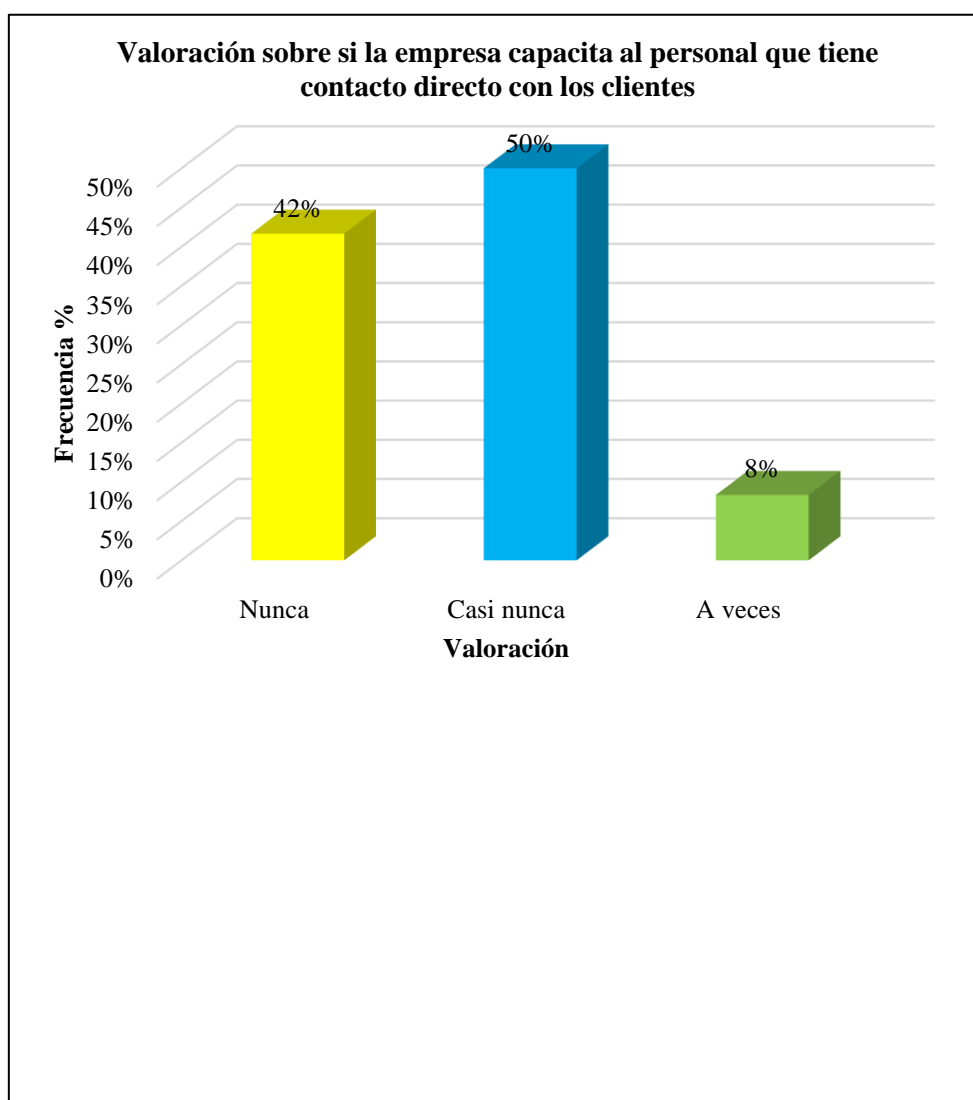
*Valoración sobre si la empresa capacita al personal que tiene contacto directo con los clientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	41,7
Casi nunca	6	50,0
A veces	1	8,3
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 32**

*Valoración sobre si la empresa capacita al personal que tiene contacto directo con los clientes*



**Tabla 39**

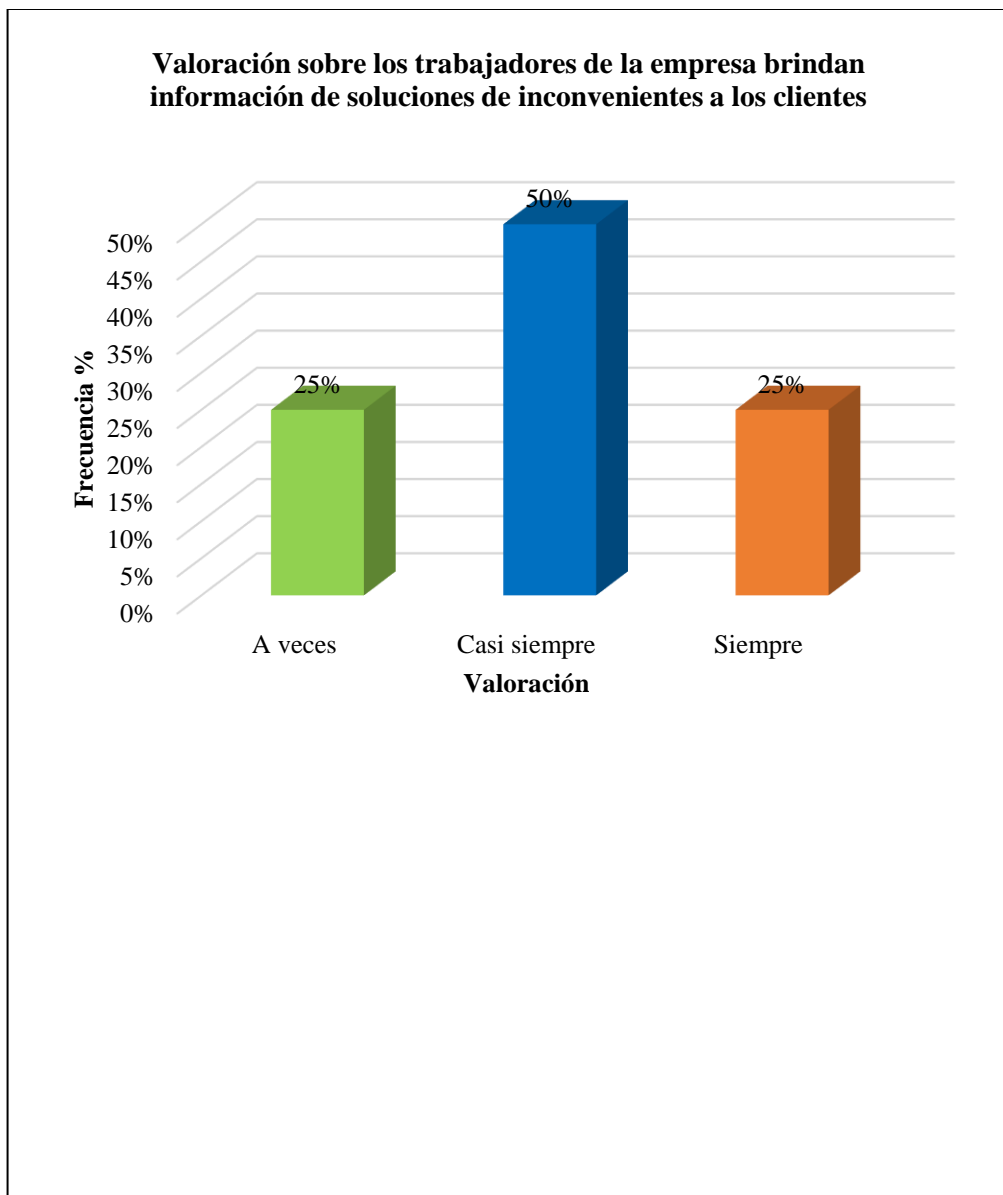
*Valoración sobre los trabajadores de la empresa brindan información de soluciones de inconvenientes a los clientes.*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	25,0
Casi siempre	6	50,0
Siempre	3	25,0
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 33**

*Valoración sobre los trabajadores de la empresa brindan información de soluciones de inconvenientes a los clientes*



**Tabla 40**

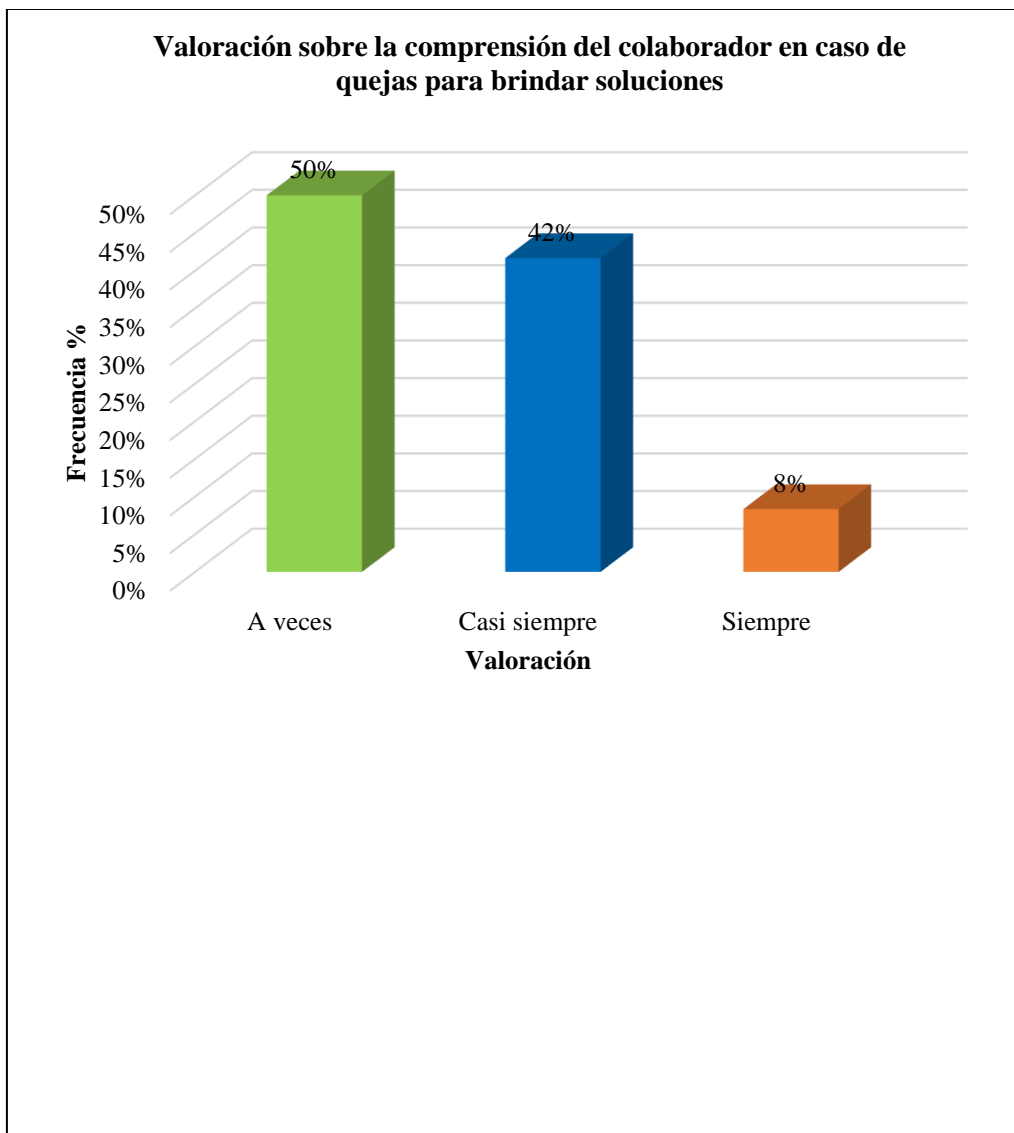
*Valoración sobre la comprensión del colaborador en caso de quejas para brindar soluciones*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	50,0
Casi siempre	5	41,7
Siempre	1	8,3
Total	12	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante Algas Marinas-Chiclayo. Octubre, 2018.

**Figura 34**

*Valoración sobre la comprensión del colaborador en caso de quejas para brindar soluciones*



### **3.2. Discusión de resultados**

En el análisis de la metodología de las 5s en el restaurante Algas Marinas, se obtuvo que está fundamentada en 5 factores, en primer lugar, está la ubicación, donde el 20% de los clientes indicaron que los espacios normalmente no están ordenados y no facilitan la realización adecuada de las funciones de los trabajadores (Tabla 14, Figura 8), así como también el 25% de los trabajadores indicó que la ubicación de las herramientas en el restaurante no es la adecuada (Tabla 24, Figura 18). Sobre la distribución se tuvo que el 80% de los clientes indica que las mesas no están enumeradas (Tabla 10, Figura 4), y el 16% de los trabajadores asevera que la empresa no clasifica las herramientas, materiales y equipos (Tabla 27, Figura 21). Con respecto a la señalización, se tuvo que el 67% de los clientes asevera que el restaurante no está debidamente señalizado (Tabla 14, Figura 8), lo cual lo corrobora el 100% de los trabajadores, quienes indican que no existe una señalización para la ubicación de herramientas de trabajo (Tabla 31, Figura 25). Sobre las guías de trabajo, se tuvo que el 20% de los clientes indican que perciben que los meseros no se basan en guías de trabajo (Tabla 15, Figura 9), lo cual lo corroboran los trabajadores, siendo el 100% quienes indican que no tienen un manual de funciones (Tabla 33, Figura 27). Con respecto a los procedimientos el 17% de los clientes indica que la atención no fue lo que ellos esperaban (Tabla 37, Figura 31). Estos resultados se asemejan a la investigación de Flores, et al (2016) quien obtuvo que los colaboradores fueron capacitados para el uso de la metodología 5S, así mismo se presenció la falta de motivación en sus trabajadores, concluyendo sobre la importancia que las empresas desarrollen estrategias de 5S con el fin de mejorar los procesos. Los resultados se avalan en lo manifestado por Mak (2018) quien indica que las empresas pueden ser relacionadas bajo un organismo vivo que necesita de atención para los procesos de la calidad en el servicio. La aplicación sobre las técnicas de las 5s es fundamental para la empresa ya que permite diseñar proyecto a favor del desarrollo y mejora de la organización; entre los beneficios se tiene, la optimización en la calidad de servicio, un incremento en la tasa de disponibilidad y alto nivel de seguridad en planta. Se puede decir que las principales problemáticas son procesos importantes para el restaurante, debido a que puede generar problemáticas a futuro, que causen el cierre definitivo de la organización, además de ello la adecuada ubicación de los recursos, señalización de los mismos, elaboración de guías de trabajo y especificación de procedimientos, mejorará cada uno de los procesos en la

organización, direccionándose a brindar una adecuada atención al cliente, que tendrá como consecuencia el incremento de las ventas.

Respecto a determinar el nivel de la calidad de servicio en el restaurante Algas Marinas, se obtuvo que es regular según los resultados, siendo las principales deficiencias la infraestructura, que según el 82% de los clientes indica que la infraestructura es moderna por lo que favorece la calidad del servicio ofrecido (Tabla 18, Figura 12), los trabajadores por su parte el 25% asevera lo mismo (Tabla 35, Figura 29). Sobre la infraestructura tecnológica el 100% de los clientes indicó que el restaurante no utiliza tecnología para agilizar el servicio al cliente (Tabla 19, Figura 13), es así como el 58% de los trabajadores indica lo mismo. Con respecto a la capacitación en atención, el 65% de los clientes indica que la calidad de servicio no es la mejor debido a que perciben falta de preparación en los empleados, así mismo el 92% de los trabajadores indica que no brindan información a los clientes en un tiempo prudente, consecuencia de falta de capacitación. Estos resultados se asemejan a la investigación de Pérez (2016), quien indica que la muestra en estudio no se encuentra satisfechos en la totalidad con los servicios de la empresa, en cuanto a la capacidad de respuesta, debido a que manifestaron no obtener la comunicación correcta y a su vez acotaron deficiente rapidez en el servicio. Además, los resultados se validan con la teoría de Denton (2017) indica que la calidad de servicio es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio, que hace preferido por el cliente. Para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma. Se puede decir que los factores de la calidad de servicio que poseen deficiencias son la infraestructura física, tecnológica, atención personalizada y la capacitación en atención, siendo factores imprescindibles para la mejora continua del restaurante.

En cuanto al uso de metodología de las 5s para la calidad de servicio del restaurante Algas Marinas-Chiclayo, se puede decir que es importante corregir las principales deficiencias encontradas, las cuales son la ubicación de las herramientas, su clasificación, la señalización, elaboración de guías de trabajo y procedimientos, la infraestructura física y tecnológica, la atención personalizada y la capacitación de atención, todos estos factores son importantes para la calidad de servicio del restaurante, es por ello que por medio de la metodología de las 5s se pretende mejorar cada una de las deficiencias, teniendo en cuenta que un lugar de trabajo limpio permitirá que las herramientas que se utilizan de manera frecuente estén colocadas al alcance de quienes la necesitan, permitiendo optimizar el

tiempo, las operaciones se llevarán de una forma idónea, permitiendo así mejorar la atención al clientes, por otro lado la capacitación es un factor importante debido a que los clientes suelen hacer preguntas sobre los platos y los meseros muchas veces no pueden responder por falta de conocimiento, por lo que tienen que acudir a la cocina a realizar las preguntas respectivas y regresar a responder a los clientes, debido a ello se pierde tiempo indispensable para la elaboración de otras tareas, así como también genera incomodidad en los clientes. Es así como por cada una de las problemáticas se diseñaron acciones correctivas enfocadas a las 5 s que permita la mejora de la calidad del servicio. Estos resultados se asemejan a la investigación de Lanazca (2017) indica que la implementación de las 5S para su empresa en estudio, ha sido determinante para mejorar la productividad, la eficiencia y la eficacia en los servicios que brinda la empresa, además de ello al mejorar los procesos por medio de las 5s permitió también que la calidad de servicio mejorara, por lo que el nivel de satisfacción de los clientes se incrementó. Además, los resultados se validan en la teoría de Aldavert, Vidal, Lorente y Aldavert, (2016) quienes indican que las 5s, son una herramienta reconocida por el impacto que generan en el desarrollo de una empresa, sus principios se fundamentan en potenciar el aprendizaje de los trabajadores de la empresa mediante la ejecución de sus cinco pilares fundamentales. Se puede decir que el diseño de la metodología de las 5s en el restaurante en estudio, describirá diferentes estrategias que si la empresa las implementa le permitirá mejorar su calidad de servicio.



### **3.3. Aporte práctico**

## **METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO - 2018**

### **1. Introducción**

La atención al cliente en cualquier organización, así sea de diferentes rubros, tamaños, u ofrezcan diferentes productos o servicios, es importante, debido a que la atención al cliente va más allá solo de atender, si no implicar ofrecer a las personas un buen trato y un servicio de calidad, así como también resolver las dudas y otorgar soluciones factibles para las personas, en sí buscar la satisfacción del cliente. Todas las empresas saben la importancia que tiene el cliente para la organización, pero no todas basan sus estrategias en ello, debido a que el cliente es el corazón de cualquier organización, entonces estas deben empezar a tomar una mayor importancia a mejorar sus procesos de calidad de servicio.

La metodología de las 5S está conformada por diferentes herramientas que permiten mejorar los procesos, en el caso de la atención al cliente, este método puede direccionar las estrategias para que la organización tenga éxito, es así como ésta metodología se encuentra relacionada con la satisfacción de los clientes, siendo éstos los ejes principales de la organización, a diferencia de los métodos convencionales, donde todo gira en torno al servicio o a los productos. Así mismo el método de las 5S se centra en conocer realmente el valor que tiene la calidad del servicio, lo cual permite describir las necesidades de los mismos, y darles una solución rápida ante las problemáticas.

En tal sentido, que en los restaurantes en los últimos años han comenzado a invertir sus ingresos para las mejorar del servicio de calidad que se brinda al cliente, uno de sus principales factores fundamentales es la atención al cliente, por lo que se indica que mientras mejores apliques las estrategias para la calidad del servicio el ingresos e incremento de las ventas serán óptimas para el desarrollo empresarial en la empresa. En el caso del restaurante Algas Marinas presenta deficiencias en base a la calidad del servicio de la empresa, por lo cual se ha optado por elaborar una propuesta que permita implementar acciones positivas para reforzar y mejorar la calidad del servicio en la empresa.

## **2. Justificación**

La propuesta expuesta se basa en mejorar los factores que intervienen en la calidad del servicio que ofrece el restaurante Algas Marinas, debido a que en sus resultados se observa las deficiencias que presenta en cuanto a la relación entre el cliente y la empresa.

La propuesta tiene una justificación social, puesto a que permitirán que los usuarios se encuentren más cómodos y familiarizados con la empresa. Así mismo permitirá desarrollar las capacidades sociales de los colaboradores en caso de resolver ciertas dudas o sugerencias del cliente, aplicando la empatía dentro del restaurante en estudio.

La propuesta presenta justificación práctica, debido a que se aplicaran estrategias en base a la metodología de las 5S para mejorar el servicio de calidad lo cual se presentaran resultados favorables para la empresa.

## **3. Objetivo de la propuesta**

### **Objetivo general:**

Desarrollar la metodología de las 5S para el Restaurante Algas Marinas de la ciudad de Chiclayo con el fin de mejorar la calidad de servicio al cliente.

### **Objetivos específicos:**

Desarrollar la metodología de las 5S para el Restaurante Algas Marinas.

Definir el plan de acción para la metodología de las 5S en el Restaurante Algas Marinas.

Determinar la recuperación de la inversión luego de la metodología de las 5S en el Restaurante Algas Marinas.

## **4. Generalidades del restaurante Algas Marinas.**

El restaurante Algas Marinas, es uno de los más conocidos en la región característicos por la presentación de sus platos norteños, tiene 30 años en el mercado chiclayano.

### **Misión**

El restaurante Algas Marinas tiene la misión de brindar una excelente calidad en sus variedades de platos típicos norteños, ofreciendo la eficiencia y eficacia en cada uno de sus productos brindando una atención de primera.

## **Visión**

Convertirse en uno de los restaurantes más reconocidos a nivel regional por la variedad y calidad en sus platos de comida, brindan un servicio de prima para compartir momentos familiares.

## **5. Desarrollo estratégico de las 5S**

### **4.1. Eliminar (Seiri)**

Esta herramienta servirá para eliminar todo aquello que afecte al desarrollo sobre la calidad en el restaurante. En el caso del restaurante, erradicar con todo aquel elemento no es necesario en los procesos de producción.

#### **Estrategia 1: Elaborar inventarios de producción**

Esta estrategia tendrá como finalidad poder establecer los productos que son importante para el proceso de producción de la empresa. De tal manera, que estará conformada por actividades como diseñar un inventario en donde se controlará los productos que se tiene y lo que se es necesario comprar. Así mismo se realizará clasificaciones de los productos de acuerdo a las características que presenta.

Los resultados que se esperan obtener, es que la empresa sea más organizada y que conozca la distribución de manera correcta los productos y elementos que son necesarios para el restaurante, así podrán eliminar todo aquello que perjudique los procesos de producción en relación a la calidad del servicio.

#### **Estrategia 2: Clasificación de elementos**

Esta actividad se relaciona mediante la elaboración de un sistema de control, en donde se detallará según las características comunes de los productos, a que rubro pertenece cada uno de estos elementos, lo cual tendrá como finalidad jerarquizar que elementos son los más primordiales en el proceso de producción.

Los resultados esperados, es que el restaurante Algas Marinas tenga conocimiento sobre la importancia de establecer un control con los elementos que utiliza, así simplificará los tiempos en los procesos de producción, lo cual no afectará otros aspectos de la empresa, pero influenciará a mejorar la calidad en el servicio.

## **4.2. Ordenar (Seiton)**

Este se desarrolló en base a la clasificación de los elementos que son necesarios en el restaurante, del cual permitirá identificar los espacios que sean adecuados según la estructura de la empresa.

### **Estrategias 3: Identificar la estructura del restaurante**

Esta estrategia tiene la finalidad de ordenar los espacios que conforman al restaurante, y a su vez permite el reconocimiento de los espacios en sus colaboradores para facilitar las actividades laborales. Las actividades que se desarrollaran será elaborar pequeñas tarjetas donde irán los nombres de las divisiones del restaurante, por ejemplo, el área administrativa, cocina, baños y almacén. De esta manera se identificará de manera rápida los espacios que pertenecen a la empresa y a su vez los clientes identificarán la estructura del restaurante.

Los resultados esperados será que la empresa se encuentre ordenada en cuanto a la estructura del restaurante, además que permitirá a los colaboradores poder familiarizar con los espacios del restaurante facilitando las actividades laborales.

### **Estrategia 4: Identificar los materiales de mayor utilidad**

Esta estrategia tiene como finalidad que la empresa tenga conocimiento con respecto a los materiales y elementos que utiliza frecuentemente para el ordenamiento de los procesos de producción en el restaurante. Las actividades que se realizarán será la reubicación de materiales colocándolos por orden de prioridad y frecuencia como también reubicarlos según la fragilidad del objeto. Así mismo se analizará los platos de comida que con mayor frecuencia se venden en el mercado, con la finalidad de establecer cuáles son los productos que con mayor frecuencia se consume.

## **4.3. Limpieza**

Consta que el restaurante Algas Marinas aplica estrategias para el cuidado de la limpieza en el establecimiento y en la calidad de sus productos ofrecido a los clientes, lo que influyen en la calidad que brinda la empresa al cliente con respecto a los servicios.

### **Estrategia 5: Elaborar mantenimiento de limpieza**

Esta estrategia tiene como finalidad fomentar la limpieza en la empresa para mejorar la calidad en su servicio ofrecido a sus clientes. Las actividades que se realizarán,

primero será una capacitación en base a la importancia sobre la limpieza en su centro laboral, en donde los colaboradores serán participes e intercambiarán ideas sobre temas acorde a la capacitación. Como segunda actividad es la contratación de un personal adecuado para la limpieza, por último como tercera actividad el cronograma de limpieza en donde se establecerá fechas en donde el personal de turnará para realizar la ambientación en el local.

Los resultados esperados es que la empresa tome de importancia los aspectos que corresponde a la limpieza y aplicas técnicas para crear una cultura organizacional en base a la limpieza en sus colaboradores, lo cual influirá en el desarrollo sobre la calidad del servicio al cliente.

#### **Estrategia 6: Guía sobre temas de limpieza y seguridad**

Esta estrategia tiene como finalidad establecer normas de limpieza que se encuentre involucradas en la identidad de la empresa, local favorecerá en mantener el restaurante con condiciones saludables para el cliente.

Las actividades que se realizaran será el diseño de una guía o manual sobre temas de limpieza y seguridad, del cual se explicará desde la importancia de la limpieza y los elementos que la conforman. Así mismo crear prácticas en donde se fortalezca la cultura ambiental dentro del restaurante y sus colaboradores.

#### **4.4. Estandarizar**

Se basa en poder establecer cuáles son las funciones que presenta cada uno de los participantes de la empresa, de esta manera se optimizará las tareas para un mejor desempeño en la empresa.

#### **Estrategias 7: Ordenamiento de actividades y funciones**

Esta estrategia tiene como finalidad direccionar las funciones de los colaboradores acorde al puesto que pertenes y las habilidades que poseen. Las actividades que se realizaran será el diseño de un cronograma según sus labores, en donde se establecerá que actividades realizaran durante la semana. Así mismo se determinará calendarios sobre los proyectos que realizará la empresa, es decir estará a cargo del personal de marketing en donde establecerá que actividades promociones se lanzarán en el restaurante.

#### **4.5. Disciplina**

Consta del seguimiento de las normas determinadas según el procedimiento, lo cual permitirá favorecer el progreso continuo sobre el área de trabajo.

#### **Estrategias 8: Intervención de la aplicación de las 5s**

Esta estrategia tendrá la finalidad de controlar si la aplicación de las 5s se está desarrollando de manera eficiente para la obtención de resultados beneficiosos para la calidad de servicio.

Las actividades que conforman esta estrategia tendrá como responsable al gerente administrativo de la empresa en donde evaluará que cada uno de sus colaboradores cumpla con las normas ya establecidas según las 5S. Así mismo se realizará un pre test y post test para poder comprender los cambios favorables que se ha obtenido.

#### **Estrategia 9: Diseño de herramientas de promoción**

Esta estrategia tiene como finalidad fomentar las actividades y normas sobre las 5S en sus colaboradores, lo cual influirá en la calidad el servicio brindando al cliente.

Las actividades que se realizaran será, el diseño de afiches e infografías en base a la información sobre la práctica de las 5s creando una cultura sólida que repercute a la calidad del servicio brindado a los clientes.

## 6. Plan de acción

**Tabla 41**

*Plan de Acción de la propuesta*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>Elaborar inventarios de producción</b>	Establecer productos importantes Diseñar inventario Clasificar productos	Organización, distribución y uso idóneo de los productos. Eliminar procesos que perjudican producción.	Gerente administrativo	Mensualmente	S/. 500.00
<b>Clasificación de elementos</b>	Elaborar sistema de control con detalle de características y rubro de los productos Jerarquizar elementos primordiales de los procesos	Mejorar el conocimiento de la empresa sobre la importancia de establecer un control con los elementos que se usa	Gerente administrativo	Mensualmente	S/. 800.00
<b>Identificar la estructura del restaurante</b>	Ordenar espacios en la empresa Reconocimiento de los espacios que faciliten actividades Elaborar tarjetas con nombres de las divisiones	Orden en cuanto a los espacios en la empresa	Gerente administrativo	Mensualmente	S/. 500.00
<b>Identificar los materiales de mayor utilidad</b>	Identificación de materiales y elementos que se usan de manera frecuente Reubicación de materiales por orden de prioridad y frecuencia	Optimizar el tiempo de búsqueda de materiales	Gerente administrativo	Mensualmente	S/. 500.00

	Análisis de los platos con mayor frecuencia de ventas				
<b>Mantenimiento de limpieza</b>	Capacitación en base a la importancia de la limpieza	Mejorar la perspectiva de los colaboradores sobre la importancia de la limpieza	Capacitador Externo	Semestral	S/. 900.00
	Contratación de personal adecuado para la limpieza				
	Elaborar un cronograma de limpieza				
<b>Guía sobre temas de limpieza y seguridad</b>	Establecer normas de limpieza.	Crear prácticas que favorezcan la cultura ambiental.	Gerente administrativo	Permanentemente	S/. 300.00
	Diseñar una guía que sea usada como políticas de la empresa.				
	Diseño de un cronograma según sus labores	Direccionar las funciones de los colaboradores acorde al puesto que pertenecen y las habilidades que poseen	Personal de marketing	Semanalmente	S/. 300.00
<b>Ordenamiento de actividades y funciones</b>	Establecer actividades durante la semana				
	Determinar calendarios sobre proyectos				
<b>Intervención de la aplicación de las 5s</b>	Evaluar el desempeño de los colaboradores	Controlar si las 5s se está desarrollando de manera eficiente	Gerente administrativo	Semestralmente	S/. 150.00
	Realizar un pre test y pos test a la aplicación de las 5s				
<b>Diseño de herramientas de promoción</b>	Diseño de afiches e infografías en base de las 5s	Fomentar las actividades y normas sobre las 5S en los colaboradores.	Personal de marketing	Semestralmente	S/. 100.00
<b>TOTAL</b>					<b>S/. 4,050.00</b>

*Fuente: elaboración propia*



## 7. Recuperación de la inversión

**Tabla 42**

*Proyección de ingresos, con el método de regresión lineal*

Mes 2017-2018	Ventas mensuales (S/)	Periodos	X <sup>2</sup>	X*Y
Diciembre	45320.00	1	1	45320
Enero	45432.00	2	4	90864
Febrero	45125.00	3	9	135375
Marzo	45220.00	4	16	180880
Abril	45147.00	5	25	225735
Mayo	45223.00	6	36	271338
Junio	45038.00	7	49	315266
Julio	45132.00	8	64	361056
Agosto	45143.00	9	81	406287
Setiembre	45247.00	10	100	452470
Totales	S/. 452,027.00 $\Sigma Y = 28\ 144$	55 $\Sigma X = 55$	385 $\Sigma X^2 = 385$	2484591 $\Sigma X*Y = 155\ 649$

Fuente: Elaboración Propia

El método de regresión lineal permite proyectar datos, y como se observa en la tabla se ha considerado la información de ventas brutas en diez periodos para proyectar los siguientes periodos tal y como se muestra a continuación:

**Tabla 43**

*Recuperación de la inversión*

Periodo/mes	Promedio de ingresos	Promedio de egresos mensual	Total de ingreso aproximado	Diferencia de ingresos
1	S/. 45,320.00	S/. 38,522.00	S/. 6,798.00	Promedio de ingresos mensual
2	S/. 45,432.00	S/. 38,617.20	S/. 6,814.80	
3	S/. 45,125.00	S/. 38,356.25	S/. 6,768.75	
4	S/. 45,220.00	S/. 38,437.00	S/. 6,783.00	
5	S/. 45,147.00	S/. 38,374.95	S/. 6,772.05	
6	S/. 45,223.00	S/. 38,439.55	S/. 6,783.45	
7	S/. 45,038.00	S/. 38,282.30	S/. 6,755.70	
8	S/. 45,132.00	S/. 38,362.20	S/. 6,769.80	
9	S/. 45,143.00	S/. 38,371.55	S/. 6,771.45	
10	S/. 45,247.00	S/. 38,459.95	S/. 6,787.05	
11	S/. 45,098.87	S/. 37,883.05	S/. 7,215.82	S/. 435.41

12	S/. 45,079.99	S/. 37,867.19	S/. 7,212.80	S/. 432.39
13	S/. 45,061.11	S/. 37,851.33	S/. 7,209.78	S/. 429.37
14	S/. 45,042.23	S/. 37,835.47	S/. 7,206.76	S/. 426.35
15	S/. 45,023.35	S/. 37,819.62	S/. 7,203.74	S/. 423.33
16	S/. 45,004.47	S/. 37,803.76	S/. 7,200.72	S/. 420.31
17	S/. 44,985.59	S/. 37,787.90	S/. 7,197.70	S/. 417.29
18	S/. 44,966.72	S/. 37,772.04	S/. 7,194.67	S/. 414.27
19	S/. 44,947.84	S/. 37,756.18	S/. 7,191.65	S/. 411.25
20	S/. 44,928.96	S/. 37,740.32	S/. 7,188.63	S/. 408.23

\*La inversión se recuperará en 10 periodos, a partir del periodo 11, serán ganancias.

*Fuente:* Elaboración Propia

En la tabla se muestra la información de los ingresos de 10 periodos y los egresos de cada periodo indicando posteriormente la ganancia neta luego de restar los ingresos menos los egresos. Posteriormente se ha determinado el promedio de la ganancia mensual del propietario determinando que gana S/. 6,780.41 al mes, dato que sirve para conocer la diferencia con las ganancias proyectadas, de los cuales se ha determinado que la inversión se recupera luego de diez periodos de haber implementado las estrategias propuestas en la presente investigación.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

En el análisis de la metodología de las 5s en el restaurante Algas Marinas-Chiclayo, se realizó en función a los 5 factores de la metodología, concluyendo respecto a la clasificación de las herramientas de trabajo, que no mantiene una ubicación adecuada según el 47% de los encuestados, respecto a la organización el 62% de los encuestados afirmó que no existe un adecuado orden de los espacios, en cuanto a la limpieza el 87% de los clientes percibe higiene y una adecuada presentación de los platos, respecto a la estandarización el 60% de los clientes afirma que no se percibe que los trabajadores sigan manuales o protocolos de atención, en cuanto a la disciplina el 53% de los clientes percibe que solo a veces los trabajadores muestran una adecuada presentación y atención de calidad.

Respecto al nivel de calidad del servicio en el restaurante Algas Marinas se obtuvo que es regular, siendo las principales deficiencias el nivel de fiabilidad en la información que brinda el trabajador, la infraestructura, que según el 82% de los clientes no es moderna por lo que no favorece la calidad del servicio ofrecido, además en la empresa no se utiliza tecnología para agilizar el servicio al cliente, ni se brinda capacitación a los empleados, estos factores influyen de manera negativa en la empresa, por lo cual generan una negativa calidad del servicio.

En cuanto al uso de la metodología de las 5s para la calidad de servicio del restaurante Algas Marinas-Chiclayo, según los resultados encontrados, se afirma que su ejecución en el corto plazo, es necesaria, pues actualmente la empresa presente diversas deficiencias que afectan la calidad del servicio, siendo la metodología de las 5s una propuesta de solución eficiente para su aplicación en el restaurante Algas Marinas.

## **4.2. Recomendaciones**

Al jefe de cocina y al coordinador de meseros, incluir dentro de las actividades diarias el llenado de fichas de control con el fin de que cada trabajador se haga responsable por los utensilios o materiales que utiliza, además se recomienda colocar señalizaciones de espacios, tanto de las áreas de la empresa como de las zonas de seguridad, por otra parte, repartir entre todos los trabajadores un manual de funciones que les permita seguir lineamientos para su desempeño y no realizar sus actividades de manera empírica.

Al gerente general del restaurante Algas Marinas invertir en activos que permitan la modernización de sus instalaciones, además se recomienda la compra de sistemas de información como bases de datos de clientes, que favorezcan la calidad de la atención brindada, por otra parte, se recomienda realizar una evaluación periódica de la satisfacción del cliente y el desempeño del trabajador.

A la gerencia y administración del restaurante Algas Marinas considerar la implementación de las estrategias propuestas en el corto plazo, en función a la metodología de las 5s con el fin de mejorar la calidad del servicio y lograr captar más clientes para ampliar su cuota de mercado y fomentar su desarrollo empresarial.

## REFERENCIAS

- Alcalde , E., & Castañeda , J. (2016). *Estudio de la calidad de servicio brindada por la empresa automores San Lorenzo S.A.C en la ciudad de Chilcayo 2016. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo.:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/678/1/TL\\_AlcaldeEnriquezErick\\_CastanedaOnaJonathan.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/678/1/TL_AlcaldeEnriquezErick_CastanedaOnaJonathan.pdf)
- Aldavert, J., Vidal , E., Lorente, J., & Aldavert, X. (2016). *5S para la mejora continua* . España: Editorial Cims.
- Ascasibar, J. (2017). *Plan de implementación de la metodología 5S para mejorar la gestión de materiales remanentes de campo de una consultora ambiental,2016. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Wiener:  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/528/T061\\_40355658\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/528/T061_40355658_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación. Sexta edición*. Colombia: Pearson Educación.
- Carpio, J., & Lajo, M. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio al Cliente y Propuesta de Mejora para el Restaurante Las Tías En Arequipa 2017. Tesis de pregrado. Universidad Católica de Santa María*. Obtenido de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7023/53.0878.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cascante, D. (2019). *Diseño de una propuesta de mejora mediante la herramienta 5s en la bodega de la empresa Galablue S.A*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/41263/1/TESIS.pdf>
- Castilla, C. (2016). *Herramientas de Gestión de Calidad en las empresas*. Obtenido de Conexión Esan:  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/05/herramientas-de-gestion-de-calidad-en-las-empresas/>
- Chand, S. (2018). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Madrid: IC Editorial.

- Cieza, S. (2018). *Manual de atención al cliente*. Quito: Centro Ecuatoriano para la Promoción y acción de la mujer-CEPAM.
- Díaz, E., & Laboreano, H. (2016). *Diseño de un sistema de producción para aumentar la productividad de la molinera Sudamerica S.A.C, utilizando las herramientas Kaizen, 5s y VSM- Lambayeque 2015. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán : <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3456/1/LABOREANO%20SUXE%20HELEN%20MASHORY-EDITADO.pdf>
- Farro, R., & Huancas, E. (2017). *Optimización de la gestión de almacenes basado en el modelo de las 5S, que genera orden y control en la Almacenera-Huancar S..A.C-Chiclayo. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4213/1/Farro%20Ramon%20-%20Huancas%20Caicedo.pdf>
- Flores, N., Gutiérrez, Y., Martínez, Y., & Maycot, M. (2016). *Implementación del método de las 5S's en el área de corte de una empresa productora de calzado*. Obtenido de Repositorio del Intituo Politécnico Nacional : <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/14179/DOCUMENTO-PROYECTO-FINAL.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- García, F. (2017). *DESCUBRIENDO LAS ÁREAS CIEGAS DE LA ALTA DIRECCIÓN EMPRESARIAL*. México: IMCP Editorial.
- Gastalver, C. (2017). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Madrid: Editorial Elearning.
- Gestión. (2018). *Cuatro empresas que destacan por innovar en su servicio al cliente*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/publireportaje/cuatro-empresas-destacan-innovar-servicio-cliente-230236>
- Gonzaga, G. (2017). *De la filosofía de la calidad al sistema. Sexta edición*. México: Panorama.
- Hende, D. (2017). *La calidad del servicio al cliente en el restaurante Sky Room, Las Musas, en la ciudad de Chiclayo, 2016. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. Obtenido de

- [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1064/1/TL\\_HendeVassalloDavidAntonio.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1064/1/TL_HendeVassalloDavidAntonio.pdf)
- Hirano, H. (2019). *Lean Thinking and Methods - 5S*. Obtenido de <https://www.epa.gov/sustainability/lean-thinking-and-methods-5s>
- Instituto de Mejora Continua. (2019). *Las 5S una metodología japonesa*. Obtenido de <https://imc-peru.com/5s.php?cod=1>
- Lanazca, R. (2017). *Implementación de las 5S en un taller de electricidad automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresa Electro Automotriz Lanazca, Comas, 2017. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo : [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1645/Lanazca\\_LRC.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1645/Lanazca_LRC.pdf?sequence=1)
- Lazovska, D. (2017). *Mal servicio al cliente: 3 ejemplos desastrosos*. Obtenido de Luis Maram: Marketing de Inspiración: <https://www.luismaram.com/ejemplos-de-mal-servicio-al-cliente/>
- Locher, D. (2017). *Lean office: Metodología Lean en servicios generales, comerciales y administrativos*. Madrid: Profit Editorial.
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Tesis de grado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Mak, R. (2018). *Las herramientas para la mejora continua de la calidad*. Chile: Ediciones Granica.
- Masaaki, W. (2019). *El método 5S: el método para optimizar su taller*. España: Serie Produccion.
- Medina, A. (2017). *Gestión del equipo de trabajo del almacén*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Montaño, J. (2016). *La Calidad Es Más Que Iso 9000*. E.E.U.U: Palibrio Editorial.

- Moran, I. (2018). *Evaluación y mejora continua*. Madrid: Global Business Press.
- Murrieta, J. (2016). *Aplicación de las 5S como propuesta de mejora en el despacho de una almacén de productos cosméticos. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5563/Murrieta\\_vj.pdf;jsessionid=BA9162C1A4FF9D5451D5BF338C872F52?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5563/Murrieta_vj.pdf;jsessionid=BA9162C1A4FF9D5451D5BF338C872F52?sequence=1)
- Nombera, M., & Cerquera, S. (2016). *Propuesta de mejora de la calidad de servicios del centro de esparcimiento Polita S.A.C- Callanca- Lambayeque Agosto 2013-Diciembre. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo : [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/746/1/TL\\_NomberaCortezMaria\\_CerqueraDiazSharon.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/746/1/TL_NomberaCortezMaria_CerqueraDiazSharon.pdf)
- Ñañacchuari, P. (2017). *Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa pinturas Bicolor SAC, los Olivos 2017. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2000/%C3%91a%C3%B1acchuari\\_SP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2000/%C3%91a%C3%B1acchuari_SP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ocampo, K. (2017). *Calidad en el Servicio a los clientes*. Madrid: Ediciones Dias de Santos.
- Panchana, A. (2019). *Aplicación de la metodología 5S en la línea número # 1 de clasificación y empaque de una empresa empacadora de camarón ubicada en Durán*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12535/1/T-UCSG-PRE-TEC-CIA-47.pdf>
- Pérez, B. (2018). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Obtenido de Emprendices: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Pérez, G. (2016). *Evaluación de la calidad de servicio percibida por los estudiantes de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo con respecto a los servicios de limpieza de la empresa SEBUL en la ciudad de Chiclayo. Tesis de Pregrado*.



- Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo : [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/714/1/TL\\_Perez\\_Davila\\_Grimaldina.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/714/1/TL_Perez_Davila_Grimaldina.pdf)
- Pinedo, F. (2018). *Las 5S Orden y limpieza en el puesto de trabajo. Quinta edición.* Madrid: FC Editorial.
- Pintado, M., & Rodríguez, A. (2014). *Propuesta de mejorar en el Servicio de Atención al Cliente en a Empresa de Servicios Chan Chan S.A. .* Obtenido de repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/348/1/PINTADO\\_MIRIAN\\_PROUESTA\\_SERVICIO\\_CLIENTE.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/348/1/PINTADO_MIRIAN_PROUESTA_SERVICIO_CLIENTE.pdf)
- Poma, S. (2017). *Propuesta de implementación de la metodología de las 5S para la mejora de la gestión del almacén de suministros en la empresa molinaria SA. Sede los Olivos-Lima, 2017. Tesis de Pregrado.* Obtenido de Repositorio de la universidad Privada del Norte: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12638/Tesis%20-%20Silvia%20Julissa%20Poma%20Alejos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quain, S. (2019). *Why Is Quality Important for a Business?* Obtenido de Chron: <https://smallbusiness.chron.com/quality-important-business-57470.html>
- RPP Noticias. (2016). *Osiptel aplicó 34 multas a empresas operadoras de telefonía por mal servicio.* Obtenido de RPP Noticias: <http://rpp.pe/peru/lambayeque/osiptel-aplico-34-multas-a-empresas-operadoras-de-telefonía-y-cable-por-mal-servicio-noticia-944241>
- RPP Noticias. (2016). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad.* Obtenido de RPP Noticias: <http://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>
- Sabino, C. (2018). *El proceso de investigación.* Guatemala: Episteme Editorial.
- Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar.* Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

- Sangers, J. (2016). *Tiempo Efectivo: Una selección de diez años de artículos en el Canasto*. Madrid: Canasto.
- Sharma, R. (2018). *TPM en un entorno Lean Management: Estrategia competitiva*. Madrid: Profit Editorial.
- Singh, J. (2019). *Calidad y Mejora continua*. España: Editorial Donostiarra.
- Tinoco, F., Gómez, O., & Moscoso, E. (2016). *Aplicación de las 5S para mejorar la percepción de cultura de calidad en microempresas de confecciones textiles en el Cono Norte de Lima. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <http://www.redalyc.org/pdf/816/81650062005.pdf>
- Vargas, L. (2016). *El leasing, una alternativa para el crecimiento de la logística*. Obtenido de Revista de logística: <https://revistadelogistica.com/actualidad/el-leasing-una-alternativa-para-el-crecimiento-de-la-logistica/>
- Vikas, R. (2019). *Metodología para configurar el modelo pedagógico de la organización escolar: Un debate sobre la formación, la enseñanza y el aprendizaje*. Santa Marta: Editorial Unimagdalena.
- Villabona, J. (2017). *Colombia: Empresa energética Electricaribe será liquidada por mala calidad de servicio*. Obtenido de PANAM POST: <https://es.panampost.com/julian-villabona/2017/03/14/colombia-eletricaribe-sera-liquidada/>
- Zhou, M. (2019). *The Importance Of Quality Service*. Obtenido de Novajii: <https://novajii.com/sites/2020/07/the-importance-of-quality-service>

## **ANEXOS**

**ANEXO 01: Matriz de consistencia**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	
¿De qué manera la metodología de las 5S mejora la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo - 2018?	<b>Objetivo general</b> Proponer la metodología de las 5S para mejorar la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018.	La metodología de las 5S mejora la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas-Chiclayo	Metodología de las 5S	Seiri- clasificación	Ubicación	Técnica: encuesta	
					Distribución		
					Clasificación		
					Identificación		
				Seiton- organización	Orden		
				Seiso- Limpieza	Nivel de limpieza		
	<b>Objetivos específicos</b> Analizar la metodología de las 5S en el restaurante Algas Marinas Chiclayo - 2018  Determinar el nivel de calidad de servicio en el restaurante Algas Marinas Chiclayo - 2018  Diseñar la metodología de las 5s para mejorar la calidad de servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo-2018	La metodología de las 5S mejora la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas-Chiclayo	Calidad de servicio	Seiketsu – Estandarizar	Señalización	Instrumento: cuestionario	
					Guías de trabajo		
				Shitsuke – Disciplina	Procedimientos		
					Evidencias físicas		Infraestructura física
							Infraestructura tecnológica
					Fiabilidad		Atención personalizada
Capacitación en atención							
Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad de respuesta						
	Empatía	Atención personalizada					

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 02: Carta de Aceptación de la empresa



### " **RESTAURANTE ALGAS MARINAS** "

Ruc: 20313287565

España N° 666 jose Leonardo Ortiz- chiclayo

### CARTA DE ACEPTACION

Chiclayo, 18 de mayo del 2018

Tengo el agrado de dirigirme, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. **LILIAN LISET CUNIAS VASQUEZ**, estudiante de la Escuela profesional de **ADMINISTRACION** de la institución universitaria **SEÑOR DE SIPAN**, ha sido admitido para realizar su proyecto de investigación de tesis en nuestra empresa "**RESTAURANTE ALGAS MARINAS**". Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal a dicha universidad.

**ATENTAMENTE**

**María Raquel Gonzales Gonzales**

**Dueña – Restaurante Algas Marinas**

ANEXO 03: Validaciones de la encuesta a los trabajadores

**USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		ericka Julissa Suydy Chamberg
<b>PROFESIÓN</b>		Lic. Administración
<b>ESPECIALIDAD</b>		M.P. Gestión Pública
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>		5 años
<b>CARGO</b>		D. T. C
<b>METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO 2018</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CUNIAS VASQUEZ LILIAN LISET	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario de encuesta dirigido a trabajadores	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u>GENERAL</u> Proponer la metodología de las 5s para mejorar la Calidad <sup>1</sup> del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
	<u>ESPECÍFICOS</u>  Analizar la metodología de las 5s en el restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018  Determinar el nivel de calidad de servicio en el restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018  Utilizar la metodología de las 5s para la calidad de servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "7A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>	
<p>1.-¿La ubicación de sus herramientas de trabajo es la adecuada facilitando la entrega de pedidos en el menor tiempo posible?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.-¿La distribución de su área de trabajo es ordenada facilitando la atención al cliente?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.-¿La distribución de la cocina del restaurante facilita la preparación de los platos, asegurando su calidad y presentación?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.-¿ En la empresa se clasifica las herramientas, materiales y equipos en su lugar de trabajo?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5.-¿ En su área de trabajo existe un área de caja para que los clientes puedan realizar el pago de su consumo de manera ordenada?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6.-¿ Encuentra con facilidad sus herramientas de trabajo?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7.-¿ Las herramientas de trabajo tienen un mantenimiento permanente permitiendo mantener la calidad e higiene de los platos ofrecidos al cliente?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8.-¿ Existe una señalización para la ubicación de herramientas de trabajo?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9.-¿ Existe un método o guía para la organización de los equipos de trabajo que permitan ofrecer una mejor calidad de servicio al cliente?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>



<p>10.-¿ Los procedimientos de trabajo se cumplen según un manual de funciones?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11.-¿ Los platos que se preparan en el restaurante se realizan siguiendo recetas para garantizar su calidad?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.-¿ La infraestructura de la empresa es moderna y segura para los clientes, siendo una fortaleza que aporta a la calidad del servicio ofrecido?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.-¿ La empresa utiliza herramientas tecnológicas para brindar una mejor atención al cliente?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14.-¿ La empresa brinda atención personalizada a sus clientes para optimizar la calidad del servicio?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15.-¿ La empresa capacita al personal que tiene contacto directo con los clientes?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.-¿ Los trabajadores de la empresa brindan información de soluciones de inconvenientes a los clientes en un tiempo prudente?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.-¿ Cuando el cliente tiene quejas se ponen en su lugar y lo entienden brindándole soluciones?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>17</u>      N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p>_____</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p> <p>_____</p>	

  
 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Juan Amador Villanueva Calderón
	PROFESION	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	M.B.A
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	04 años
	CARGO	D.T.C
<b>METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO 2018</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CUNIAS VASQUEZ LILIAN LISET	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario de encuesta dirigido a trabajadores	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u>GENERAL</u> Proponer la metodología de las 5s para mejorar la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
	<u>ESPECÍFICOS</u>  Analizar la metodología de las 5s en el restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018  Determinar el nivel de calidad de servicio en el restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018  Utilizar la metodología de las 5s para la calidad de servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		

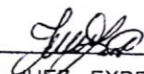
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>	
<p>1.-¿La ubicación de sus herramientas de trabajo es la adecuada facilitando la entrega de pedidos en el menor tiempo posible?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.-¿La distribución de su área de trabajo es ordenada facilitando la atención al cliente?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.-¿La distribución de la cocina del restaurante facilita la preparación de los platos, asegurando su calidad y presentación?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.-¿ En la empresa se clasifica las herramientas, materiales y equipos en su lugar de trabajo?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA <input checked="" type="checkbox"/> TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5.-¿ En su área de trabajo existe un área de caja para que los clientes puedan realizar el pago de su consumo de manera ordenada?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.-¿ Encuentra con facilidad sus herramientas de trabajo?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.-¿ Las herramientas de trabajo tienen un mantenimiento permanente permitiendo mantener la calidad e higiene de los platos ofrecidos al cliente?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.-¿ Existe una señalización para la ubicación de herramientas de trabajo?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9.-¿ Existe un método o guía para la organización de los equipos de trabajo que permitan ofrecer una mejor calidad de servicio al cliente?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10.-¿Los procedimientos de trabajo se cumplen según un manual de funciones?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11.-¿ Los platos que se preparan en el restaurante se realizan siguiendo recetas para garantizar su calidad?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.-¿ La infraestructura de la empresa es moderna y segura para los clientes, siendo una fortaleza que aporta a la calidad del servicio ofrecido?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.-¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas para brindar una mejor atención al cliente?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14.-¿La empresa brinda atención personalizada a sus clientes para optimizar la calidad del servicio?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15.-¿ La empresa capacita al personal que tiene contacto directo con los clientes?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.-¿ Los trabajadores de la empresa brindan información de soluciones de inconvenientes a los clientes en un tiempo prudente?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.-¿ Cuando el cliente tiene quejas se ponen en su lugar y lo entienden brindándole soluciones?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>17</u>      N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES      <i>Se justiprecia</i></p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO  
 DMT: 41400923

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Cristian Sánchez Ortiz</i>
<b>PROFESIÓN</b>		<i>Lic. en Administración</i>
<b>ESPECIALIDAD</b>		<i>Exp. en Gestión del Talento Humano</i>
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>		<i>6</i>
<b>CARGO</b>		<i>Administrativo GRED Lombayque - CES-71</i>
<b>METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO 2018</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CUNIAS VASQUEZ LILIAN LISET	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario de encuesta dirigido a trabajadores	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Proponer la metodología de las 5s para mejorar la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
	<b>ESPECÍFICOS</b>  Analizar la metodología de las 5s en el restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018  Determinar el nivel de calidad de servicio en el restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018  Utilizar la metodología de las 5s para la calidad de servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		



<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>	
<p>1.-¿La ubicación de sus herramientas de trabajo es la adecuada facilitando la entrega de pedidos en el menor tiempo posible?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.-¿La distribución de su área de trabajo es ordenada facilitando la atención al cliente?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.-¿La distribución de la cocina del restaurante facilita la preparación de los platos, asegurando su calidad y presentación?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.-¿ En la empresa se clasifica las herramientas, materiales y equipos en su lugar de trabajo?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5.-¿ En su área de trabajo existe un área de caja para que los clientes puedan realizar el pago de su consumo de manera ordenada?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.-¿ Encuentra con facilidad sus herramientas de trabajo?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.-¿ Las herramientas de trabajo tienen un mantenimiento permanente permitiendo mantener la calidad e higiene de los platos ofrecidos al cliente?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.-¿ Existe una señalización para la ubicación de herramientas de trabajo?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9.-¿ Existe un método o guía para la organización de los equipos de trabajo que permitan ofrecer una mejor calidad de servicio al cliente?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10.-¿ Los procedimientos de trabajo se cumplen según un manual de funciones?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11.-¿ Los platos que se preparan en el restaurante se realizan siguiendo recetas para garantizar su calidad?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>12.-¿ La infraestructura de la empresa es moderna y segura para los clientes, siendo una fortaleza que aporta a la calidad del servicio ofrecido?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>13.-¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas para brindar una mejor atención al cliente?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>14.-¿La empresa brinda atención personalizada a sus clientes para optimizar la calidad del servicio?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>15.-¿ La empresa capacita al personal que tiene contacto directo con los clientes?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.-¿ Los trabajadores de la empresa brindan información de soluciones de inconvenientes a los clientes en un tiempo prudente?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.-¿ Cuando el cliente tiene quejas se ponen en su lugar y lo entienden brindándole soluciones?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA <u>17</u>      Nº TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
 JUEZ - EXPERTO

**ANEXO 04: Validaciones de la encuesta a clientes**



**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		GRACIA JULISSA SANCHEZ
<b>PROFESIÓN</b>		Un cargo
<b>ESPECIALIDAD</b>		Loc. Administración Pública
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>		5 años
<b>CARGO</b>		D.T.C
<b>METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO 2018</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CUNIAS VASQUEZ LILIAN LISET	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario de encuesta dirigido a clientes	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u><b>GENERAL</b></u>	
	Proponer la metodología de las 5s para mejorar la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
	<u><b>ESPECÍFICOS</b></u>	
	Analizar la metodología de las 5s en el restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
	Determinar el nivel de calidad de servicio en el restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
	Utilizar la metodología de las 5s para la calidad de servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
<b>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<b>INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>	
<p>1.-¿ Considera usted que los espacios del restaurante Algas Marinas están ordenados y facilita a que los trabajadores entreguen sus pedidos a tiempo?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.-¿ Considera usted que el área de atención al cliente en el restaurante Algas Marinas está organizado?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.-¿ Usted percibe que la preparación y presentación de los platos que ofrece el restaurante es de calidad y cumple sus expectativas?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.-¿ Considera usted que las mesas del restaurante Algas Marinas se encuentran clasificadas con número?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5.-¿ Usted puede identificar con facilidad el área de caja del restaurante Algas Marinas?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.-¿ En general, observa que el trabajo en el restaurante Algas Marinas es organizado?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.-¿ Considera usted que en el restaurante las herramientas de trabajo tienen un mantenimiento permanente permitiendo mantener la calidad e higiene de los platos que se le ofrecen?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.-¿ Considera usted que los espacios del restaurante Algas Marinas se encuentran debidamente señalizadas?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9.-¿ Considera que la atención de los meseros del restaurante es de calidad, y se basa en guías de trabajo que demuestran su experiencia en el puesto?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10.-¿ Observa que la atención al cliente se realiza conforme usted esperaba en el restaurante Algas Marinas?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11.-¿ Usted se siente conforme con la calidad y la variedad de platos de comida que ofrece el restaurante Algas Marinas?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.-¿ Considera que la infraestructura del local del restaurante Algas Marinas es moderna y favorece la calidad del servicio ofrecido?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.-¿ Observa que en el restaurante Algas Marinas se utiliza la tecnología para agilizar el servicio al cliente (Tablet, pc en caja, etc.)?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14.-¿ Considera que en el restaurante Algas Marinas se brinda una atención personalizada a los clientes?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



<p>15.-¿Considera que la calidad del servicio del restaurante, se respalda en una adecuada atención al cliente como resultado de un adecuado nivel de preparación de los empleados?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.-¿ El tiempo que espera para la preparación de platillos pedidos en el restaurante Algas Marinas es rápido?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.-¿ Cuando usted presenta una queja o sugerencia el trabajador se pone en su lugar y lo entienden brindándole soluciones?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>  17  </u> N° TD <u>      </u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ EXPERTO  
 45391468

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Juan Amilcar Villanueva Calderón
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	M.B.-A
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	04 años
	CARGO	D.-T.-C
<b>METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO 2018</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CUNIAS VASQUEZ LILIAN LISET	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario de encuesta dirigido a clientes	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Proponer la metodología de las 5s para mejorar la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>  Analizar la metodología de las 5s en el restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018  Determinar el nivel de calidad de servicio en el restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018  Utilizar la metodología de las 5s para la calidad de servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		


<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>	
<p>1.-¿ Considera usted que los espacios del restaurante Algas Marinas están ordenados y facilita a que los trabajadores entreguen sus pedidos a tiempo?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.-¿ Considera usted que el área de atención al cliente en el restaurante Algas Marinas está organizado?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.-¿ Usted percibe que la preparación y presentación de los platos que ofrece el restaurante es de calidad y cumple sus expectativas?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.-¿ Considera usted que las mesas del restaurante Algas Marinas se encuentran clasificadas con número?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5.-¿ Usted puede identificar con facilidad el área de caja del restaurante Algas Marinas?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6.-¿ En general, observa que el trabajo en el restaurante Algas Marinas es organizado?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7.-¿ Considera usted que en el restaurante las herramientas de trabajo tienen un mantenimiento permanente permitiendo mantener la calidad e higiene de los platos que se le ofrecen?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8.-¿ Considera usted que los espacios del restaurante Algas Marinas se encuentran debidamente señalizadas?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9.-¿ Considera que la atención de los meseros del restaurante es de calidad, y se basa en guías de trabajo que demuestran su experiencia en el puesto?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>10.-¿ Observa que la atención al cliente se realiza conforme usted esperaba en el restaurante Algas Marinas?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11.-¿ Usted se siente conforme con la calidad y la variedad de platos de comida que ofrece el restaurante Algas Marinas?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.-¿ Considera que la infraestructura del local del restaurante Algas Marinas es moderna y favorece la calidad del servicio ofrecido?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.-¿ Observa que en el restaurante Algas Marinas se utiliza la tecnología para agilizar el servicio al cliente (Tablet, pc en caja, etc.)?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14.-¿ Considera que en el restaurante Algas Marinas se brinda una atención personalizada a los clientes?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15.-¿Considera que la calidad del servicio del restaurante, se respalda en una adecuada atención al cliente como resultado de un adecuado nivel de preparación de los empleados?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.-¿ El tiempo que espera para la preparación de platillos pedidos en el restaurante Algas Marinas es rápido?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.-¿ Cuando usted presenta una queja o sugerencia el trabajador se pone en su lugar y lo entienden brindándole soluciones?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>  17  </u>      N° TD <u>      </u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	<p><i>Se justiprecia</i></p>
<p>3. OBSERVACIONES</p>	<p> </p>

  
 JUEZ - EXPERTO  
 D.N.J: 41400922

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Castro Sánchez Oriente</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Lic. en Administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Alga en Gestión del Talento Humano</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<i>6</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Administrativo GREB Tambor Quemado - USS-1º</i>
<b>METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO 2018</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CUNIAS VASQUEZ LILIAN LISET	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario de encuesta dirigido a clientes	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Proponer la metodología de las 5s para mejorar la Calidad del Servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Analizar la metodología de las 5s en el restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018  Determinar el nivel de calidad de servicio en el restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018  Utilizar la metodología de las 5s para la calidad de servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo- 2018	
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "7A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>		
<p>1.-¿Considera usted que los espacios del restaurante Algas Marinas están ordenados y facilita a que los trabajadores entreguen sus pedidos a tiempo?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
<p>2.-¿ Considera usted que el área de atención al cliente en el restaurante Algas Marinas está organizado?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
<p>3.-¿ Usted percibe que la preparación y presentación de los platos que ofrece el restaurante es de calidad y cumple sus expectativas?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
<p>4.-¿ Considera usted que las mesas del restaurante Algas Marinas se encuentran clasificadas con número?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		



<p>5.-¿ Usted puede identificar con facilidad el área de caja del restaurante Algas Marinas?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6.-¿ En general, observa que el trabajo en el restaurante Algas Marinas es organizado?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7.-¿ Considera usted que en el restaurante las herramientas de trabajo tienen un mantenimiento permanente permitiendo mantener la calidad e higiene de los platos que se le ofrecen?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8.-¿ Considera usted que los espacios del restaurante Algas Marinas se encuentran debidamente señalizadas?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9.-¿ Considera que la atención de los meseros del restaurante es de calidad, y se basa en guías de trabajo que demuestran su experiencia en el puesto?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi siempre</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi nunca</li> <li>5. Nunca</li> </ol>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>10.-¿ Observa que la atención al cliente se realiza conforme usted esperaba en el restaurante Algas Marinas?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11.-¿ Usted se siente conforme con la calidad y la variedad de platos de comida que ofrece el restaurante Algas Marinas?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.-¿ Considera que la infraestructura del local del restaurante Algas Marinas es moderna y favorece la calidad del servicio ofrecido?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.-¿ Observa que en el restaurante Algas Marinas se utiliza la tecnología para agilizar el servicio al cliente (Tablet, pc en caja, etc.)?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14.-¿ Considera que en el restaurante Algas Marinas se brinda una atención personalizada a los clientes?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15.-¿ Considera que la calidad del servicio del restaurante, se respalda en una adecuada atención al cliente como resultado de un adecuado nivel de preparación de los empleados?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.-¿ El tiempo que espera para la preparación de platillos pedidos en el restaurante Algas Marinas es rápido?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.-¿ Cuando usted presenta una queja o sugerencia el trabajador se pone en su lugar y lo entienden brindándole soluciones?</p> <p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>17</u>      N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
 JUEZ - EXPERTO

## ANEXO 05: Encuesta para trabajadores



### 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO- 2018

Instrucciones: Lea detenidamente cada uno de los ítems y marque con una X la alternativa que usted crea conveniente, recuerde que las encuestas son totalmente anónimas. Para marcar las alternativas considere lo siguiente:

S: Siempre; CS: Casi siempre; AV: Algunas veces; CN: Casi nunca; N: Nunca

Ítems	S	CS	AV	CN	N
1. La ubicación de sus herramientas de trabajo es la adecuada facilitando la entrega de pedidos en el menor tiempo posible					
2. La distribución de su área de trabajo es ordenada facilitando la atención al cliente					
3. La distribución de la cocina del restaurante facilita la preparación de los platos, asegurando su calidad y presentación.					
4. En la empresa se clasifican las herramientas, materiales y equipos en su lugar de trabajo					
5. En su área de trabajo existe un área de caja para que los clientes puedan realizar el pago de su consumo de manera ordenada.					
6. Encuentra con facilidad sus herramientas de trabajo					
7. Las herramientas de trabajo tienen un mantenimiento permanente permitiendo mantener la calidad e higiene de los platos ofrecidos al cliente					
8. Existe una señalización para la ubicación de herramientas de trabajo					
9. Existe un método o guía para la organización de los equipos de trabajo que permitan ofrecer una mejor calidad de servicio al cliente					
10. Los procedimientos de trabajo se cumplen según un manual de funciones					
11. Los platos que se preparan en el restaurante se realizan siguiendo recetas para garantizar su calidad.					
12. La infraestructura de la empresa es moderna y segura para los clientes, siendo una fortaleza que aporta a la calidad del servicio ofrecido.					
13. La empresa utiliza herramientas tecnológicas para brindar una mejor atención al cliente					
14. La empresa brinda atención personalizada a sus clientes para optimizar la calidad del servicio.					
15. La empresa capacita al personal que tiene contacto directo con los clientes					

16. Los trabajadores de la empresa brindan información de soluciones de inconvenientes a los clientes en un tiempo prudente					
17. Cuando el cliente tiene quejas se ponen en su lugar y lo entienden brindándole soluciones					

## ANEXO 06: Encuesta para clientes



### 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO- 2018

Instrucciones: Lea detenidamente cada uno de los ítems y marque con una X la alternativa que usted crea conveniente, recuerde que las encuestas son totalmente anónimas. Para marcar las alternativas considere lo siguiente:

S: Siempre; CS: Casi siempre; AV: Algunas veces; CN: Casi nunca; N: Nunca

Ítems	S	CS	AV	CN	N
1. Considera usted que los espacios del restaurante Algas Marinas están ordenados y facilita a que los trabajadores entreguen sus pedidos a tiempo					
2. Considera usted que el área de atención al cliente en el restaurante Algas Marinas está organizado					
3. Usted percibe que la preparación y presentación de los platos que ofrece el restaurante es de calidad y cumple sus expectativas					
4. Considera usted que las mesas del restaurante Algas Marinas se encuentran clasificadas con número					
5. Usted puede identificar con facilidad el área de caja del restaurante Algas Marinas					
6. En general, observa que el trabajo en el restaurante Algas Marinas es organizado					
7. Considera usted que en el restaurante las herramientas de trabajo tienen un mantenimiento permanente permitiendo mantener la calidad e higiene de los platos que se le ofrecen					
8. Considera usted que los espacios del restaurante Algas Marinas se encuentran debidamente señalizadas					
9. Considera que la atención de los meseros del restaurante es de calidad, y se basa en guías de trabajo que demuestran su experiencia en el puesto					
10. Observa que la atención al cliente se realiza conforme usted esperaba en el restaurante Algas Marinas					
11. Usted se siente conforme con la calidad y la variedad de platos de comida que ofrece el restaurante Algas Marinas					
12. Considera que la infraestructura del local del restaurante Algas Marinas es moderna y favorece la calidad del servicio ofrecido					
13. Observa que en el restaurante Algas Marinas se utiliza la tecnología para agilizar el servicio al cliente (Tablet, pc en caja, etc.)					

14. Considera que en el restaurante Algas Marinas se brinda una atención personalizada a los clientes					
15. Considera que la calidad del servicio del restaurante, se respalda en una adecuada atención al cliente como resultado de un adecuado nivel de preparación de los empleados					
16. El tiempo que espera para la preparación de platillos pedidos en el restaurante Algas Marinas es rápido					
17. Cuando usted presenta una queja o sugerencia el trabajador se pone en su lugar y lo entienden brindándole soluciones					

## ANEXO 07: Evidencias de la aplicación de los instrumentos



**Figura 35.** Imagen de la aplicación del cuestionario a los trabajadores del restaurante Algas Marinas-Chiclayo.  
Fuente: Fotografía Propia



**Figura 36.** Imagen de la aplicación del cuestionario a los trabajadores del restaurante Algas Marinas-Chiclayo.  
Fuente: Fotografía Propia





**Figura 37.** Imagen de la aplicación del cuestionario a los trabajadores del restaurante Algas Marinas-Chiclayo.

Fuente: Fotografía Propia



**Figura 38.** Imagen de la aplicación del cuestionario a los clientes del restaurante Algas Marinas-Chiclayo.

Fuente: Fotografía Propia



**Figura 39.** Imagen de la aplicación del cuestionario a los clientes del restaurante Algas Marinas-Chiclayo.  
Fuente: Fotografía Propia



**Figura 40.** Imagen de la aplicación del cuestionario a los clientes del restaurante Algas Marinas-Chiclayo.  
Fuente: Fotografía Propia

## ANEXO 08: Resolución

**USS | UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1625-FACEM-USS-2018**

Chiclayo, 14 de diciembre de 2018

**VISTO:**

El oficio N° 1007-2018/FACEM-DA-USS de fecha 14 de diciembre del 2018, presentado por la Directora de la EAP de Administración, sobre modificación del título del proyecto de tesis de CUNIAS VASQUEZ LILIAN LISET, y.

**CONSIDERANDO:**

Que, con Resolución N° 837-FACEM-USS-2018, de fecha 14 de julio de 2018, se aprobó el proyecto de tesis: METODOLOGIA DE LA 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS – CHICLAYO, presentado por CUNIAS VASQUEZ LILIAN LISET

Que, con oficio N° 1007-2018/FACEM-DA-USS de fecha 14 de diciembre del 2018, la Directora de la EAP de Administración, solicita modificar el título del proyecto de tesis de CUNIAS VASQUEZ LILIAN LISET, con la finalidad de agregar el año 2018 .

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

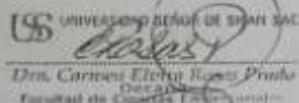
**SE RESUELVE**

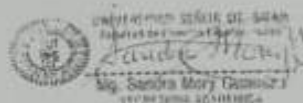
**ARTÍCULO 1°:** APROBAR, la modificación del título del proyecto de tesis de CUNIAS VASQUEZ LILIAN LISET, denominado:

**METODOLOGIA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO – 2018**

**ARTÍCULO 2°:** Dejar sin efecto la Resolución N° 837-FACEM-USS-2018, de fecha 14 de julio de 2018, extremo N° 04.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dr. Carlos Elías Rojas Prada  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Mg. Sandra Mory Gamboa  
Directora de la EAP de Administración

Cc: Escuela, archivo

ADMISIÓN E INFORMES  
071 483510 - 071 483512  
CAMPUS USS  
Km. 5, ca. Chulucma Pintadela  
Chiclayo, Perú

## ANEXO 09: Acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1625-FACEM-USS-2018, presentado por la Bachiller, LILIAN LISET CUNIAS VÁSQUEZ, con su tesis Titulada METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO-2018.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **19%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N°221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 15 de agosto de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNIN°80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.

## ANEXO 10: TURNITIN

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>TESIS_CUNIAS VASQUEZ LILIAN [2].docx</b>	<b>Lilian Liset Cunias Vásquez</b>
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>17856 Words</b>	<b>95733 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>87 Pages</b>	<b>189.0KB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Jul 19, 2023 12:12 PM GMT-5</b>	<b>Jul 19, 2023 12:13 PM GMT-5</b>
<b>● 19% de similitud general</b>	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 17% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 13% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 2% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>	
<b>● Excluir del Reporte de Similitud</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)</li><li>• Material citado</li></ul>	

## Anexo 11: Declaración jurada



### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Cunias Vasquez Lilian Liset

Apellidos y nombres

76264961

DNI N°

2122814002

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado:

METODOLOGIA DE LAS 5S PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE ALGAS MARINAS CHICLAYO- 2018

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Cunias Vásquez Lilian Liset

DNI N° 76264961



## Anexo 12: Autorización



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 14 de Julio del 2023

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

La suscrita:  
Cunias Vásquez Lilian Liset con DNI 76264961.

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Metodología de las 5S para el mejoramiento de la calidad del servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo-2018, presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título Profesional de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CUNIAS VÁSQUEZ LILIAN LISET	76264961	