

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**Aplicación de la metodología 5s, para mejorar la calidad del servicio
del Restaurant D'CIROS, Chimbote-2024**

Tesis para obtener título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Angulo Fatacioli, Goody Andrew

Código ORCID: 0009-0009-0503-2646

Asesora:

Avila Alcalde, Yesenia

Código ORCID: 0000-0001-5509-4460

CHIMBOTE-PERÙ

2024

INDICE

Indice General.....	i
Indice De Tablas	ii
Índice de figuras.....	iii
Palabra clave:	iv
Constancia de originalidad.....	v
Titulo.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1. Introduccion	1
2. Metodología	19
3. Resultados	23
4. Analisis y discusion.....	46
5. Conclusiones y recomendaciones.....	50
6. Referencias bibliograficas	52
7. Anexos y apèndices	59

Índice de Tablas

N.º		Pág.
Tabla 1:	¿Los utensilios de cocina se encuentran ordenados según a los requerimientos de los eventos?	29
Tabla 2:	¿Considera que los insumos o productos para la elaboración de los platillos son de calidad y se clasifican para no mezclar olores?	30
Tabla 3:	¿Considera que el restaurant aplica la política del orden?	31
Tabla 4:	¿Encuentra con facilidad materiales, insumos o equipos para trabajar?	32
Tabla 5:	¿El restaurant cuenta con áreas adecuadas para el trabajo?	33
Tabla 6:	¿Considera que la empresa se preocupa por mantener los ambientes y mobiliarios limpios?	34
Tabla 7:	¿El personal cuenta con uniformes limpios y protección para la elaboración de los platillos?	35
Tabla 8:	¿Utilizan protocolos para el personal de cocina y atención al cliente?	36
Tabla 9:	¿se cuenta con señalización de los ambientes de trabajo y de peligro?	37
Tabla 10:	¿Cada vez que se termina los eventos, se hace de inmediato la limpieza?	38
Tabla 11:	¿El personal cumple con los procedimientos establecidos para el resguardo de los equipos y mobiliarios?	39
Tabla 12:	¿Considera que la empresa cuenta con adecuada infraestructura, mostrando parte de su calidad a ofrecer?	40
Tabla 13:	¿El menaje o mobiliario que ofrece el restaurant, realza la calidad del servicio?	41
Tabla 14:	¿Los ambientes para los eventos que se ofrecen, son muy innovativos?	42
Tabla 15:	¿El restauratn cumple con los servicios que le ofrece?	43
Tabla 16:	¿Usted recomendaría por la calidad de los servicios a sus conocidos y familiares que brinda el restaurant?	44
Tabla 17:	¿Considera que el personal es competente cuando lo atiende?	45
Tabla 18:	¿los platos que se le ofrece muestran ser de calidad, manteniendo una buena sazón?	46
Tabla 19:	¿En los eventos la atención de los platos es rápido?	47
Tabla 20	¿Cuándo solicita algún requerimiento, es atendido de inmediato?	48
Tabla 21:	¿El personal lo orienta adecuadamente sobre sus expectativas del servicio que quiere?	49
Tabla 22:	¿El servicio que se le ofrece sobrepasa sus expectativas?	50

Índice de figuras

Fig. 1	¿Los utensilios de cocina se encuentran ordenados según a los requerimientos de los eventos?	29
Fig. 2	¿Considera que los insumos o productos para la elaboración de los platillos son de calidad y se clasifican para no mezclar olores?	30
Fig. 3	¿Considera que el restaurant aplica la política del orden?	31
Fig. 4	¿Encuentra con facilidad materiales, insumos o equipos para trabajar?	32
Fig. 5	¿El restaurant cuenta con áreas adecuadas para el trabajo?	33
Fig. 6	¿Considera que la empresa se preocupa por mantener los ambientes y mobiliarios limpios?	34
Fig. 7	¿El personal cuenta con uniformes limpios y protección para la elaboración de los platillos?	35
Fig. 8	¿Utilizan protocolos para el personal de cocina y atención al cliente?	36
Fig. 9	¿se cuenta con señalización de los ambientes de trabajo y de peligro?	37
Fig.10	¿Cada vez que se termina los eventos, se hace de inmediato la limpieza?	38
Fig.11	¿El personal cumple con los procedimientos establecidos para el resguardo de los equipos y mobiliarios?	39
Fig.12	¿Considera que la empresa cuenta con adecuada infraestructura, mostrando parte de su calidad a ofrecer?	40
Fig.13	¿El menaje o mobiliario que ofrece el restaurant, realza la calidad del servicio?	41
Fig.14	¿Los ambientes para los eventos que se ofrecen, son muy innovativos?	42
Fig.15	¿El restauratn cumple con los servicios que le ofrece?	43
Fig.16	¿Usted recomendaría por la calidad de los servicios a sus conocidos y familiares que brinda el restaurant?	44
Fig.17	¿Considera que el personal es competente cuando lo atiende?	45
Fig.18	¿los platos que se le ofrece muestran ser de calidad, manteniendo una buena sazón?	46
Fig.19	¿En los eventos la atención de los platos es rápido?	47
Fig.20	¿Cuándo solicita algún requerimiento, es atendido de inmediato?	48
Fig. 21	¿El personal lo orienta adecuadamente sobre sus expectativas del servicio que quiere?	49
Fig. 22	¿El servicio que se le ofrece sobrepasa sus expectativas?	50

Palabras Claves:

Tema	Metodología 5S, calidad del servicio
Especialidad	Administración

Keywords:

Tema	Staff training and service quality
Especialidad	Administration

Línea de investigación del VRI. (RCU. N° 4201-2019-USPCU)

Línea de investigación	Gerencia estratégica
Área	Ciencias Sociales
Sub área	Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y management

CONSTANCIA DE SIMILITUD



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5s, PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANT D'CIROS, CHIMBOTE-2024." del (a) estudiante: **ANGULO FATACIOLI GOODY ANDREW**, identificado(a) con Código N° **1114100757**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 13 de junio de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



**La aplicación de la metodología 5S, para mejorar la calidad del
servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024.**

Resumen

El propósito de la presente investigación fue, explicar que la aplicación de la metodología 5S, mejora la calidad del servicio del restaurant D'CIROS, Chimbote-2024. Se contó con la metodología de una investigación descriptiva correlacional, ya se busca medir el nivel de asociación que hay entre las variables mencionadas. Para obtener la data, usamos la técnica de la encuesta el cual, fue aplicada a dos tipos de poblaciones, 25 trabajadores y 900 clientes, el cual se obtuvo una muestra a través de una formula probabilística, siendo de 206 clientes. Para tener seguridad que el cuestionario es confiable se dio ante la prueba del Alfa de Cronbach, así como también fue validado por el juicio de expertos. El ordenamiento de la información se hizo mediante el soporte informático del Office Microsoft, permitiendo agruparlo en valores numéricos para hacer el análisis en un nivel estadístico. Ante los resultados se pudo concluir que hay una correlación positiva y muy considerable entre las variables de la metodología 5S y la calidad del servicio, ya que el estadístico de Spearman resultó $r=0,842^{**}$, así como también se evidencia una significancia de $p=0,000 < 0,05$. Pues a este resultado la hipótesis es aceptada por su alta significancia

Abstract

The purpose of this research was to explain that the application of the 5S methodology improves the quality of service at the D'CIROS restaurant, Chimbote-2024. The methodology of a descriptive correlational research was used, and the aim is to measure the level of association between the aforementioned variables. To obtain the data, we used the survey technique which was applied to two types of populations, 25 workers and 300 clients, from which a sample was obtained through a probabilistic formula, consisting of 118 clients. To ensure that the questionnaire is reliable, it was subjected to the Cronbach's Alpha test, as well as validated by expert judgment. The information was organized using Microsoft Office computer support, allowing it to be grouped into numerical values to carry out the analysis at a statistical level. Given the results, it was possible to conclude that there is a positive and very considerable correlation between the variables of the 5S methodology and the quality of the service, since the Spearman statistic was $r=0.842^{**}$, as well as a significance of $p= 0.000 < 0.05$. Well, this result is the hypothesis accepted due to its high significance.

1. Introducción

En estudios internacionales se contó En colaboración con Cirino y Brito (2023), plantearon como objetivo general la aplicación del enfoque “5S”, identificando procesos para lograr la mejora continua en la empresa avícola “Mishell”. Actualmente, la competitividad, la optimización de los recursos, la necesidad de negocios eficientes y de alta calidad se encuentran entre los factores esenciales para las organizaciones que buscan reconocimiento y prestigio a nivel local y nacional, por lo que es necesario y necesario esforzarse continuamente en la mejora de los procesos. Los resultados obtenidos permitieron identificar problemas operativos en cada etapa del proceso, ya que la empresa se encuentra en el nivel 2S, lo que significa que requiere mayor control en la recolección de huevos y sufre una baja productividad por la falta de conocimientos básicos sobre el huevo, mediante el Método 5S.

Por otro lado, Pérez (2023) también recomienda un diagnóstico del restaurante Buenos Sabores de la ciudad de Popayán, basado en los lineamientos desarrollados a partir de la metodología 5s, para identificar oportunidades de mejora del orden y limpieza. El objetivo del programa es determinar el estado actual de orden y limpieza en los diversos puestos de trabajo para poder tomar medidas, apoyando así una gestión eficaz y previniendo riesgos para los empleados, como inversión en las actividades de la organización, siguiendo el enfoque del método mencionado de las 5s y será responsable del director de la empresa.

Asimismo, Torquato y Loos (2020) en Brasil intentaron mostrar cómo se pueden aplicar las herramientas Kaizen a una de las empresas más grandes de la industria latinoamericana de pastas y galletas. En términos de metodología, este es un enfoque metódico donde la evidencia se recopila a través de la mejora continua. Los resultados mostraron que estas herramientas ayudaron a mejorar 20 métodos y procesos, siendo la evidencia principal una reducción del 35% en los rechazos para el Kaizen particular que se demostró en este estudio de caso. La conclusión es que el mecanismo Kaizen proporciona retroalimentación

positiva a los empleados y las organizaciones.

De igual forma, en su estudio, Guzñay y Villamar (2022) brindaron recomendaciones de mejora en organizaciones con diversas deficiencias, demostrando los beneficios de herramientas de gestión de calidad como las 5S como métodos de gestión continua de las organizaciones. Procesos, productos o servicios de la empresa. El propósito de este proyecto es ofrecer recomendaciones para la mejora del restaurante Parrillada la Quinta utilizando el enfoque 5S, debido a que el restaurante tiene problemas como falta de organización y limpieza, falta de compromiso, etc., que dificulta el normal desarrollo del restaurante. restaurante. restaurante. organización. Para ello se utilizarán herramientas de gestión de calidad como las 5S, diagramas de Ishikawa, entrevistas, encuestas, etc. y se brindarán diversas sugerencias de mejora para que la organización pueda mantener el orden, la limpieza, mejorar continuamente los procesos productivos, atender a los clientes y mantener. es un buen trabajo.

En tal sentido Monroy y Urkadis (2019) también realizaron un estudio “La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México” con el objetivo de determinar el efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente. Se recomienda utilizar 5 cucharadas. Utiliza una investigación cuantitativa no experimental transversal para evaluar las dimensiones del modelo SERVQUAL mediante cuestionarios. El coeficiente Rho de Spearman resultante fue de 0,901 y el valor de significancia fue de 0,001, lo que demuestra esta asociación positiva.

De igual forma, Panchana en Ecuador (2019) pretende implementar el método de las 5s en la primera línea, clasificación y empaque, que permita elevar y controlar parámetros en el ámbito de la calidad. Se consideran cinco pilares: elección, orden, pureza, estandarización y disciplina. Metodológicamente, este estudio es un estudio cualitativo y cuantitativo. Los hallazgos revelaron deficiencias en limpieza, desorganización y falta de compromiso del personal, lo que llevó a deficiencias de primera línea, incluido el uso de cajones

incorrectos como base, uso inadecuado de materiales y limpieza deficiente de los equipos. Finalmente, se concluyó que el enfoque o método de las 5S ayudó a mejorar el desempeño de esta operación y aumentar la productividad de la unidad, estableciendo así objetivos de mejora para mantener la calidad de la línea de producción.

Por otro lado, Borrayo (2018) en su trabajo se plantea como meta mantener condiciones seguras, limpias y ordenadas en la empresa, lo que permite mejorar los procesos de acuerdo a las necesidades de la empresa y apoyado en la implementación del método 5S, da la oportunidad a cada uno. empleado para trabajar de manera más eficiente y realizar tareas con alta eficiencia. La propuesta final examina soluciones a las deficiencias identificadas en el taller luego del diagnóstico: con la participación de los empleados y seguimiento a través de encuestas, reconociendo el logro de metas. Utilizando la metodología y la interpretación de los datos recopilados, llegamos a la conclusión de que el desempeño del fabricante de pavimentos mejoró significativamente en un 95% después de la implementación del método 5S.

Un estudio nacional utilizó a Izquierdo (2024), que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Para demostrar este objetivo, la investigación utilizará la aplicación de métodos descriptivos mixtos (cualitativos y cuantitativos) y al analizar los datos recolectados se encontró que el restaurante Campo Verde tiene un alto nivel de aceptación. , aspectos como los tiempos de espera y la atención al cliente también se ven afectados cuando hay mucha gente en las horas pico, problema que se agrava aún más los fines de semana.

Asimismo, Alcántara & Núñez (2023) mantuvo como objetivo principal implementar un enfoque 5ss para mejorar la calidad del servicio en las ventas de la Botica Vale Farma Trujillo - ventas 2023. nivel. Para mejorar la calidad del servicio, se introdujeron diversas herramientas de servicio lean, como diagramas de flujo, VSM, metodología 5S y se desarrolló una aplicación móvil para farmacia. Los resultados obtenidos mostraron mejoras significativas en cada

dimensión de la evaluación. Estos resultados muestran que la implementación del enfoque "lean service" mejoró exitosamente la calidad de los servicios prestados por las farmacias Vale Farma.

En el caso de Castro (2023), también intentó implementar el uso de métodos 5S junto con la transformación del diseño para poder aumentar el número de mesas y sillas en el patio de comidas y mejorar su distribución. Además, se utiliza trabajo estándar para mejorar el proceso de distribución de palets a los inquilinos. Todo lo anterior tiene como principal objetivo mejorar la calidad del servicio al cliente y contribuir a la investigación relacionada con los patios de comidas en la industria de los centros comerciales. Después de implementar estas recomendaciones, la satisfacción del cliente aumentó un 29 %, la eficiencia de los empleados aumentó un 84 %, el tiempo de espera en la mesa se redujo a 2 minutos y el tiempo de procesamiento de pedidos se redujo a 11 minutos.

Un estudio realizado por Chapoñan y Sirlopu (2023) se basa en el uso de un enfoque Kaizen basado en 5s para mejorar el desempeño laboral en Lambayeque Molisam I S.A.C. La primera conclusión es que existen problemas como falta de materiales, herramientas y equipos de seguridad, desorganización, falta de limpieza, incumplimiento de las normas establecidas y falta de disciplina, lo que redundaba en malos resultados laborales. En segundo lugar corresponde al nivel de desempeño de los asociados en el área de producción de la fábrica, mostrando bajo desempeño con un 42.6%, baja productividad con un 51.1% de los trabajadores, también baja eficiencia con un 53%, 2% y finalmente disciplinario. sanciones en promedio La tasa es del 42,6%.

En este sentido, el objetivo principal de Chiquilín & Novoa (2023) es también desarrollar una propuesta de mejora de los procesos productivos y logísticos de la empresa "Pollería Brendita" a través de un diagnóstico preliminar, identificando las causas raíces importantes del problema. Antecedentes: altos precios de las materias primas, negligencia de los proveedores, falta de capacitación y compromiso, falta de control de calidad de

la producción y retrasos en la preparación del producto. Ante esta situación, se proponen estrategias de mejora que se enfocan en la validación de proveedores, planes de capacitación, ciclos de Deming y métodos 5S para mejorar la calidad de los insumos de adquisiciones y el porcentaje de cumplimiento de los proveedores, capacitar al personal para desarrollar productos de estandarización para sus operaciones y; procedimientos asegurando así la calidad del servicio y la satisfacción del cliente;

Según el objetivo de Cunia (2022), en su investigación propuso un enfoque del método de las 5S para mejorar la calidad del servicio del restaurante Algas Marina en Chiclayo - 2018. Según los empleados, el restaurante no organiza suficientes equipos y materiales. Otro factor es la distribución, donde el 80% de los encuestados afirma que la calidad del servicio es insuficiente y, por un lado, incompleta. Se concluyó que el uso del método 5S mejoró la calidad del servicio en el restaurante Algas Marina.

En el artículo de Juárez et al. (2021), "Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Turismo de Canchaque, Perú" tiene como objetivo comprender la relación entre la calidad del servicio brindado por los alojamientos turísticos y la satisfacción del consumidor. Se realizó un diseño no experimental transversal sobre una muestra de 57 clientes. utilizando un enfoque cuantitativo utilizando el modelo ServQual. Los resultados mostraron que la relación Rho de Spearman entre las dos variables de estudio fue de 0,547 y la Sig menor de 0,05.

Los autores Los autores Lòpez y Mundaca (2021) analizaron los problemas en la pollería Walpa Chicken S.A.C y observaron que la organización y condiciones de limpieza en las áreas de trabajo no eran muy consistentes. Esto sin duda afectará la confiabilidad de los clientes, ya que una empresa con un servicio lento, un ambiente sucio y falta de orden afectará la calidad de su servicio. Por lo tanto, el objetivo general de este estudio es determinar en qué medida la aplicación del enfoque 5S mejorará la calidad de los servicios en Polleria. Por lo que ayuda a resolver el propósito de este proyecto. Se concluye

que la aplicación del método 5S logró un índice de cumplimiento del 91%, un aumento del 48% respecto al porcentaje inicial, y se recomienda estandarizar aún más el método 5S para mejorar la eficiencia de la calidad del servicio en la avicultura.

En el municipio de Ferreñafe Manayay (2021), su objetivo fue presentar un plan de implementación del modelo 5S para adaptar los servicios del restaurante Bobadilla tras la pandemia del COVID-19. Este método se realizó mediante un diseño descriptivo transversal no experimental de la propuesta. Los resultados muestran que el 40% de los trabajadores no suele clasificar las herramientas de trabajo, el 50% de los trabajadores carece de métodos organizativos, el 60% de los trabajadores no utiliza métodos estandarizados para la limpieza y desinfección de las herramientas de trabajo y el 70% de los trabajadores carece de información sobre limpieza y orden. . y formación en clima laboral. En cuanto al servicio después del Covid-19, el 42% de los clientes consideró que los restaurantes no siempre están limpios y ordenados, aunque el 90% se sintió satisfecho con la atención del personal. El resultado es un mejor servicio a los empleados y consumidores y un ambiente de trabajo más saludable y seguro.

Si bien Cazali (2019) utilizó el método 5S para la región de Terfora en su trabajo para corregir los problemas identificados, se puede observar cómo la infraestructura fue mejorando gradualmente utilizando el método 5S y revisiones posteriores. Uno de los principales problemas, además de la clasificación y ordenamiento de materiales, la limpieza de todas las máquinas encontradas en el territorio y Terfora, es la falta de mantenimiento de registros diarios, tanto de limpieza como de registro de producción, que es necesario. para la implementación y la auditoría diaria, el resultado suele ser de un mínimo del 40 %, después de la implementación y el seguimiento de la auditoría mejoró al 90 %, lo que refleja la eficacia de la implementación.

En cuanto a la base científica del método 5S, el nombre 5S proviene de las primeras letras de cinco palabras japonesas que se consideran los elementos

básicos de este sistema: Seiri (selección o separación), Seiton (orden), Seiso (limpieza), Seiketsu. (estandarización) y Shitsuke (disciplina) (Piñero et al., 2018).

Nos dicen Cirino & Brito (2023), es un método utilizado para mejorar la limpieza, organización y gestión de las áreas de trabajo para aumentar el uso del tiempo y del recurso humano y aumentar la productividad. Este enfoque se utiliza para estandarizar y mantener un ambiente de calidad en la organización. Su implantación en profundidad es el punto de partida de actividades de mejora que aseguren la supervivencia.

Bastos y Sharman (2021) afirmaron que este es un método de mejora continua que puede fortalecer la comunicación dentro de una organización, asegurar la coherencia y la priorización, y aplicar objetivos y recursos consistentes en toda la empresa. Es un mecanismo para mejorar la comunicación en la organización. En un nivel.

Según Socconini y Barrantes (2020), lo definen como un sistema donde el espacio de trabajo se mantiene organizado y útil. Para las empresas japonesas, la implementación de las 5S es un paso obligado hacia una filosofía de calidad total, por lo que cuando se habla de procesos, significa (cero accidentes, defectos, retrasos y desperdicios).

Según Pérez (2023), su objetivo principal es mantener y mejorar las condiciones organizativas, de orden y limpieza, así como mejorar las condiciones de trabajo, la seguridad, el clima laboral, la motivación personal y la eficiencia para implementar una cultura de calidad.

Gutiérrez (2014) confirmó que el cinco 5 es un método mediante el cual se puede organizar el lugar de trabajo con la participación de las personas relevantes, para que sea funcional, limpio, organizado, agradable y seguro. El énfasis principal de este método, desarrollado en Japón, es que el orden, la limpieza y la disciplina son primero necesarios para garantizar la calidad. Se trata de solucionar el problema de los residuos (residuos) en oficinas, lugares de

trabajo e incluso en la vida cotidiana, donde los residuos (residuos) son relativamente frecuentes y se producen debido al almacenamiento desorganizado de herramientas, equipos y documentos de trabajo. Porque están colocados en lugares equivocados y llenos de basura y otras cosas innecesarias. Es evidente que, en este caso, la productividad disminuirá y el proceso se volverá más lento y burocrático.

Por otro lado, Alvarado (2012) afirma que las 5S es una estrategia organizacional originaria de Japón que tiene como objetivo mejorar el clima laboral, está estrechamente relacionada con el concepto de calidad y forma parte de un enfoque de mejora continua. Primeras letras japonesas: Seiri (clasificación), Seiton (orden), Seiso (pureza), Seiketsu (estandarización) y Shitsuke (disciplina).

Para optimizar la productividad, Córdova & Gil (2023) indicaron que el enfoque 5S es adecuado en este campo de la docencia y la investigación para optimizar la productividad, cambiar el ambiente de trabajo y reducir el tiempo ocioso, ya que ayuda a crear una sensación de cambio y orden en todos. áreas. procesos También en estos momentos, debido al enorme desarrollo tecnológico, las empresas optan por digitalizar sus sistemas, eligiendo herramientas digitales que soporten los sistemas tradicionales como los 5'S, entre los que tenemos los chatbots, el Internet de las Cosas o Internet de las Cosas, la Industria 4.0 y Aplicaciones de gestión de ventas. Debido a esto, la oferta y demanda de servicios delivery y digitales ha aumentado y por ello las empresas han optado por utilizar herramientas tecnológicas para gestionar sus servicios, reduciendo así significativamente los tiempos.

Según Gerano (2019), el principio de Seiri define la primera S como selección o separación de Seiri, que implica identificar áreas críticas, enumerar todas las herramientas y materiales innecesarios y luego eliminarlos. Además, se almacenarán temporalmente aparatos que puedan ser necesarios para algunas aplicaciones en el mediano plazo, por lo que lo anterior se documentará mediante paneles fotográficos para demostrar las actividades y resultados de las

aplicaciones 5S.

Principio de orden- Seiton; Reyes & Aguilar, (2019), la segunda “S” está relacionada con el orden y la organización. Una vez que se identifican las características básicas en la fase de clasificación, a cada característica se le asigna una ubicación específica. Esto facilita la búsqueda y el acceso a herramientas, materiales y documentos cuando los necesita.

Principio de seiso; Reyes & Aguilar (2019) dicen que en esta etapa se fomenta la limpieza periódica del lugar de trabajo. Mantener un ambiente limpio no sólo es estéticamente agradable, sino que también ayuda a prevenir accidentes e identificar problemas rápidamente.

principio de Seiketsu; para Vargas & Camero (2021), el principio es el mantenimiento continuo del uso previo de S a lo largo del tiempo, es decir mantener la clasificación, orden y limpieza en el lugar de trabajo. Todo ello se consigue mediante una limpieza periódica estandarizada según el cronograma y siguiendo los procedimientos que se establezcan junto con la planificación de limpieza y pedidos.

Principio Shitsuke; Vargas y Camero (2021) argumentaron que está formado por todos los empleados que implementan una cultura de mejora implementando continuamente las 5S como parte de sus funciones, utilizando siempre herramientas de seguridad adecuadas y manteniendo la limpieza y el orden. medio.

La importancia de este enfoque; Aldavit et al. (2018) mencionó que esto es necesario porque se busca el cambio y el desperdicio para prevenirlo y realizar mejoras. Con las 5S nos centramos en ser más eficientes y mejorar siempre en la consecución de nuestros objetivos. También implemente 5 en nuestro espacio de trabajo (resalte los beneficios y cambios que trae el enfoque anterior), de manera similar capacite a las personas para realizar el proyecto (con ejemplos y contenido adicional listo para usar una vez implementado).

Algunos beneficios de las 5” S” según Cirino y Brito (2023).

Beneficio #1: Cero desperdicio elimina el caos de los procesos y el exceso de inventario en los almacenes. También se han eliminado las zonas de almacenamiento innecesarias, como estanterías y armarios. Las 5S pueden reducir o incluso eliminar movimientos y retrasos innecesarios en el lugar de trabajo organizando todos los elementos y colocándolos correctamente. Además de los beneficios anteriores, también se reducirán actividades que no agregan valor al proceso, por ejemplo: búsqueda, selección, ubicación, conteo.

Beneficio 2: Seguridad mejorada Mantener el equipo limpio facilita la detección inmediata de defectos y peligros mecánicos. La definición precisa de los lugares de almacenamiento permite lograr una secuencia y ubicación adecuada que contribuya al normal funcionamiento de los diversos centros de trabajo dependientes de este concepto. El almacenamiento seguro y adecuado de equipos, herramientas y productos puede ayudarle a evitar roturas y daños que pueden provocar pérdidas de trabajo y/o accidentes. Beneficio 3: Sin errores y mejor mantenimiento Mantener su centro de trabajo limpio y ordenado puede alargar su vida útil y evitar daños causados por la acumulación de escombros y polvo. La aplicación 5S puede monitorear continuamente el funcionamiento de la máquina.

Beneficio 4: Sin errores, mayor calidad, el almacenamiento y manejo completo de los instrumentos de medición, control y verificación pueden obtener resultados de medición correctos y reducir las desviaciones, mejorando la operación del centro de trabajo y la calidad del producto. Un lugar de trabajo limpio y organizado hace que los operadores estén más comprometidos y les da más responsabilidad por lo que hacen. Beneficio 5: Facilita la diversificación de la producción La disposición adecuada de herramientas, equipos de medición, moldes, matrices y moldes puede facilitar los cambios de ensamblaje al eliminar búsquedas innecesarias. El trabajo tiene más flexibilidad debido a la orientación y posicionamiento del equipo. Beneficio 6: una mayor confianza al trabajar en un espacio limpio y organizado reduce la posibilidad de cometer errores. Trabajar en un lugar limpio y ordenado reduce la probabilidad de sufrir

accidentes laborales. Cuesta menos fabricar productos en un lugar limpio y ordenado.

Beneficio 7: Crecimiento empresarial Las personas que trabajan en sitios 5S tienen más respeto y confianza en su industria y comunidades familiares. Cada vez más fábricas implementan el concepto de métodos de trabajo 5S. Los clientes se sienten más seguros al tratar con una empresa que está organizada y evita desperdicios y daños, todo lo cual contribuye a una mejor relación cliente-empresa.

En cuanto a la base científica de la calidad del servicio, podemos decir que se refiere al comportamiento de los empleados que brindan servicios a los usuarios y son responsables de resolver los problemas y dificultades de los clientes (Álvarez y Ospina 2020).

Cabe señalar que la evaluación de la calidad del servicio al cliente añade otro factor, que es mucho más importante que la calidad interna o técnica. Lluglla (2020). El autor Martínez (2016) dice que la calidad del servicio se mide a través de diversos factores como las instalaciones, el personal, la rapidez del servicio y la comunicación entre clientes y empleados, lo que nos permite crear un ambiente armonioso y de total confianza. Mientras que la calidad del servicio se define como un producto, servicio o conjunto de productos o servicios proporcionados a un segmento o mercado específico, los comensales elegirán el producto o servicio que mejor satisfaga sus necesidades y supere claramente sus expectativas. Diseñado en su inconsciente Pérez (2018)

El punto principal es la satisfacción del cliente. Alpízar y Hernández (2015) nos dicen primero: cuando un cliente está satisfecho, se sincroniza con la organización y así se vuelve leal.

Segundo: los consumidores satisfechos aumentan las ventas y los clientes porque autopromocionan la empresa enviando testimonios a quienes los rodean. Tercero: los consumidores satisfechos nos brindan la oportunidad de convertirnos en una empresa competitiva en el entorno local. La teoría de la

satisfacción del cliente se basa en el supuesto de que la satisfacción se produce cuando se cumplen o superan las expectativas del cliente, lo que puede generar resultados positivos para la empresa, como la lealtad del cliente y el boca a boca positivo, cuando no se cumplen sus expectativas. entonces la empresa dará resultados positivos.

Si nos hacemos una pregunta muy importante ¿por qué es importante la calidad del servicio? Es importante señalar que sin los clientes el negocio no existiría, por lo que los servicios o productos ofrecidos en el mercado deben satisfacer las necesidades de los clientes. Este es el factor clave para crear interacción. Brindar un excelente servicio al cliente a una organización requiere el compromiso de los empleados, mantener una cultura de servicio adecuada y alinear los objetivos estratégicos con el servicio al cliente. Cuando todos los empleados comprendan que la satisfacción del cliente está ligada al éxito empresarial, serán proactivos a la hora de crear experiencias excepcionales para los clientes. (Gonzaga, 2017).

El autor Gonzaga (2017) también dice que la excelencia se basa en dos pilares importantes de los negocios, el primero es el diseño de bienes y servicios, y el segundo es el control de calidad en el proceso de producción y prestación de servicios. Se considera para asegurar la fidelización de los clientes, la cual opera a través de diversos programas y acciones sistemáticas para los proveedores que aseguran su calidad para satisfacer las expectativas de los clientes.

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones que realizan los clientes antes, durante y después de una compra. También conocido como servicio al cliente, tiene como objetivo comprender el nivel de satisfacción con un producto o servicio (Question Pro, 2020).

Características del servicio Salcedo (2019) mencionó las siguientes características del servicio:

Intangible: invisible, intangible.

Indivisible: Aunque los paquetes de servicios se pueden adquirir por

separado, existe una unidad mínima indivisible. Cuando vamos al hotel, pagamos el servicio. Incluso podemos cobrar por horas, pero es un servicio.

Heterogéneos: Son muy diversos y diversos. Hablamos de servicios de base amplia, podemos encontrar servicios relacionados con la consultoría, la banca, la contabilidad, la hostelería o los servicios de ocio. No se puede guardar: Generalmente, los servicios no se pueden guardar. En este sentido, la prestación y el consumo de servicios se producen simultáneamente. Por ejemplo: si un camarero nos atiende en un restaurante (industria de servicios), no podemos almacenar ni almacenar este servicio.

Otro punto importante es la atención y el servicio. Se puede decir que la atención al cliente es más importante que el servicio en sí. La planificación previa debe realizarse antes de la llegada del cliente al hotel. El día 32 se discutirán tanto los estándares organizativos como las tareas funcionales, así como todo lo relacionado con el conocimiento de la oferta. El objetivo principal es garantizar que no sea necesaria ninguna improvisación. (Fernández, 2020)

La globalización del mercado ha aumentado la competitividad en algunos sectores de la economía y la industria de la restauración no es inmune a estos cambios. Por tanto, a medida que el mercado se vuelve cada vez más exigente, la competencia por atraer clientes obliga a los restaurantes a mejorar la calidad del servicio, pero algunos restaurantes no se esfuerzan por dar un buen servicio a los clientes. (Moscquera, 2018).

Beneficios de una buena atención al cliente Según Gómez (2023), el principal beneficio de una buena atención al cliente es obviamente para el consumidor, quedará satisfecho con su atención y sentirá que su tiempo y dinero han sido bien invertidos. Pero un buen servicio al cliente también aporta una serie de beneficios a su negocio, algunos de los cuales incluyen:

Mejore su imagen de marca Todos queremos que nos traten lo mejor posible, y cuando no lo conseguimos de una empresa, a menudo nos vamos con mal sabor de boca. Si, por el contrario, brindas una buena experiencia de

servicio, tienes una gran ventaja competitiva.

La racionalización de los procesos, buenos contratos de servicio y personal bien capacitado para responder a los clientes pueden reducir significativamente los problemas y evitar obstáculos futuros.

Aumenta la fidelidad Si brindas un buen servicio al cliente, les gustará más tu marca y sentirán que son una parte importante de tu proyecto empresarial. No importa si no vuelven a comprar, serán leales a su empresa y se convertirán en embajadores de su marca.

Aumente sus ingresos; Es más probable que los clientes satisfechos vuelvan a comprar sus productos. Además, hay que tener en cuenta que un tercio de los consumidores está dispuesto a pagar más por servicios de calidad.

Mejora la moral de la empresa; Los clientes satisfechos generan empleados satisfechos que no tienen que lidiar con quejas o devoluciones constantes. Contar con un buen sistema de atención al cliente puede reducir el estrés de los empleados y fomentar relaciones más sólidas dentro y fuera de la empresa.

Desde una base teórica, esta investigación se justificó porque las teorías de la formación y la calidad del servicio serán utilizadas para comparar los resultados, además permitirá ampliar el conocimiento de la investigación en un contexto que sea relevante al contexto investigado.

De hecho, para la práctica, la implementación aumenta la productividad, mejora el ambiente de trabajo y acorta los tiempos de entrega, haciendo que la empresa sea más competitiva en su industria. Así mismo le permite hacer mejoras en las falencias encontradas.

En cuanto al argumento metodológico, es lógico basado en la metodología, porque las encuestas y cuestionarios funcionan como técnica y herramienta de investigación, combinados con métodos estadísticos para analizar datos y sacar conclusiones, que son conclusiones obtenidas mediante métodos y técnicas inductivas. Se pueden sacar conclusiones sobre los objetivos

marcados.

Brindamos el aporte social, ya que beneficia a la empresa y sobre todo a los clientes o usuarios de los servicios que prestan un restaurant, ya que los aportes servirán como base para la mejora del servicio que se ofrece, así también se contará con personal competente y especializado, contribuyendo que estos estén capacitados el cual mejoran sus habilidades.

Se justifica científicamente; para dar el arribo de la sostenibilidad de nuestra hipótesis, se usará el método científico, el cual implica obtener información confiable, con técnicas e instrumentos debidamente contrastados por estadísticos de medición, así como el uso del soporte de las herramientas tecnológicas.

En relación al problema, podemos confirmar que actualmente algunos establecimientos de restauración no cumplen con ciertas condiciones necesarias a la hora de elaborar los productos que finalmente ofrecen a los comensales, es decir, que no toman las medidas sanitarias y/o higiénicas necesarias y no llevan fuera del catering. y producción de bebidas suficiente para obtener productos que satisfagan las necesidades del cliente, independientemente de que se obtengan, suministren y almacenen subprocesos de desarrollo de materias primas o de que no se almacenen materias primas procesadas inadecuadamente y/o no se almacenen materias primas. Preparación; Desempeña un papel esencial en la implementación del enfoque 5S.

Guzñay y Villamar (2022) sostienen que debido a la globalización, muchas empresas intentan ser más innovadoras de alguna manera implementando las siguientes herramientas: mejorar planes, métodos o estrategias para hacerlas más competitivas en el mercado y adaptarse a las necesidades de sus clientes. . . Encontrar soluciones a los problemas de muchas empresas, tales como: desorganización, pérdida de tiempo, falta de limpieza y bajo compromiso con la organización. Hoy en día, la reputación de muchos restaurantes calificados así como de otras empresas de hoteles y catering en Chimbote se ve muy afectada por la forma en que se presenta su producto final

a los comensales, no sólo que el plato final también requiere un buen servicio; ya sean platos, cubiertos, tazas, vasos, etc., el arte de cocinar también es importante y debe agregar valor al producto para que el cliente se sienta cómodo y disfrute al máximo de su producto.

En el restaurant notamos algunas debilidades que debe corregir, entre uno de ellos es la demora en atender los platos, el orden y distribución de los materiales, mobiliario e insumo es, la falta de compromiso en cumplir protocolos de seguridad y resguardo de los bienes y otros aspectos que repercuten en la calidad de los servicios, en tal sentido, ¿De qué manera la aplicación de la metodología 5S, mejora la calidad del servicio del restaurant D'CIROS? Chimbote-2024?

Se hace la conceptualización de la Metodología 5 s; nos dice Cirino & Brito (2023), método utilizado para mejorar la limpieza, organización y gestión de las áreas de trabajo para aumentar el uso del tiempo y del recurso humano y aumentar la productividad.

Se recomiendan los siguientes tamaños:

Seiri (clasificación), según (Ortiz, 2017), consiste en separar los elementos necesarios de los innecesarios, con el objetivo de mantener en el lugar de trabajo sólo lo realmente útil para el puesto específico, creando un sistema de control que facilite la identificación. Elimine los elementos no utilizados de sus actividades.

Seyton (orden); Para Rodríguez (2010), consiste en organizar y disponer los objetos que necesitamos para nuestro trabajo de manera que cada material, insumo o equipo sea visible y facilite encontrarlo, identificarlo, acceder, retirarlo y regresar al punto de partida. , evitando así interrupciones o retrasos en el servicio. Por lo que para una mejor identificación se recomienda utilizar herramientas como señales, códigos, colores, etc. que ayuden a localizar materiales, insumos o equipos en el menor tiempo posible.

Seiso (limpieza); Según Gutiérrez Pulido (2014), esta S incluye identificar y eliminar las fuentes de suciedad en el lugar de trabajo, tomar medidas para prevenir el desorden, la suciedad y garantizar un lugar de trabajo más seguro, por lo que esta S incluye no solo limpiar, tratar de identificar la causa y decidir que medidas tomar. debe hacer para solucionar el problema subyacente y evitar que vuelva a ocurrir, sin lo cual es imposible mantener su área de trabajo limpia y en buenas condiciones.

Seiketsu (estandarización) Los procedimientos de clasificación, pedido y limpieza deben estandarizarse e implementarse en todas las oficinas y departamentos operativos. Esto se logra desarrollando un trabajo continuo en los tres pilares anteriores, lo que implica desarrollar estándares de limpieza para controlar el comportamiento de autocontrol constante. (Zhengming, 2019)

Shitsuke (Disciplina) puede traducirse como disciplina o estandarización y tiene como objetivo convertir en hábito el uso de métodos estandarizados y adoptar aplicaciones estandarizadas (Sierra & Quintero, 2017). Después de los cuatro rigurosos pasos de clasificación, clasificación, limpieza y estandarización, llegamos al paso igualmente importante de disciplina y mejora continua en todo el trabajo que implica lograr este objetivo. Se han desarrollado criterios y directrices para que coincidan con cada paso de la evaluación anterior.

En cuanto al concepto de calidad del servicio, se refiere al comportamiento de los empleados que brindan servicios a los usuarios y son responsables de resolver los problemas y dificultades de los clientes (Álvarez y Ospina 2020).

El autor Ocampo (2017) identificó las dimensiones de la calidad del servicio de la siguiente manera:

Evidencia física Consiste en la percepción que tiene el cliente del servicio tangible, es decir, la instalación de los equipos, la presencia de los empleados, los equipos utilizados para desarrollar el servicio, la documentación y todos los elementos del servicio de soporte.

Fiabilidad se refiere a la importancia de servicios que sean capaces de brindar atención de alta calidad de principio a fin. También se refiere a la capacidad de brindar servicios de manera segura y brindar a los clientes una calidad de servicio confiable.

Capacidad de respuesta: esto incluye la capacidad de una empresa para proporcionar soluciones alternativas a cualquier pregunta o inquietud que los clientes puedan tener al tratar con bienes o servicios. Por lo tanto, los socios comerciales deben ser amigables y sensibles y deben poder brindar soluciones a los problemas actuales del servicio rápido.

La empatía se considera la práctica de brindar cuidado y atención personal al usuario. También parece basarse en el compromiso expresado por el cliente, donde prevalecen los valores de cortesía y servicio al cliente, además del respeto y actitud hacia el cliente, que incluye prestar más atención a sus clientes. servicios.

Se operacionaliza a la variable, Metodología 5s, donde esta se evaluará como se encuentran organizados las áreas de trabajo en el restaurant, aplicando como dimensiones a las 5s, ante una escala valorativa Likert, a 11 preguntas, buscando el mejor aprovechamiento de los recursos que cuentan.

Por otro lado, se operacionaliza a la variable, calidad del servicio, se medirá el nivel de calidad que se ofrece en los servicios, evaluando las dimensiones, estructura física, fiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía, con el soporte de una escala valorativa, donde será aplicado 11 preguntas.

Se contó con 2 hipótesis: H1: La aplicación de la metodología 5S, mejora significativamente la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024. H0: La aplicación de la metodología 5S, no mejora significativamente la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024.

El objetivo general fue, explicar que la aplicación de la metodología 5S, mejora la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024.

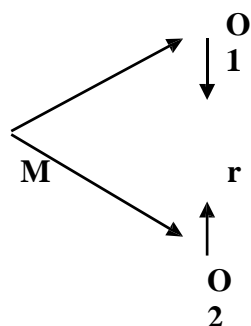
Así como se tuvo a los objetivos específicos, para dar sustento al problema de este estudio, el primero fue detallar el nivel de aplicación de la metodología 5S, en el restaurant D'CIROS. Chimbote-2024. El segundo fue determinar la calidad del servicio que hay en el restaurant D'CIROS, Chimbote-2024. Demostrar que la aplicación de la metodología 5S, mejora la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024.

2. Metodología

Se trató de un estudio descriptivo (el objetivo es analizar el fenómeno para cada variable), un estudio correlacional (el objetivo es medir el grado de relación entre la variable 1 y la variable 2) y un estudio proposicional (ya que ante los resultados hay recomendaciones). Naidorf et al (2019) comentaron que se trata de una investigación que tiene como objetivo resolver un problema práctico específico en la sociedad o empresa.

Para esta investigación de este sector de restaurantes, se utilizó un diseño transversal no experimental debido a que no se realizó ningún experimento y solo se describieron las variables en un momento determinado para encontrar una solución a la pregunta de investigación, referente a la 5s como metodología.

Su esquema metodológico es el siguiente:



Donde:

M : trabajadores

O1 : Metodología 5s

O2 : Calidad del servicio

r : relación de variables.

Población

Se tuvo dos tipos de población, clientes y personal.

La población estuvo integrada por 25 trabajadores del restaurant, el cual se tomó una muestra. Según Gómez et al (2016), una población se define como un grupo de casos que forma parte de la referencia utilizada para el muestreo en un determinado estudio. La población de los clientes fue de 900

Muestra:

Se tuvo que buscar una muestra para los clientes ya que es un buen número de su población. Para la muestra se obtuvo a través de la formula pirobalística siendo, 268 clientes. En cuanto a Fachelli y López (2018), definen a la muestra que es un subconjunto de una población, sabiendo que son los elementos a estudiar, el cual permitió realizar el análisis.

N: Población de estudio = 900 clientes

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + e^2 (N - 1)}$$

Reemplazando estos valores en la fórmula

$$= \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 900}{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 + (0.05)^2 (900 - 1)}$$

n = 268 clientes

Asimismo, se aplicó la siguiente fórmula de muestra ajustada:

$$n^2 = \frac{n^1}{1 + (n^1 / N)}$$

Donde: $n^1 = 268$ y $N =$ Número de la población.

$$n^2 = \frac{268}{1 + (268/900)}$$

$$n^2 = \frac{268}{1.2977777}$$

$$n^2 = 206$$

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Para obtener la data, se tuvo que utilizar la técnica de la encuesta, que fue aplicado a los elementos de estudio, como clientes y trabajadores del restaurant DCiros

Instrumentos.

Usamos el cuestionario, el cual estuvo comprendido por 22 preguntas, en base al desdoblamiento de cada variable, en dimensiones e indicadores.

Validez y Confiabilidad de la Información

Validamos mediante la opinión de juicio de expertos en investigación, el cual dieron fe del nivel de confianza de su aplicación, para obtener información muy relevante, referido al problema.

Fue medido la confiabilidad por el alfa de Cronbach.

Los resultados mostraron tener una alta confiabilidad del cuestionario de la variable metodología 5s, por ser de 0,822, por lo tanto, este puede ser aplicado a la muestra.

Los resultados mostraron tener una alta confiabilidad del cuestionario de la variable calidad del servicio, por ser de 0,844, por lo tanto, este puede ser aplicado a la muestra.

Procesamiento y análisis de la información.

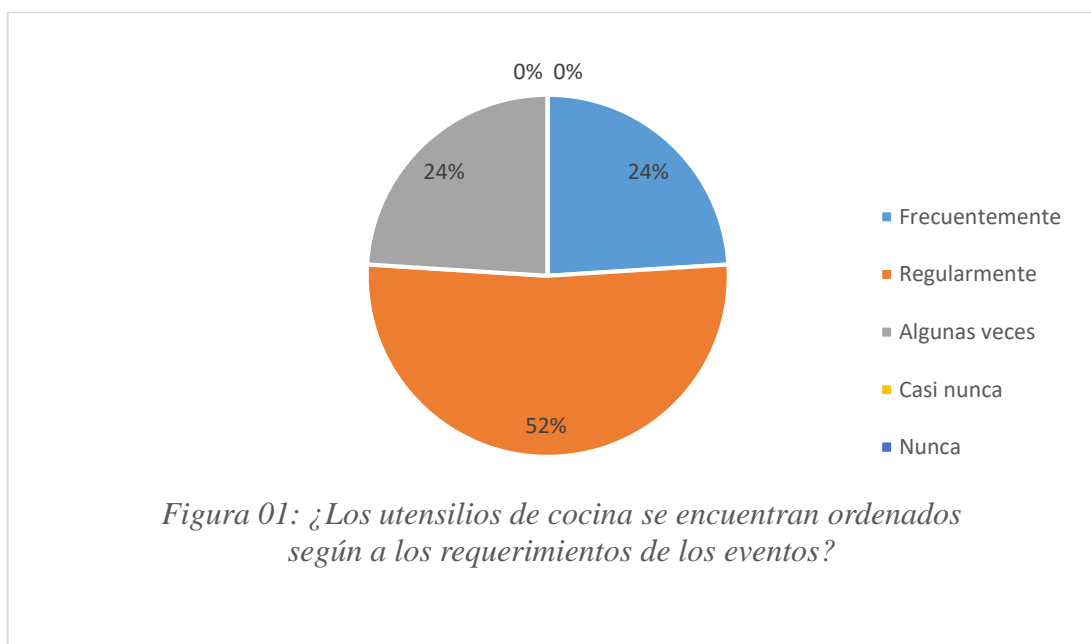
Para ordenar la información se contó con tablas estadísticas de formato APA, debidamente interpretados según a los resultado de la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la empresa “D’ CIROS”. Para hacer el procesamiento se contó con la ayuda del sistema spss v25, así mismo se utilizó el Microsoft para ordenar la data obtenida, por otro lado, se utilizaron tablas y figuras, el cual nos ayudó hacer nuestro analisis para arribar a nuevos enfoques teóricos.

3. RESULTADOS

¿Los utensilios de cocina se encuentran ordenados según a los requerimientos de los eventos?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	6	24%
Regularmente	13	52%
Algunas veces	6	24%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETAMOS:

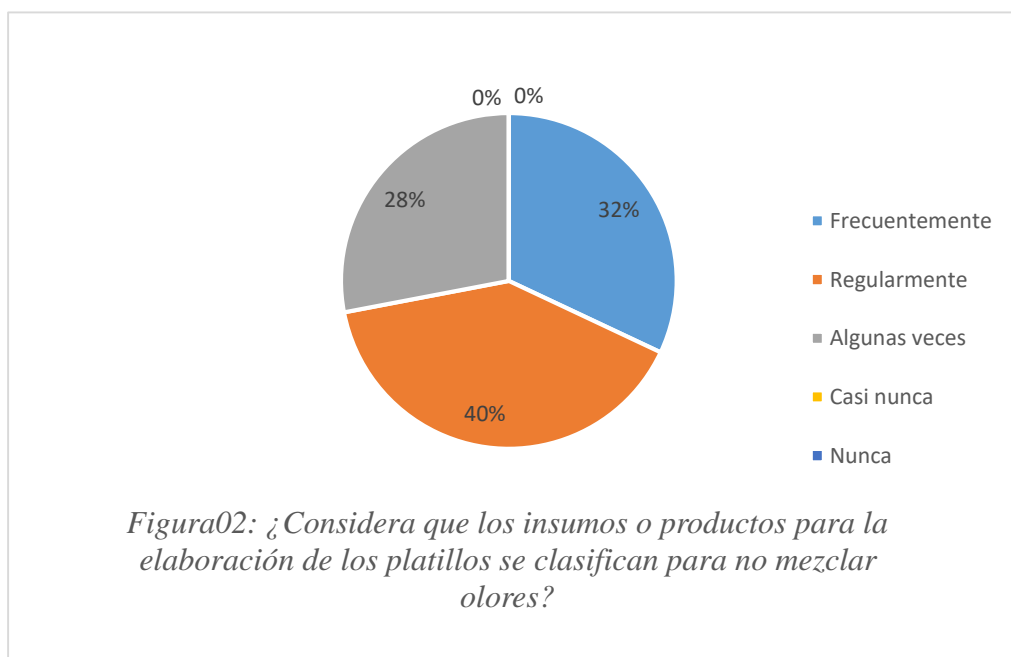
Visualizamos en la tabla 1 que el 52% de los trabajadores alegó que los utensilios de cocina regularmente se encuentran ordenados según a los requerimientos de los eventos, el 24% que es frecuentemente y el otro 24% algunas veces se encuentran ordenados

TABLA 2.

¿Considera que los insumos o productos para la elaboración de los platillos se clasifican para no mezclar olores?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	8	32%
Regularmente	10	40%
Algunas veces	7	28%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: data de variables estudiadas.



INTERPRETAMOS:

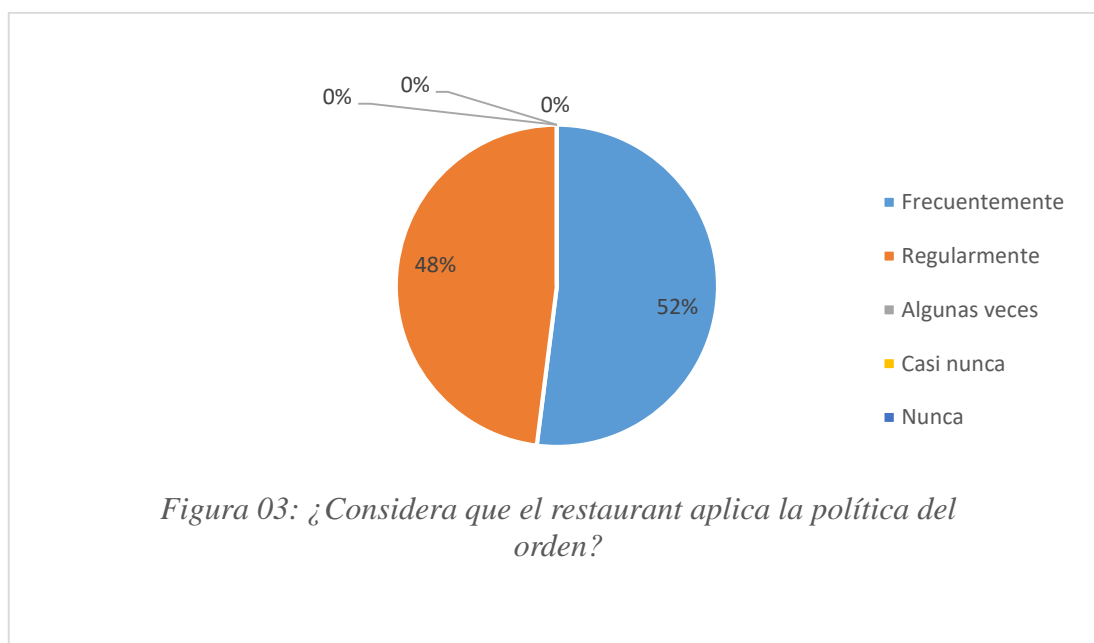
Se visualiza en la tabla 2, donde el 40% que fueron encuestados consideran que los insumos o productos para la elaboración de los platillos regularmente se clasifican para no mezclar olores, el 32% frecuentemente se clasifican y el 28% afirman que algunas veces.

TABLA 3.

¿Considera que el restaurant aplica la política del orden?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	13	52%
Regularmente	12	48%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: data de variables estudiadas.



INTERPRETANDO:

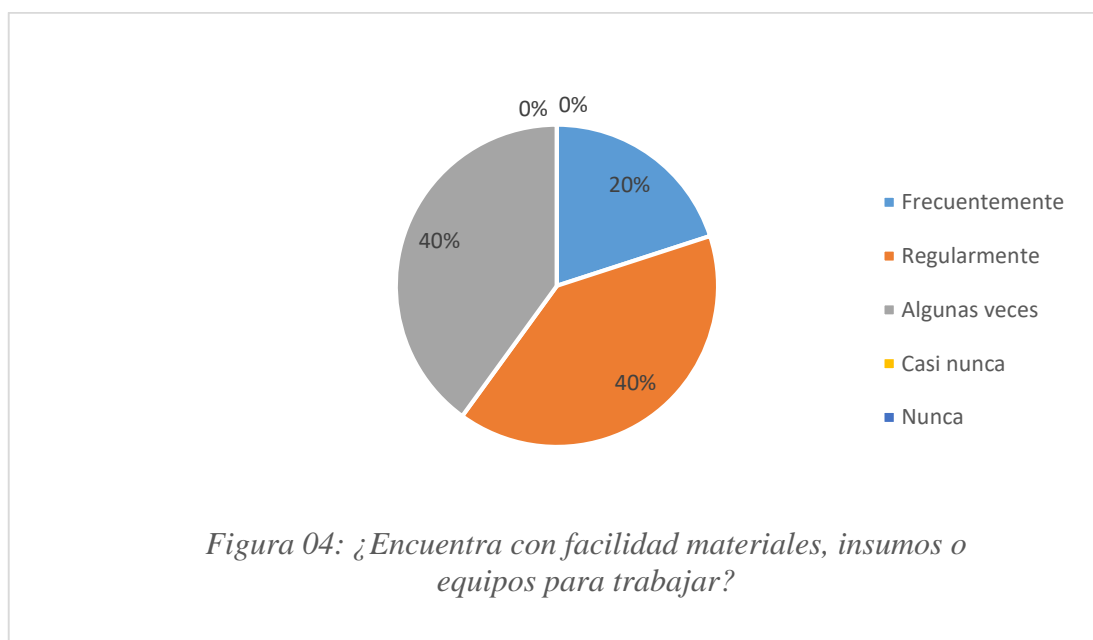
Se mira en la tabla 3, donde el 52% de trabajadores considera que el restaurant frecuentemente aplica la política del orden y el 48% aplica regularmente.

TABLA 4.

¿Encuentra con facilidad materiales, insumos o equipos para trabajar?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	5	20%
Regularmente	10	40%
Algunas veces	10	40%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: data de variables estudiadas.



INTERPRETANDO:

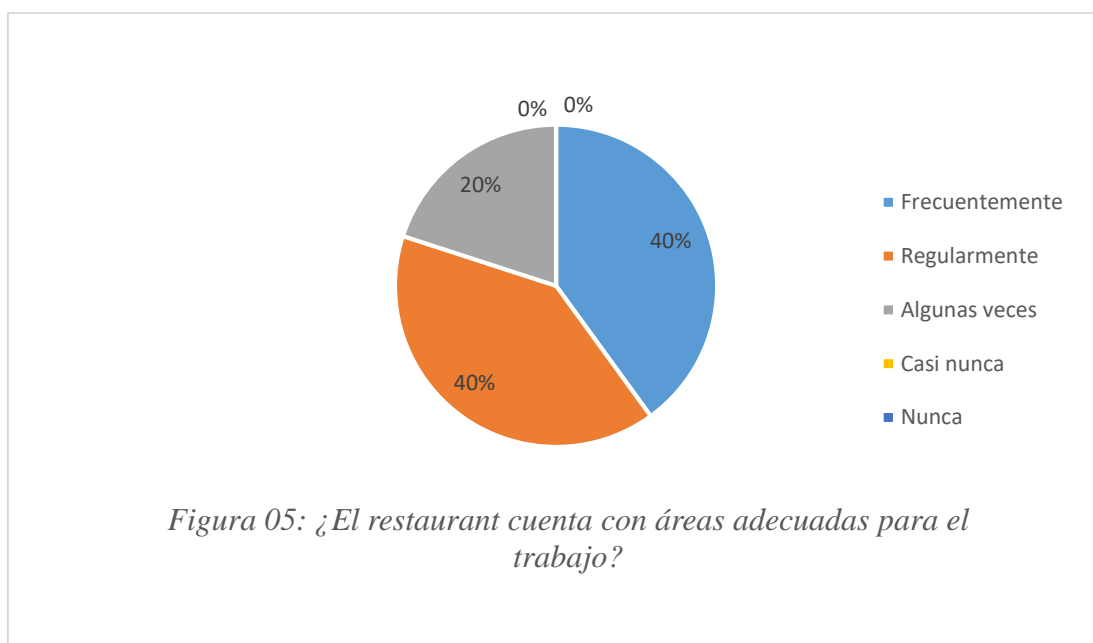
Se denota en la tabla 4 sobre que el 40% de los trabajadores que regularmente encuentra con facilidad materiales insumos o equipos para trabajar, el 40% dijo que algunas veces y solo el 20% frecuentemente

TABLA 5.

¿El restaurant cuenta con áreas adecuadas para el trabajo?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	10	40%
Regularmente	10	40%
Algunas veces	5	20%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: data de variables estudiadas.



INTERPRETACIÓN:

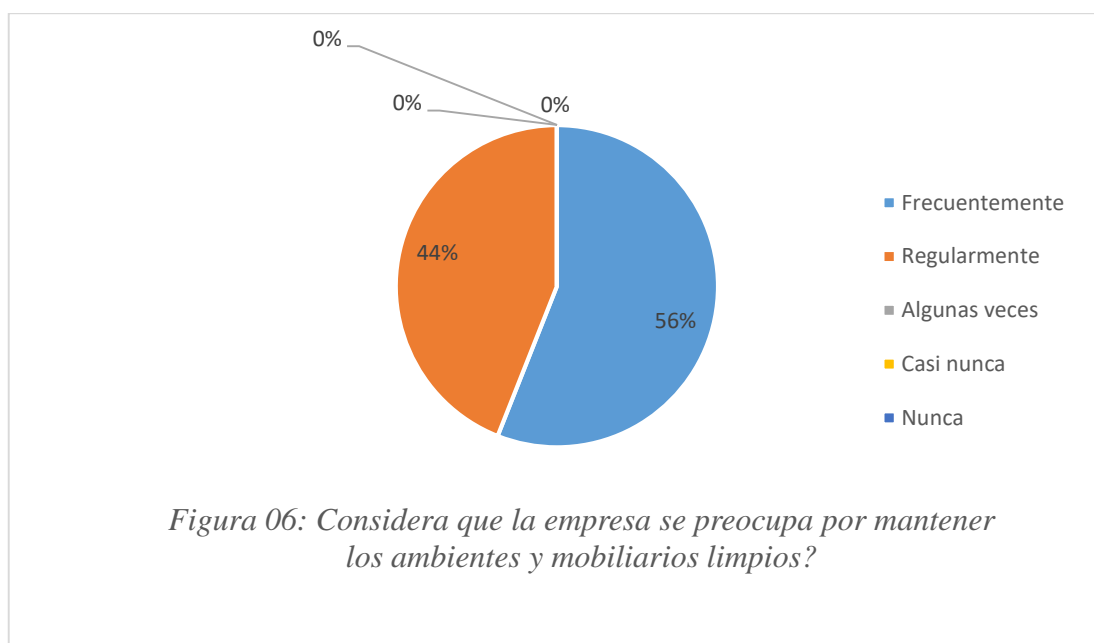
Tabla 5, apreciamos que solo el 40% de los encuestados afirman que el restaurant frecuentemente cuenta con áreas adecuadas para el trabajo, otro 40% indican que regularmente lo cuenta y el 20% algunas veces.

TABLA 6.

¿Considera que la empresa se preocupa por mantener los ambientes y mobiliarios limpios?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	14	56%
Regularmente	11	44%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: data de variables estudiadas.



INTERPRETACIÓN:

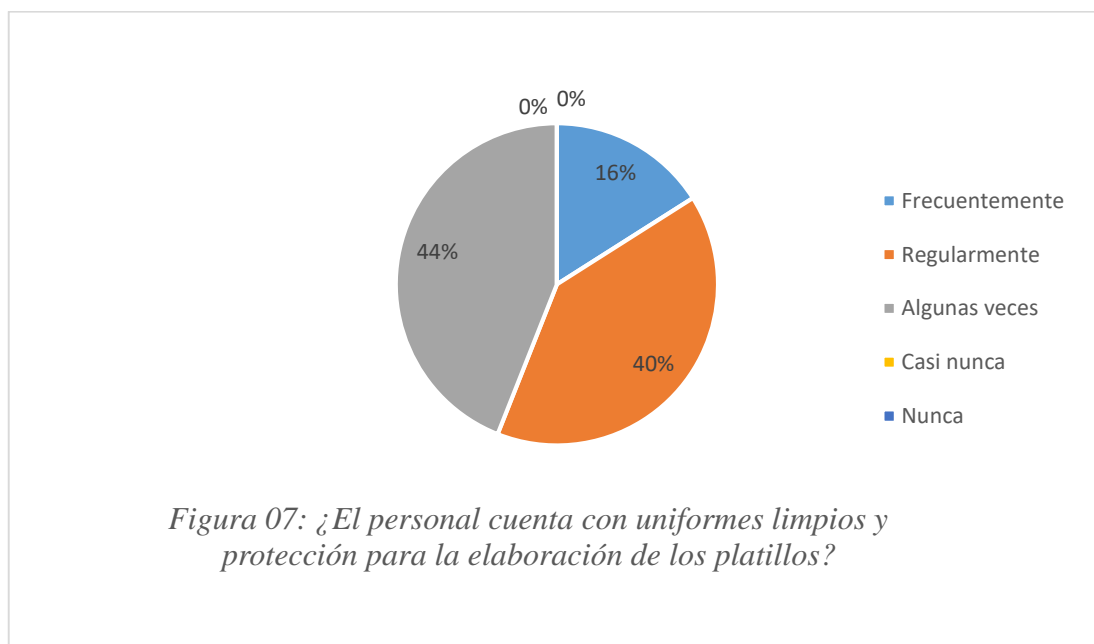
En la tabla 6 se aprecia que solo el 56% de los trabajadores considera que la empresa frecuentemente se preocupa por mantener los ambientes y mobiliarios limpios y el 44% dice que regularmente.

TABLA 7.

¿El personal cuenta con uniformes limpios y protección para la elaboración de los platillos?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	4	16%
Regularmente	10	40%
Algunas veces	11	44%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: data de variables estudiadas.



INTERPRETANDO:

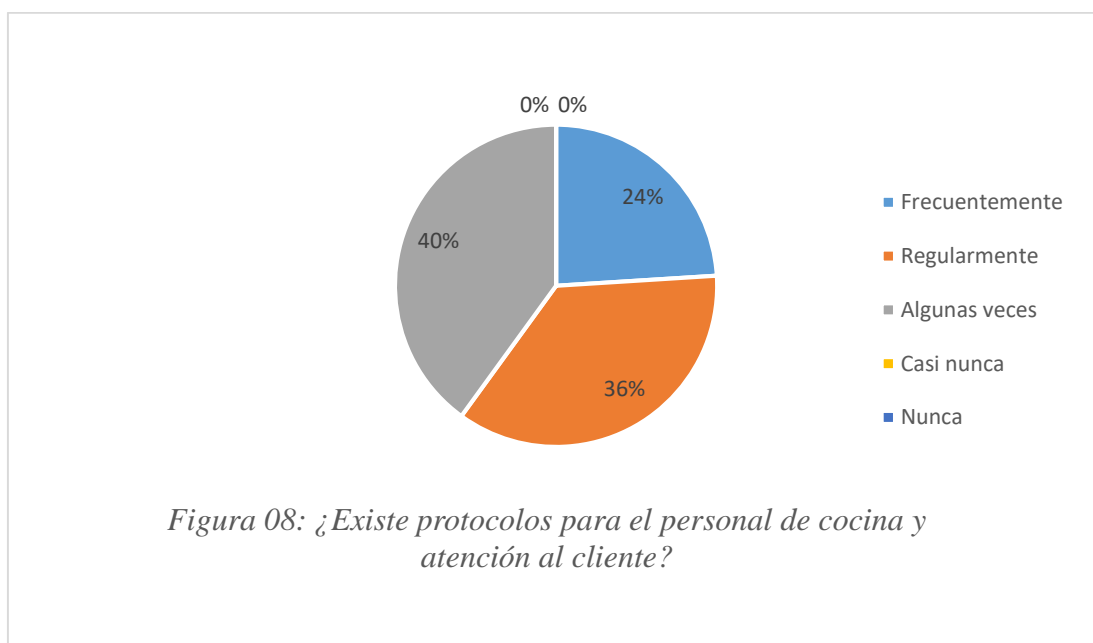
Se ve en la tabla 7 donde el 44% de los encuestados dice que algunas veces cuenta con uniformes limpios y protección para la elaboración de los platillos, el 40% que regularmente y el 16% frecuentemente lo cuenta.

TABLA 8.

¿Existe protocolos para el personal de cocina y atención al cliente?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	6	24%
Regularmente	9	36%
Algunas veces	10	40%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETACIÓN:

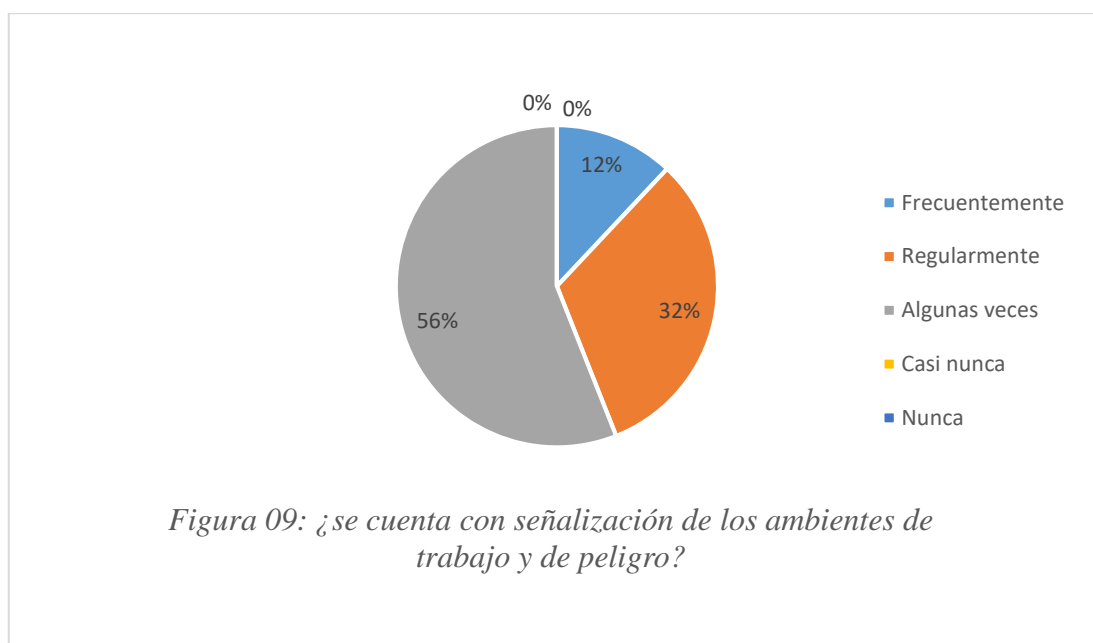
Se ve en la tabla 8 donde el 40% de los trabajadores alegan que algunas veces utilizan protocolos para el personal de cocina y atención al cliente, el 36% regularmente lo utilizan y el 24% frecuentemente.

TABLA 9.

¿se cuenta con señalización de los ambientes de trabajo y de peligro?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	3	12%
Regularmente	8	32%
Algunas veces	14	56%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

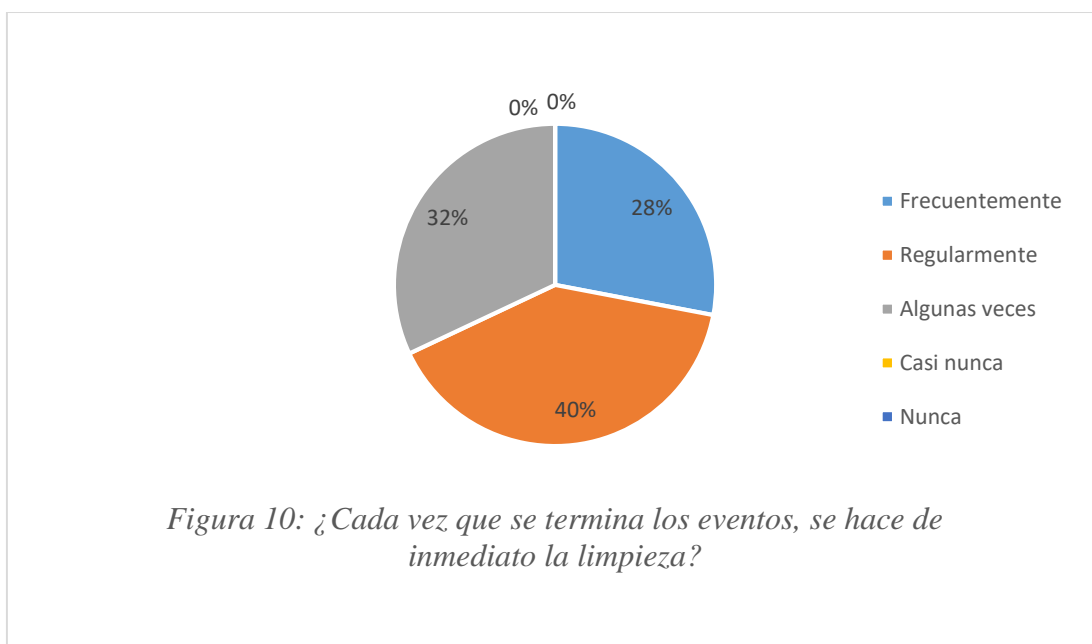
Nos denota la tabla 9, donde el 56% de los encuestados dijo que algunas veces se cuenta con señalización de los ambientes de trabajo y de peligro, el 32% regularmente hay señalización y el 12% frecuentemente.

TABLA 10.

¿Cada vez que se termina los eventos, se hace de inmediato la limpieza?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	7	28%
Regularmente	10	40%
Algunas veces	8	32%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

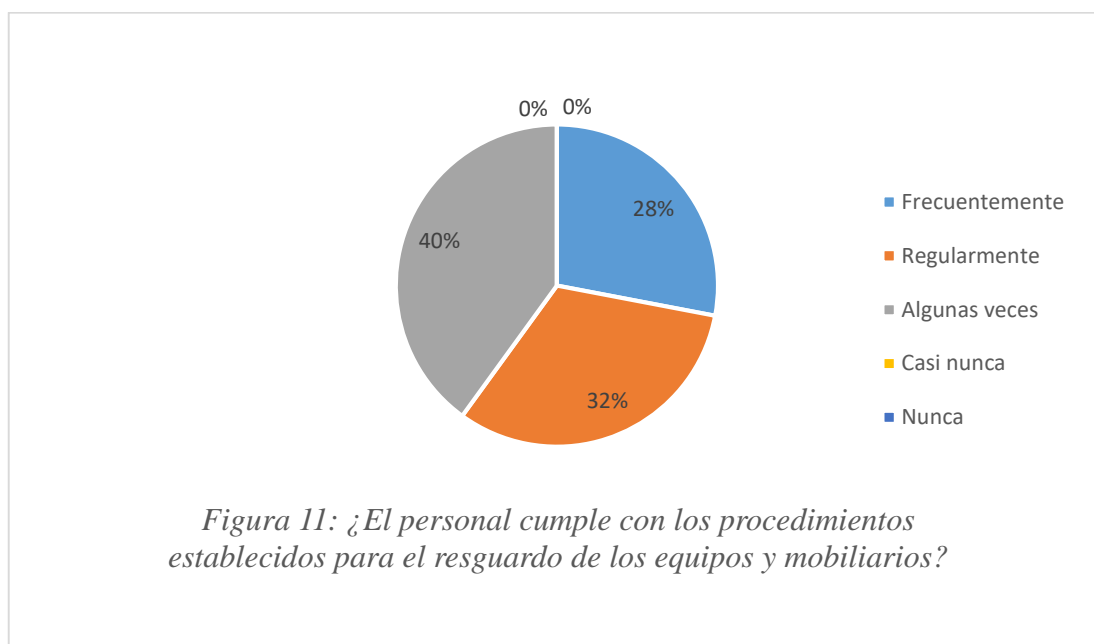
Visualizamos en la tabla 10 que el 40% de encuestados afirmó que cada vez que se termina los eventos, regularmente se hace de inmediato la limpieza, el 32% algunas veces se hace limpieza y el 28% frecuentemente.

TABLA 11.

¿El personal cumple con los procedimientos establecidos para el resguardo de los equipos y mobiliarios?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	7	28%
Regularmente	8	32%
Algunas veces	10	40%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

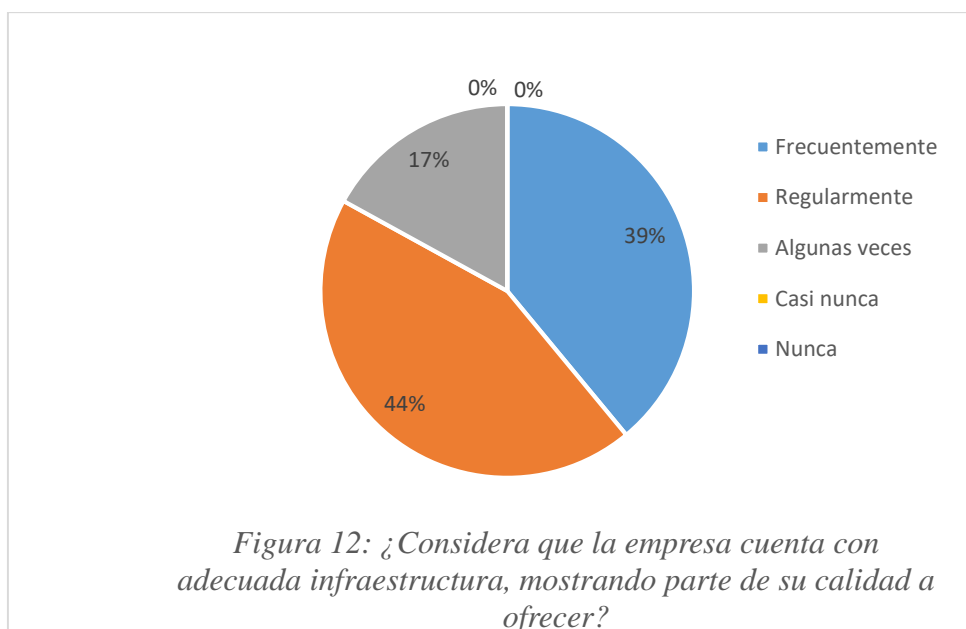
Observamos en la tabla 11, donde el 40% el personal algunas veces cumple con los procedimientos establecidos para el resguardo de los equipos y mobiliarios, el 32% regularmente y el 28% frecuentemente lo cumple.

TABLA 12.

¿Considera que la empresa cuenta con adecuada infraestructura, mostrando parte de su calidad a ofrecer?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	80	39%
Regularmente	90	44%
Algunas veces	36	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	206	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

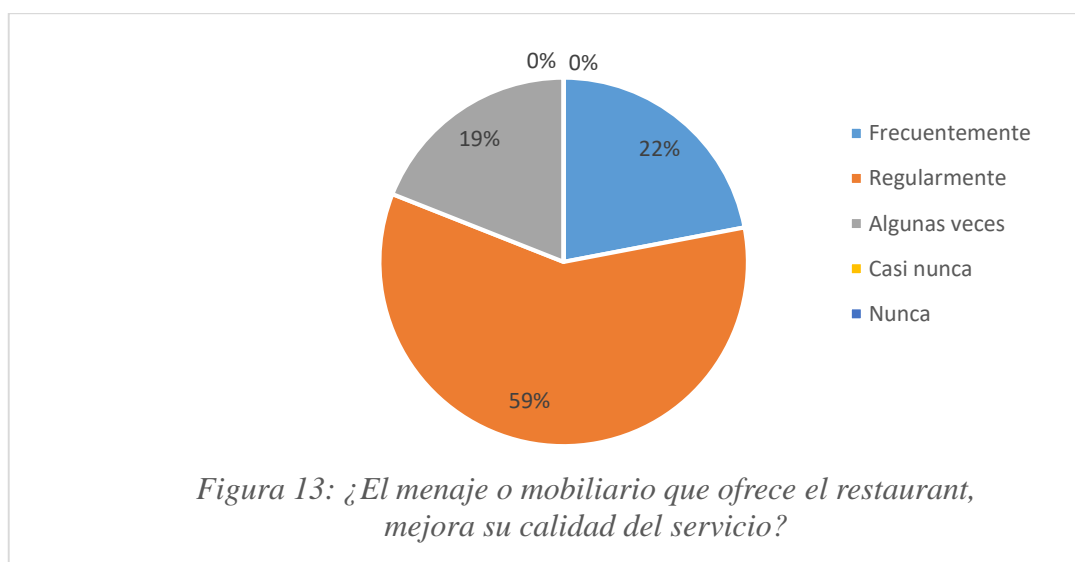
Miramos en la tabla 12 donde el 44% de los clientes considera que la empresa regularmente cuenta con adecuada infraestructura, mostrando parte de su calidad a ofrecer, el 39% dice frecuentemente y el 17% algunas veces lo afirma.

TABLA 13.

¿El menaje o mobiliario que ofrece el restaurant, mejora su calidad del servicio?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	46	22%
Regularmente	120	59%
Algunas veces	40	19%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	206	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

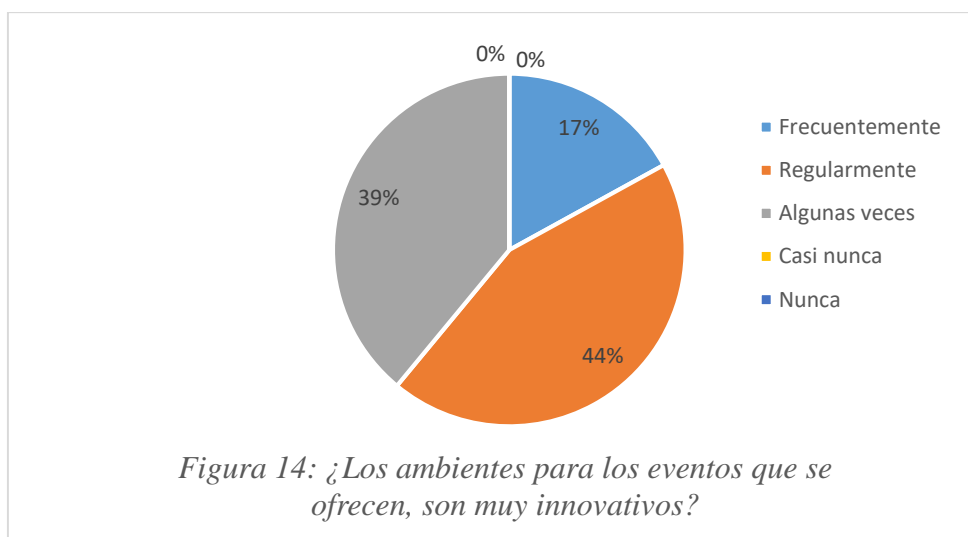
Observamos que en la tabla 13, muestra sobre el 59% de los clientes dicen que el menaje o mobiliario que ofrece el restaurant, regularmente mejora su calidad del servicio, el 22% frecuentemente y el 19% algunas veces.

TABLA 14.

¿Los ambientes para los eventos que se ofrecen, son muy innovativos?

ESCALA	CANT.	. %
Frecuentemente	36	17%
Regularmente	90	44%
Algunas veces	80	39%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	206	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

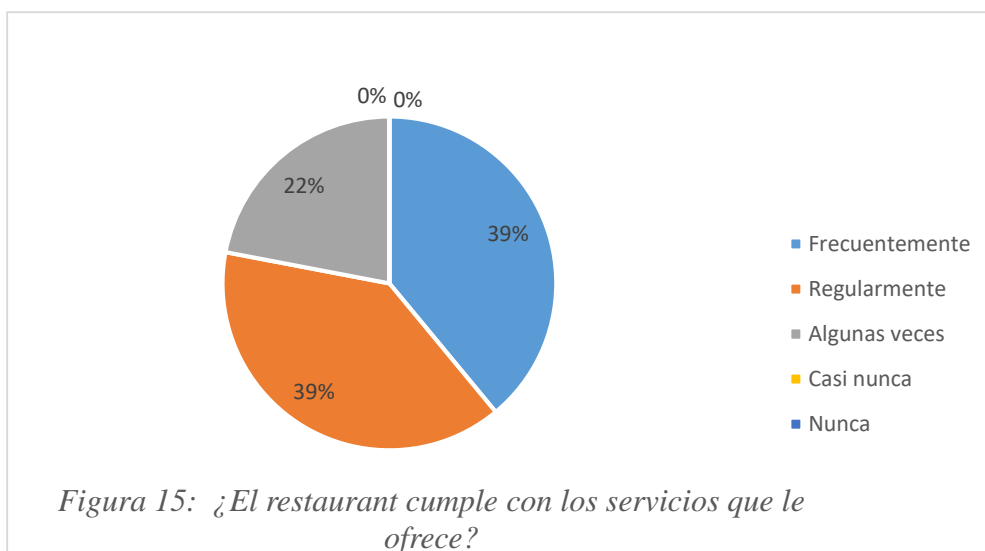
En la tabla 14, apreciamos que el 44% de los clientes alegó que los ambientes para los eventos que se ofrecen, regularmente son muy innovativos, el 39% algunas veces lo son y el 17% frecuentemente lo dijo que lo es.

TABLA 15.

¿El restaurant cumple con los servicios que le ofrece?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	80	39%
Regularmente	80	39%
Algunas veces	46	22%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	206	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

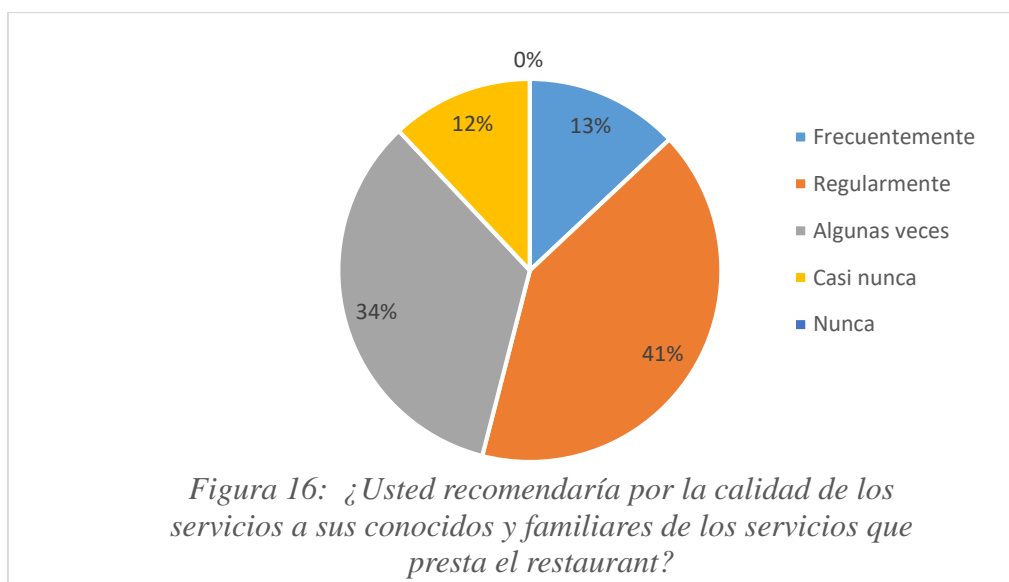
Se ve en la tabla 15 que el 39% de los encuestados afirmo que frecuentemente el restaurant cumple con los servicios que le ofrece, otro 39% indica que algunas veces y el 22% frecuentemente.

TABLA 16.

¿Usted recomendaría por la calidad de los servicios a sus conocidos y familiares de los servicios que presta el restaurant?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	26	13%
Regularmente	85	41%
Algunas veces	70	34%
Casi nunca	25	12%
Nunca	0	0%
TOTAL	206	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

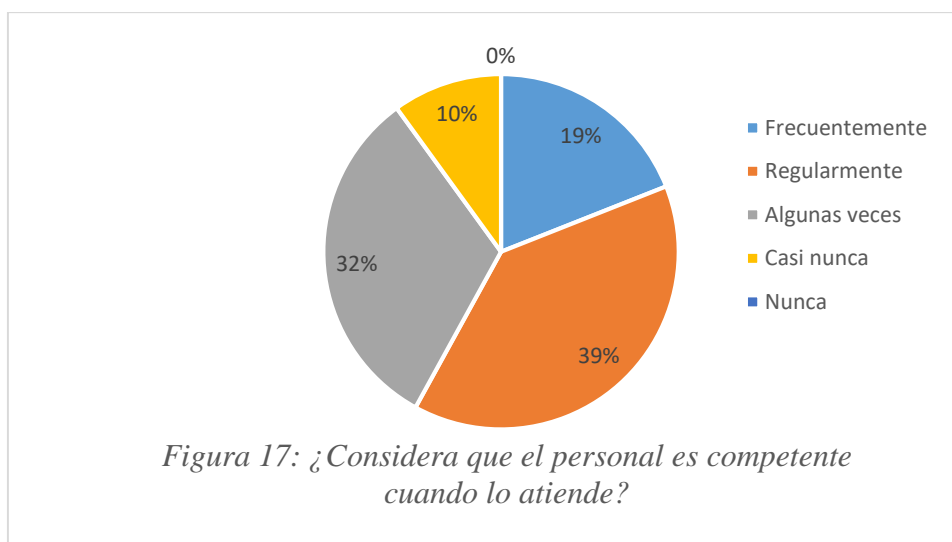
Apreciamos en la tabla 16, que el 41% de usuarios indicó que regularmente recomendarían por la calidad de los servicios a sus conocidos y familiares de los servicios que presta el restaurant, el 34% algunas veces, el 13% frecuentemente y el 12% casi nunca.

TABLA 17.

¿Considera que el personal es competente cuando lo atiende?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	40	19%
Regularmente	80	39%
Algunas veces	65	32%
Casi nunca	21	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	206	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETACIÓN:

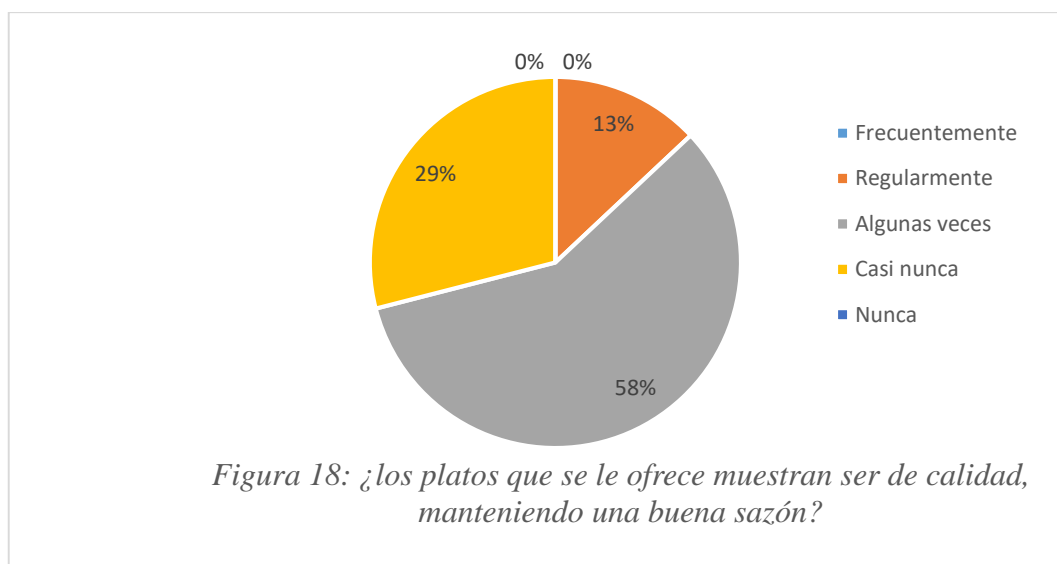
Miramos en la tabla 17 que el 39% de los clientes consideran que el personal regularmente es competente cuando lo atiende, el 32% algunas veces lo es, el 19% afirman que es frecuentemente y el 10% casi nunca.

TABLA 18.

¿los platos que se le ofrece muestran ser de calidad, manteniendo una buena sazón?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	0	0%
Regularmente	26	13%
Algunas veces	120	58%
Casi nunca	60	29%
Nunca	0	0%
TOTAL	206	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

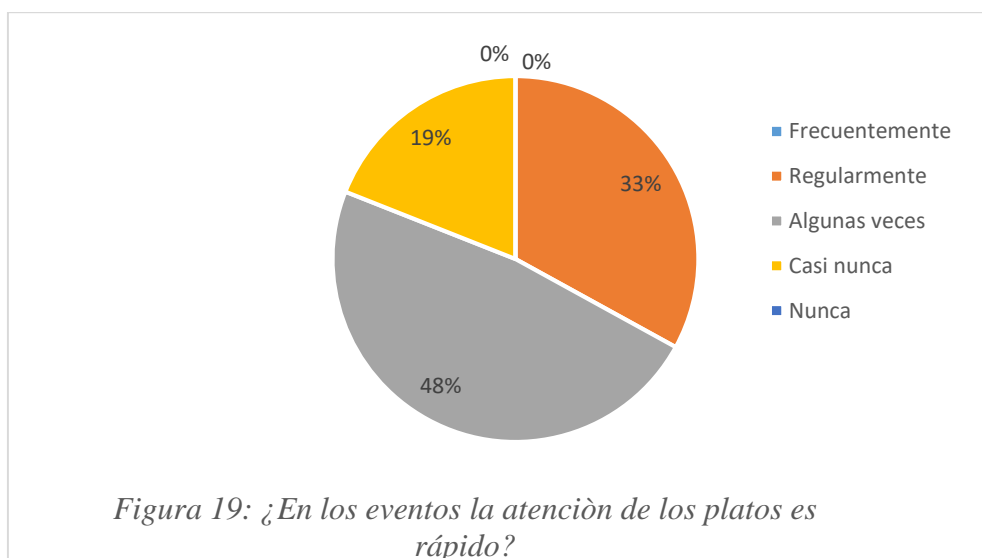
Podemos apreciar en la tabla 18, que el 58% de los clientes dice que algunas veces los platos que se le ofrece muestran ser de calidad, manteniendo una buena sazón, el 29% casi nunca y el 13% regularmente es de calidad.

TABLA 19.

¿En los eventos la atención de los platos es rápido?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	0	0%
Regularmente	68	33%
Algunas veces	98	48%
Casi nunca	40	19%
Nunca	0	0%
TOTAL	206	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

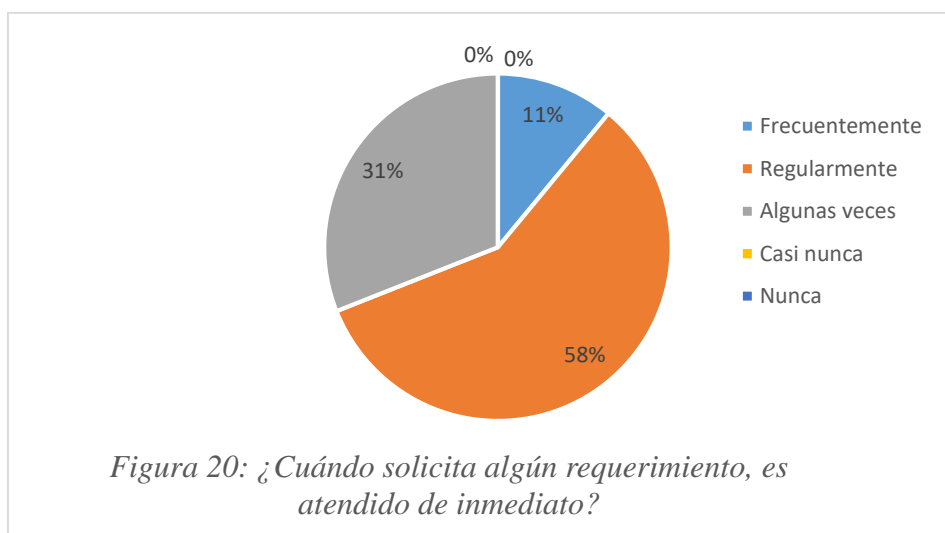
En esta tabla 19, miramos que el 48% de los usuarios dice que en los eventos la atención de los platos a veces es rápido, el 33% regularmente lo es y el 19% casi nunca es rápido.

TABLA 20.

¿Cuándo solicita algún requerimiento, es atendido de inmediato?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	22	11%
Regularmente	120	58%
Algunas veces	64	31%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	206	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

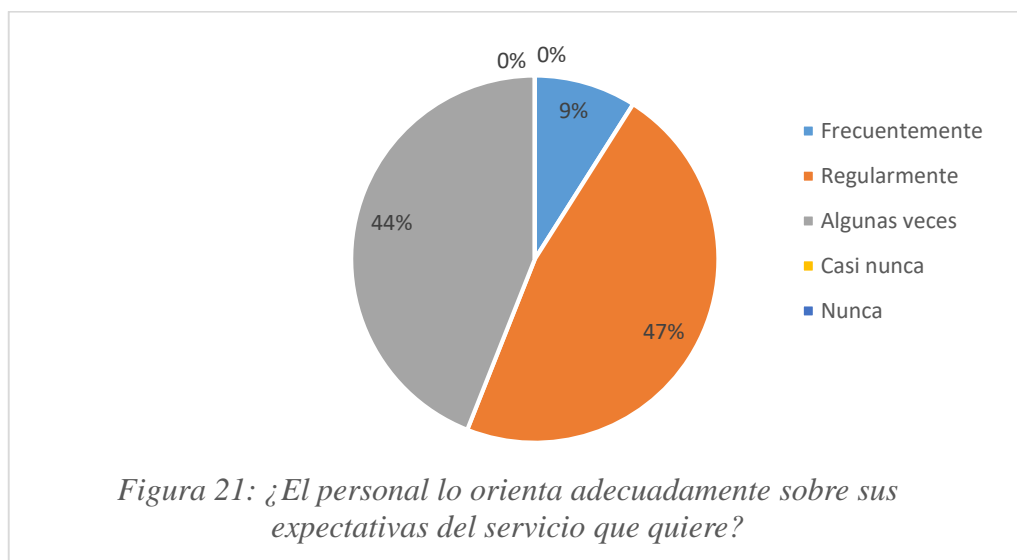
Se exhibe en la tabla 20, donde el 58% de clientes afirma que cuándo solicita algún requerimiento, regularmente es atendido de inmediato, el 31% algunas veces es atendido y el 11% dice que frecuentemente.

TABLA 21.

¿El personal lo orienta adecuadamente sobre sus expectativas del servicio que quiere?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	18	9%
Regularmente	98	47%
Algunas veces	90	44%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	206	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

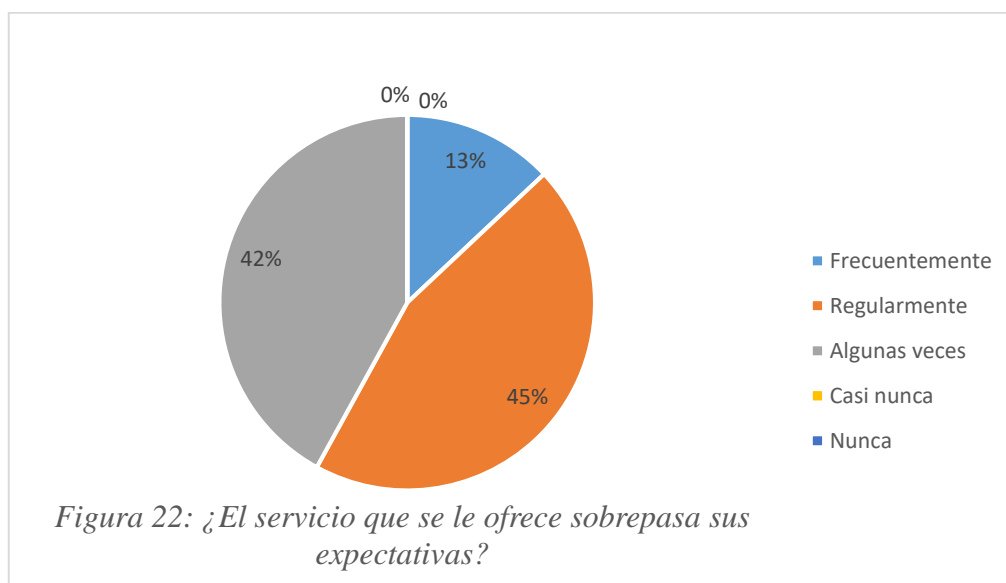
Visualizamos en la tabla 21 donde el 47% de los clientes dijo que regularmente el personal lo orienta adecuadamente sobre sus expectativas del servicio que quiere, el 44% algunas veces lo orienta y el 9% dijo que frecuentemente.

TABLA 22.

¿El servicio que se le ofrece sobrepasa sus expectativas?

ESCALA	CANT.	%
Frecuentemente	27	13%
Regularmente	93	45%
Algunas veces	86	42%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	206	100%

Fuente: data de variables estudiadas



INTERPRETANDO:

Visualizamos en la tabla 22 donde el 45% de los clientes indican que el servicio que se le ofrece, regularmente sobrepasa sus expectativas, un 42% sostienen que a veces y el 13% afirman que frecuentemente.

Tabla 23:**Correlación de metodología 5S y calidad del servicio.**

		Metodología 5S		Calidad del servicio.
Coeficiente Spearman	Metodología 5S	Coef. de cor.	1	0,842*
		Sig. (bil.)	.	,000
		N	231	231
	Calidad del servicio.	Coef. de cor.	0,842**	1
		Sig. (bil.)	,000	.
		N	231	231

** . Ante una significancia de correlación de nivel (0,01).

El resultado de la tabla 23, se demuestra que hay una correlación positiva y muy considerable ya que el estadístico de Spearman resultó $r=0,842^{**}$; así como también se evidencia una significancia de $p=0,000 < 0,05$. Pues a este resultado la hipótesis es aceptada por su alta significancia. Por tanto, existe una correlación positiva y directa entre la metodología 5S y calidad del servicio.

4. Análisis y Discusión.

Explicar que la aplicación de la metodología 5S, mejora la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024.

El resultado de la tabla 23, se demuestra que hay una correlación positiva y muy considerable ya que el estadístico de Spearman resultó $r=0,842^{**}$, así como también se evidencia una significancia de $p=0,000 < 0,05$. Pues a este resultado la hipótesis es aceptada por su alta significancia. Por tanto, existe una correlación positiva y directa entre la metodología 5S y calidad del servicio. En el caso de Castro (2023), también intentó implementar el uso de métodos 5S junto con la transformación del diseño para poder aumentar el número de mesas y sillas en el patio de comidas y mejorar su distribución. El objetivo principal de lo anterior es mejorar la calidad del servicio al cliente. Después de implementar estas recomendaciones, la satisfacción del cliente aumentó un 29 %, la eficiencia de los empleados aumentó un 84 %, el tiempo de espera en la mesa se redujo a 2 minutos y el tiempo de procesamiento de pedidos se redujo a 11 minutos. Asimismo, Alcántara & Núñez (2023) observaron como objetivo principal implementar un enfoque 5ss para mejorar la calidad de los servicios de ventas en Botica Vale Farma. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio y los resultados mostraron que todas las dimensiones de la evaluación estaban en un nivel bajo. Los resultados obtenidos indican mejoras significativas en la implementación del enfoque 5S, aumentando así la calidad de los servicios prestados por las farmacias Vale Farma. En este sentido, Monroy y Urkadiz (2019) también propusieron como objetivo determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente. Recomienda utilizar el enfoque de las 5s. El coeficiente Rho de Spearman resultante fue de 0,901 con un valor de significancia de 0,001 que demuestra esta asociación positiva.

Los hallazgos evidencian que, aplicando la metodología de las 5S, permite tener un mejor desenvolvimiento del trabajador, para alcanzar una mejor calidad. Es decir, ambas variables tienen un gran impacto. Todas las organizaciones deben implementar esta metodología.

Detallar el nivel de aplicación de la metodología 5S, en el restaurant D'CIROS. Chimbote-2024

En la tabla 1, el 52% de los trabajadores indican que los utensilios de cocina, regularmente se encuentran ordenados según a los requerimientos de los eventos, en la tabla 5, se viò que el 40% de los trabajadores dicen que el restaurant regularmente cuenta con áreas adecuadas para el trabajo, en la tabla 7, el 44% personal dicen que a veces cuenta con uniformes limpios y protección para la elaboración de los platillos, en la tabla 8, un 40% indican que a veces utilizan protocolos para el personal de cocina y atención al cliente. Pérez (2023) dice que al utilizar el método de las 5s, hace posible identificar oportunidades para mejorar el orden y la limpieza en diferentes puestos de trabajo, con el fin de realizar acciones que apoyen una gestión efectiva y eliminen riesgos para los trabajadores. Asimismo, en su estudio, Guzñay & Villamar (2022) brindaron recomendaciones de mejora en organizaciones con diversas deficiencias, demostrando los beneficios de herramientas de gestión de calidad como las 5S, metodología que puede servir como guía para la mejora organizacional continua en los procesos de la empresa. , productos o servicios. Por otro lado, Borrayo (2018) sugiere en su trabajo que el objetivo es mantener condiciones seguras, limpias y ordenadas en la empresa, de manera que se puedan mejorar los procesos de acuerdo a las necesidades de la empresa y apoyados en la implementación del método 5S. Los procesos se pueden mejorar según las necesidades de la empresa. cada empleado puede realizar tareas de manera más eficiente.

Está comprobado que esta metodología de las 5S, busca la mejora continua de los procesos que tiene una organización, que va en beneficio para la empresa y el mismo trabajador, ya que busca brindar mejores condiciones de trabajo, con el fin de tener una mejor productividad, evitando algunos riesgos que perjudican a la rentabilidad de la organización.

Determinar la calidad del servicio que hay en el restaurant D'CIROS, Chimbote-2024

En la tabla 13, el 59% de los clientes indican que el menaje o mobiliario que ofrece el restaurant, realza la calidad del servicio, en la tabla 14, un 44% indican que los ambientes para los eventos que se ofrecen, regularmente son muy innovativos, en la tabla 15, el 49% de los encuestados afirmó que regularmente el restaurant cumple con los servicios que le ofrece, en la tabla 16, el 41% de los clientes indican que regularmente recomendaría por la calidad de los servicios a sus conocidos y familiares que brinda el restaurant, en la tabla 18, el 58% de los clientes indican que los platos que se le ofrece, a veces muestran ser de calidad, manteniendo una buena sazón y en la tabla 19, el 48% de los clientes afirman que en los eventos la atención de los platos a veces es rápido. El autor Martínez (2016) dice que la calidad del servicio se mide a través de diversos factores como las instalaciones, el personal, la rapidez del servicio y la comunicación entre clientes y empleados, lo que nos permite crear un ambiente armonioso y de total confianza. En el artículo de Juárez et al. (2021), tuvo como objetivo comprender la relación entre la calidad de los servicios prestados por los alojamientos turísticos y la satisfacción del consumidor. Utilice el modelo ServQual. Sus resultados mostraron que existía una correlación significativa entre las dos variables estudiadas con un Rho de Spearman de 0,547 y una Sig inferior a 0,05. En el caso de Izquierdo (2024), el objetivo es definir la relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente. Analizando los datos recopilados, encontramos que la acogida de los restaurantes de Campo Verde es positiva, sin embargo, todavía existen algunos problemas con los tiempos de espera y la atención al cliente cuando hay mucha gente en las horas pico. Esta pregunta está bastante ocupada. lo que afecta la calidad de los servicios.

Ante las evidencias de las diferentes investigaciones, para una empresa es fundamental alcanzar la calidad, sin generar mucho costo y sobre esfuerzo por parte de los trabajadores. Una empresa permanece en el tiempo por lo que ofrece, sabiendo que este debe cumplir y dar más de lo que ofrece, para lograr un buen posicionamiento en un mercado muy competitivo.

Demostrar que la aplicación de la metodología 5S, incide en la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024.

En la tabla 2, el 40% de los trabajadores consideran que los insumos o productos para la elaboración de los platillos, regularmente son de calidad y se clasifican para no mezclar olores, en la tabla 11, otro 40% de trabajadores dicen que a veces el personal cumple con los procedimientos establecidos para el resguardo de los equipos y mobiliarios, en la tabla 17, el 39% de los clientes consideran que el personal, regularmente es competente cuando lo atiende y en la tabla 22, solo el 45% de los clientes afirman que el servicio que se le ofrece, regularmente sobrepasa sus expectativas. Chiquilín & Novoa (2023) identificaron en su estudio causas importantes de los principales problemas que conducen a una mala calidad: falta de capacitación y compromiso, falta de control de calidad de la producción y retrasos en la preparación del producto. Ante esta situación se proponen estrategias de mejora, enfocándose en programas de capacitación, el ciclo de Deming y la metodología 5S para mejorar la calidad de las materias primas adquiridas, personal bien capacitado para desarrollar productos estandarizados de sus operaciones y procedimientos, asegurando así servicios de calidad y satisfacción del cliente. Por su parte, Cunias (2022) propuso en su estudio un enfoque 5S para mejorar la calidad del servicio en los restaurantes de Algas Marina. Sus resultados mostraron que este enfoque mejoró la colocación del material. Según clientes y trabajadores, los equipos y materiales del local no estaban debidamente organizados. Concluyó que el uso del enfoque 5S mejoró la calidad del servicio en el restaurante Algas Marina. Los autores López y Mundaca (2021) analizaron los problemas en la pollería Walpa Chicken S.A.C y observaron que la organización y condiciones de limpieza en las áreas de trabajo no eran muy consistentes. Esto sin duda afectará la confiabilidad de los clientes, ya que una empresa con un servicio lento, un ambiente sucio y falta de orden afectará la calidad de su servicio. Por lo tanto, el objetivo general de este estudio es determinar en qué medida la aplicación del enfoque 5S mejorará la calidad de los servicios en Pollería.

Ante el informe que se obtuvo, referente a las falencias que hay en el restaurant, el modo más adecuado de alcanzar la calidad, es aplicando esta metodología de las 5S, busca optimizar tiempo, procedimientos, para que el trabajo sea más eficiente y productivo, para ello es necesario buscar el mejor plan de capacitaciones para los involucrados.

5. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones

Se concluye con el resultado de la tabla 23, que hay una correlación positiva y muy considerable entre las variables de la metodología 5S y la calidad del servicio, ya que el estadístico de Spearman resultó $r=0,842^{**}$, así como también se evidencia una significancia de $p=0,000 < 0,05$. Pues a este resultado la hipótesis es aceptada por su alta significancia

En cuanto a la metodología de las 5S, no se está aplicando adecuadamente, ya que en la tabla 1, el 52% de los trabajadores indican que los utensilios de cocina, regularmente se encuentran ordenados según a los requerimientos de los eventos, por la falta de inversión en los ambientes de trabajo, tal como se ve en la tabla 5, cuando el 40% de los trabajadores dicen que el restaurant regularmente cuenta con áreas adecuadas, así como hay insuficientes uniformes y equipos de protección, y a veces se utilizan protocolos para el personal de cocina y atención al cliente, por no contar con ayuda profesional para su elaboración.

La calidad del servicio es regular, ya que en la tabla 13, el 59% de los clientes indican que el menaje o mobiliario que ofrece el restaurant, regularmente realiza la calidad del servicio, por otro lado los ambientes para los eventos que se ofrecen, regularmente son muy innovativos, ellos indican que regularmente recomendaría por la calidad de los servicios a sus conocidos y familiares, tal como se ve en la tabla 16, cuando el 41% lo indican, y a veces los platos muestran ser de calidad, manteniendo una buena sazón, en la tabla 19, el 48% de los clientes afirman que en los eventos la atención de los platos a veces es rápido.

Por la falta de la aplicación de las 5S, desmejora la calidad de los servicios, tal como se ve en la tabla 2, cuando el 40% de los trabajadores consideran que los insumos o productos para la elaboración de los platillos, regularmente son de calidad ya que se mezclan los olores, así como a veces el personal cumple con los procedimientos establecidos para el resguardo de los equipos y mobiliarios, en la tabla 17, el 39% de los clientes consideran que el personal, regularmente es competente cuando lo

atiende y en la tabla 22, solo el 45% de los clientes afirman que el servicio que se le ofrece, regularmente sobrepasa sus expectativas.

Recomendaciones

Es urgente que el gerente del restaurant, implemente la metodología de las 5S, para mejorar la calidad del servicio, para ello debe asignar un presupuesto para un plan de capacitaciones para todo el personal de acuerdo a sus necesidades. Invertir en publicidad, para informar sobre las nuevas tendencias de los eventos que brinda el restaurant, así como `publicar la satisfacción de sus clientes del servicio recibido.

Diseñar un protocolo para cada área que tiene el restaurant, con el fin de contar lineamientos para mantener un buen orden y tener un buen desempeño, este debe ser socializado con todo el personal, evitando hacer las actividades de manera empírica, para ello debe haber un personal donde haga la supervisión del cumplimiento, así como buscar las mejores condiciones de trabajo. Invertir en uniformes y equipos de protección, sabiendo que estos se ensucian en el proceso de atención y puedan ser reemplazados,

Capacitar al personal sobre temas de atención al cliente, diseño e innovación de ambientes temáticos. Evaluar al personal si cumple con el perfil del puesto asignado. Evaluar el desempeño del personal mediante encuestas a los clientes. Los servicios que se ofrecen deben estar plasmado en detalle en un contrato, para que los clientes no tengan queja que no se cumple con lo ofrecido.

Seleccionar cuidadosamente a un chef profesional para la preparación de platillos con buena sazón. Buscar mejores proveedores de la logística para los platillos, donde sean de calidad. Invertir en mobiliario donde se ordene de manera clasificada y evitar confusiones, así como saber ordenar los insumos sin combinar los olores.

6. Referencias Bibliográficas

- Acevedo, M., González, A., Machado, N., Darías, M., González, O. Y Herrera, M., (2017). *Índices de fiabilidad de tractores XTZ-150K-09 en la Empresa Agropecuaria Valle del Yabú.* , vol. 7, no. 2, pp. 45-50.
- Alcántara s, D. & Núñez Guerrero, J. A. (2023). *Metodología Lean Service para mejorar la calidad de servicio en las ventas de la botica Vale Farma, Trujillo–2023.* Tesis para obtener el título profesional de: ingeniero Industrial Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122322>
- Aldavert, J., Vidal, E., Lorente, J., y Aldavert, X. (2018). *5S para la mejora continua: La base del Lean.* Alda Talent. <https://n9.cl/3b2hq>
- Álvarez, A. Y Ospina, J., (2020). *Evaluación de la calidad percibida del servicio en un encuentro deportivo: caso de estudio un partido de fútbol.* Pensamiento & Gestión, no. 47, pp. 86–110. ISSN 2145-941X.
- Álvarez, L., Padilla, A. Y Lluglla, L., (2020). *Diagnóstico de la calidad del servicio turístico de la cascada Pailón del Diablo, parroquia Río Verde, Tungurahua.* [en línea], vol. 21, no. 1, pp. 1-9. Disponible en: <http://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>.
- Amariles, P., Pino, D., Sabater, D., García, E., Roig, I. Y Faus, M.J., (2016). *Fiabilidad y validez externa de un cuestionario de conocimiento sobre riesgo y enfermedad cardiovascular en pacientes que acuden a farmacias comunitarias de España.* Atencion Primaria [en línea], vol. 48, no. 9, pp. 586-595. ISSN 15781275. DOI 10.1016/j.aprim.2016.01.005. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2016.01.005>.
- Bašić, M., (2022). *Internationalisation-Localisation Debate In Case Of Croatian Exporters' Intangible-Tangible Asset Investment.* South East European Journal of Economics and Business, vol. 17, no. 1, pp. 68-78. ISSN 1840118X. DOI 10.2478/jeb-2022-0005

- Bastos, A. y Sharman, C. (2021). *Stratto Action: la méthode KAIZEN™ pour passer de la Stratégie à la Réalisation [Acción Stratto: el método KAIZEN™ para pasar de la estrategia a la realización]*. McGraw-Hill España. <https://n9.cl/hu27y>
- Castro, S. & Huamancondor, B. (2023). *Mejora por gestión de procesos de la calidad del servicio que se brinda en el patio de comidas de un centro comercial usando la metodología de Ingeniería de Métodos y 5S*. <http://hdl.handle.net/10757/671595>
- Chapoñan, J., & Sirlopu R. (2023). *Metodología kaizen basado en 5s para mejorar el desempeño de los colaboradores del molino Molisam I SAC, Lambayeque–2022*.
- Chiquilín, K., & Novoa z, M. (2023). *Propuesta de mejora en el sistema de gestión de calidad y logística para aumentar la productividad en una empresa de servicios alimentarios de la región Cajamarca. 2022*. Tesis para optar al título profesional de: INGENIERO INDUSTRIAL. Universidad privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/34355>
- Cirino g, S., & Brito, C (2023). *Aplicación de la metodología de las 5s para mejorar la productividad de huevos en la empresa Avícola Mishell ubicada en el cantón Saquisilí provincia de Cotopaxi* (Bachelor's thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)). <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10549>
- Córdova, S., & Gil H. (2023). *Implementación de un sistema integrado de la metodología 5S e IoT para la mejora de la productividad en un restaurante en el distrito de Lima*. Trabajo de Titulación Modalidad: para optar el Título Profesional de: Ingeniero Industrial <https://hdl.handle.net/20.500.12867/8106>
- Cunias, L. (2022). *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, Universidad señor de Sipán. URI

- Fachelli, S. & López, P., (2018). Análisis descriptivo de datos con una variable. Metodología de la investigación social cuantitativa, no. 17. ISSN 23864885.
- Fernández. (2020). *Servicio al cliente*. En Fabricio (Ed.), servicio al cliente . IIII, pág. 12. portoviejo: publicaciones Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4730/1/MEN%C3%89NDEZ%20CHOEZ%20VALERIA%20DENISSE.pdf>
- Gens, M., Hernándezl, N., Castro, C., Hospital, I., Oya, E., Bejarano, F., Rey, C. Y Martín, F., (2021). *Incidentes de seguridad del paciente notificados antes y después del inicio de la pandemia de COVID-19 en atención primaria en Tarragona*. Atención Primaria, vol. 53. ISSN 15781275. DOI 58 10.1016/j.aprim.2021.102217.
- Gómez, P. (2012).” *Implementación de la metodología 5S en el área de carpintería en la universidad de San Buenaventura.*” (Tesis de pregrado Universidad de San Buenaventura, Medellín.)
- Gonzaga, G. (2017). *De la filosofía de la calidad al sistema*. Sexta edición. México: Panorama.
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad Total Y Productividad*. México: Mc Graw Hill
- Guzñay, F. & Villamar, K. (2022). *Propuesta de mejora mediante la metodología 5s para el restaurante" Parrillada la quinta"* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química).
- Hood, A., Whillock, S., Meade, M. Y Hutchison, K., (2022). *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*. Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition, ISSN 0278-7393. DOI 10.1037/xlm0001155. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11484>
- Izquierdo, B. (2024). *La calidad del servicio y la influencia en la satisfacción de los comensales del restaurante Campo Verde Cajamarca en el año–2023*. Carrera profesional de administración turística, hotelería y

gastronomía universidad privada antonio guillermo
urrelo <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/upagu/3223>

Juárez, R., Calderón, F., Vera, P., & Pozo, L. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente*. Revista de ciencias sociales-Perú, 193-203.

Lopez, K., & Mundaca, K. (2021). *Aplicación de la metodología 5s para mejorar la calidad de servicio en la Pollería Walpa Chicken, Lima 2021*. Tesis para obtener el título profesional de: Ingeniera Industrial. Universidad César vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89434>

López, C. (2018). *Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes del Restaurante Racky de la Ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Manayay, M. (2021). *Propuesta de implementación de la metodología de las 5s para la adecuación del servicio post covid del restaurante Bobadilla-Ferreñafe, 2021*. Ferreñafe. <https://n9.cl/0wja3>

María, R. (2022). *Herramientas de lean manufacturing para mejorar la calidad del proceso en empresas industriales: una revisión sistemática años 2012 y 2022* [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/34097>

Martínez, R. (2016). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote*. Obtenido de Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1756/calidad_servicio_martinez_chavez_richard_oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Masaaki, W. (2019). *El método 5S: el método para optimizar su taller*. España: Serie Produccion.

Monroy, M. & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. México, D.F, Grupo Editorial Éxodo. <https://n9.cl/g53ur>

- Monroy, M., & Urcádiz, F. (2019). *Service Quality incidence on commensal' s Satisfaction in Restaurants*. La Paz, Mexico: investigacion Administrativa.
- Mosquera, M.. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes*. Obtenido de [http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2803/1/PROYECTO%20DE%20TITULACI% c3%93N%20VICENTE%20B..pd](http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2803/1/PROYECTO%20DE%20TITULACI%c3%93N%20VICENTE%20B..pd)
- Naidorf, J., Vasen, F. & Alonso, M., (2019). *Aunar criterios en un sistema fragmentado. Tensiones en torno a evaluación de la investigación aplicada y el desarrollo tecnológico en el origen de los proyectos de desarrollo tecnológico y social*.
- Ocampo, K. (2017). *Calidad en el Servicio a los clientes*. Madrid: Ediciones Dias de Santos.
- Ortiz, A. (2017). *Metodología 5S y su Influencia en la producción de la empresa Taichi S.A*. Universidad Autónoma del Perú.
- Panchana, A. (2019). *Aplicación de la metodología 5s en la línea # 1 de clasificación y empaque de una empresa empacadora de camarón ubicada en Durán*. <https://n9.cl/does>
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. Lima.
- Pérez, W. (2023). *Diagnóstico para la implementación de la metodología de las 5's en el restaurante Buenos sabores en la ciudad de Popayán - Cauca*. [Proyecto aplicado]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/57949>
- Piñero, E., Vivas, F., & Flores, L. (2018). *Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo*. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(20), 99–110, ISSN: 1856- 8327. Universidad de Carabobo Venezuela. Recuperado de:

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/volvi-n20/art06.pdf>

- QuestionPro. (2020). *¿Qué es el servicio al cliente?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html>
- Reyes, J., & Aguilar, L. (2019). *5S para la mejora continua*
- Rodríguez, R. (2010). *Manual Estrategias de las 5S Gestión para la mejora continua. Honduras: Agencia de Cooperación Internacional del Japón.* Obtenido de <https://docer.com.ar/doc/n1n58es>
- Roza, S. & Guimarães, S., (2022). *The relationship between reading and empathy: An integrative literature review. Psicología - Teoría e Práctica*, vol. 24, no. 2, pp. 1-19. ISSN 19806906. DOI 10.5935/1980-6906/eptpe14051.en.
- Salcedo. (2019). *Servicio. En patricia (Ed.), el servicio es importante.* IIIII, pág. 23. portoviejo: publicaciones ecuador. doi:40.4000/098. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4730/1/MEN%c3%89ND EZ% 20CHOEZ% 20VALERIA% 20DENISSE.pdf>
- Schumacher, T. & Scherzinger, M., (2016). *Systemic in-house consulting: an answer to building change capacities in complex organizations.* Journal of Change Management, vol. 16, no. 4, pp. 297-316. ISSN 14791811. DOI 10.1080/14697017.2016.1230932.
- Sierra, P., & Quintero, B. (2017). *Metodología dinámica para la implementación de 5's en el área.* Revista Ciencias Estratégicas.
- Socconini, L. y Barrantes, M. (2020). *El proceso de las 5'S en acción.* Marge Books. <https://N9.Cl/Zg54q>
- Torquato, R. & Loos, M. (2020). *Uso de la herramienta Kaizen en una industria alimentaria y sus beneficios. Gepros: Gerencia de Producción, Operaciones y Sistemas;* Bauru, Tomo 15, N.º 1, (2020): 23. doi: <https://n9.cl/7s2k2>

Vargas, E. y Camero, J. (2021). *Aplicación del Lean Manufacturing (5s y Kaizen) para el incremento de la productividad en el área de producción de adhesivos acuosos de una empresa manufacturera*. *Industrial Data*, 24(2), 249-271. Epub 31 de diciembre de 2021. <https://n9.cl/16iht>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Metodología 5 s	Cirino & Brito (2023). Es un método que sirve para mejorar la limpieza, organización y manejo de las áreas de trabajo; con el fin de incrementar el aprovechamiento del tiempo y de los recursos humanos haciéndolo más productivos.	Se evaluará como se encuentran organizados las áreas de trabajo en el restaurant, aplicando como dimensiones a las 5s, ante una escala valorativa Likert, a 11 preguntas, buscando el mejor aprovechamiento de los recursos que cuentan.	Seiri Clasificación	Utensilios y productos.	1. ¿Los utensilios de cocina se encuentran ordenados según a los requerimientos de los eventos? 2. ¿Considera que los insumos o productos para la elaboración de los platillos se clasifican para no mezclar olores?
			Seiton Organización	Políticas.	3. ¿Considera que el restaurant tiene la política del orden?
				Áreas, ambientes	4. ¿Encuentra con facilidad materiales, insumos o equipos para trabajar? 5. ¿El restaurant cuenta con áreas adecuadas para el trabajo?
			Seison Limpieza		6. ¿Considera que la empresa se preocupa por mantener los ambientes y mobiliarios limpios?
			Seiketsu Estandarización	Uniformes	7. ¿El personal cuenta con uniformes limpios y protección para la elaboración de los platillos?
				Protocolos	8. ¿Existe protocolos para el personal de cocina y atención al cliente? 9. ¿se cuenta con señalización de los ambientes de trabajo y de peligro?
			Shitsuke Disciplina	Procedimientos	10. ¿Cada vez que se termina los eventos, se hace de inmediato la limpieza?
					11. ¿El personal cumple con los procedimientos establecidos para el resguardo de los equipos y mobiliarios?

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Calidad del servicio	la calidad de servicio hace referencia al comportamiento de los empleados en la prestación de servicios a los usuarios, quienes son responsables de solucionar los problemas y dificultades que encuentran los clientes (Álvarez y Ospina 2020).	Se medirá el nivel de calidad que se ofrece en los servicios, evaluando las dimensiones, estructura física, fiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía, con el soporte de una escala valorativa, donde será aplicado 11 preguntas.	Estructuras físicas	Ambientes y menaje	12. ¿Considera que la empresa cuenta con adecuada infraestructura, mostrando parte de su calidad a ofrecer?
					13. ¿El menaje o mobiliario que ofrece el restaurant, contribuye a la calidad del servicio?
				Innovación	14. ¿Los ambientes para los eventos que se ofrecen, son muy innovativos?
			Fiabilidad	Cumplimiento	15. ¿El restaurar cumple con los servicios que le ofrece?
				Recomendación	16. ¿Usted recomendaría por la calidad de los servicios a sus conocidos y familiares de los servicios que presta el restaurant?
				Competencias	17. ¿Considera que el personal es competente cuando lo atiende?
				Sazón	18. ¿los platos que se le ofrece muestran ser de calidad, manteniendo una buena sazón?
			Capacidad de respuesta	Atención	19. ¿En los eventos la atención de los platos es rápido?
					20. ¿Cuándo solicita algún requerimiento, es atendido de inmediato?
			Empatía	Expectativas	21. ¿El personal lo orienta adecuadamente sobre sus expectativas del servicio que quiere?
					22. ¿El servicio que se le ofrece sobrepasa sus expectativas?

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
La aplicación de la metodología 5S, para mejorar la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024.	¿De qué manera la aplicación de la metodología 5S, mejora la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024?	<p>Objetivo general. Explicar que la aplicación de la metodología 5S, mejora la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detallar el nivel de aplicación de la metodología 5S, en el restaurant D'CIROS. Chimbote-2024 2. Determinar la calidad del servicio que hay en el restaurant D'CIROS, Chimbote-2024. 3. Demostrar que la aplicación de la metodología 5S, mejora la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024 	<p>H1: La aplicación de la metodología 5S, mejora significativamente la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024.</p> <p>H0: La aplicación de la metodología 5S, no mejora significativamente la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024</p>	Metodología 5S, y calidad del servicio.	<p>Tipo: Básica -Descriptiva correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población 25 trabajadores 300 clientes</p> <p>Muestra: 118 clientes</p> <p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario validada por el juicio de expertos. Confiabilidad con el alfa de Cronbach.</p>

ANEXOS 3° UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

ENCUESTA PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT D'CIROS.
CHIMBOTE-2024.

Estoy realizando una investigación científica, referente a la.” Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.



PARTE I

En esta primera sección de la encuesta le presento un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

A. DATOS GENERALES

1. Género : Femenino Masculino

B. INDICACIONES

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión.

PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al uso Seguido de una escala de valoración de estas variables de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Frecuentemente	Regularmente	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Ítem		1	2	3	4	5
1.	¿Los utensilios de cocina se encuentran ordenados según a los requerimientos de los eventos?					
2.	¿Considera que los insumos o productos para la elaboración de los platillos se clasifican para no mezclar olores?					
3.	¿Considera que el restaurant tiene la política del orden?					
4.	¿Encuentra con facilidad materiales, insumos o equipos para trabajar?					
5.	¿El restaurant cuenta con áreas adecuadas para el trabajo?					
6.	¿Considera que la empresa se preocupa por mantener los ambientes y mobiliarios limpios?					
7.	¿El personal cuenta con uniformes limpios y protección para la elaboración de los platillos?					
8.	¿Existe protocolos para el personal de cocina y atención al cliente?					
9.	¿se cuenta con señalización de los ambientes de trabajo y de peligro?					
10	¿Cada vez que se termina los eventos, se hace de inmediato la limpieza?					
11	¿El personal cumple con los procedimientos establecidos para el resguardo de los equipos y mobiliarios?					

GRACIAS

ANEXOS 3° UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración**

**ENCUESTA PARA LOS CLIENTES DEL RESTAURANT D'CIROS.
CHIMBOTE-2024.**

Estoy realizando una investigación científica, referente a la.” Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.



PARTE I

En esta primera sección de la encuesta le presento un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

C. DATOS GENERALES

1. Género : Femenino Masculino

D. INDICACIONES

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión.

PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al uso Seguido de una escala de valoración de estas variables de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Frecuentemente	Regularmente	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Ítem		1	2	3	4	5
1.	¿Considera que la empresa cuenta con adecuada infraestructura, mostrando parte de su calidad a ofrecer?					
2.	¿El menaje o mobiliario que ofrece el restaurant, contribuye a la calidad del servicio?					
3.	¿Los ambientes para los eventos que se ofrecen, son muy innovativos?					
4.	¿El restaurar cumple con los servicios que le ofrece?					
5.	¿Usted recomendaría por la calidad de los servicios a sus conocidos y familiares de los servicios que presta el restaurant?					
6.	¿Considera que el personal es competente cuando lo atiende?					
7.	¿los platos que se le ofrece muestran ser de calidad, manteniendo una buena sazón?					
8.	¿En los eventos la atención de los platos es rápido?					
9.	¿Cuándo solicita algún requerimiento, es atendido de inmediato?					
10	¿El personal lo orienta adecuadamente sobre sus expectativas del servicio que quiere?					
11	¿El servicio que se le ofrece sobrepasa sus expectativas?					

GRACIAS

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Pablo Santos Diaz

Fecha: 10/03/24

Especialidad: Administrador

Nombre del instrumento evaluado: Angulo Fatacioli Goody Andrew

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

La aplicación de la metodología 5S, para mejorar la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	71	57

Sumatoria Total	176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

176	≡	0.88
------------	---	-------------

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Pablo Santos Diaz
Mg. en Administración de empresas y negocios.
DNI.32542582

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Carmen Rosa Zavaleta Vergaray

Fecha: 08/03/24

Especialidad: Lic. en Administración

Nombre del instrumento evaluado: Angulo Fatacioli Goody Andrew

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

La aplicación de la metodología 5S, para mejorar la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	71	57

Sumatoria Total	176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

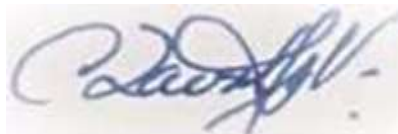
Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

$$\boxed{176} \equiv \boxed{0.88}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

+



Carmen Rosa Zavaleta Vergaray
Mg. en Administración de empresas y negocios MBA
DNI.32857740

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: JORGE DANIEL PÉREZ

Fecha: 08/10/24

Especialidad: Dr. en Administración

Nombre del instrumento evaluado: **Angulo Fatacioli Goody Andrew**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

La aplicación de la metodología 5S, para mejorar la calidad del servicio del restaurant D'CIROS. Chimbote-2024.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	

Sumatoria parcial			48	71	57
Sumatoria Total	176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

176	=	0.88
-----	---	------

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Dr. Jorge Daniel Pérez
Dr. en Administration
DNI 17812596

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5s, PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANT D'CIROS, CHIMBOTE-2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	2%
7	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	2%
8	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	2%

9	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
16	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
17	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
19	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA Trabajo del estudiante	<1 %
21	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
22	buleria.unileon.es Fuente de Internet	<1 %
23	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %
25	content.destinationrx.com Fuente de Internet	<1 %
26	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
28	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	www.axiomafv.com Fuente de Internet	<1 %
30	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

31	uvadoc.uva.es Fuente de Internet	<1 %
32	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
33	blog.pro-optim.com Fuente de Internet	<1 %
34	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.ulcb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	www.sartorius.com Fuente de Internet	<1 %
38	blog.hubspot.es Fuente de Internet	<1 %
39	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
40	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
41	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
42	rcientificas.uninorte.edu.co Fuente de Internet	<1 %

43	repisalud.isciii.es Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
48	www.hotel-carlemany.lodging-in-spain.com Fuente de Internet	<1 %
49	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
50	bibadm.ucla.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
51	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
52	fdocuments.ec Fuente de Internet	<1 %
53	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
54	www.atenaeditora.com.br Fuente de Internet	<1 %

55	www.jove.com Fuente de Internet	<1 %
56	www.leanconstructionmexico.com.mx Fuente de Internet	<1 %
57	www.sccgov.org Fuente de Internet	<1 %
58	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
59	archive.org Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
MARILEZ PATACOLI BOOBY ANDREN		7176420	prof_ago@usal.com
Apellido y nombre		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Sufrancia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segundo Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
<p>APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANT D'OPUS, CHIMBOTE-2014</p>			
5. Programa Académico			
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Acceso a Público ² (Incluir: open/semirestricted/peerless)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido ³ (Incluir: restricted/verificad/restricted/ocessary)	
<input type="checkbox"/> En caso de restringido sustente motivo:			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁴

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra e todo el documento. ⁵

Huella digital




Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	17	06	24

Referencias

- Según Resolución del Consejo Superior N°009-2019-SUNEDU-DI, Reglamento de Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar a Grados Académicos y Títulos Profesionales, en el artículo 22.
- Ley N° 30225, Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y OJD (DGT-2019-034)
- Si el autor otorga el derecho de acceso abierto a público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia de Creative Commons que no puede tener embargo de forma en la obra y otorga al Repositorio