



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**GESTIÓN BAJO USO DE LAS 5S DE KAIZEN EN LAS MYPES
SERVICIO DE PROCESAMIENTO DE ALIMENTOS EN LA CIUDAD DE
IQUITOS AÑO 2021.**

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

AUTORES:

**NAIR GUERRA CORAL
ERICK DIEGO RIOS AGUILAR**

ASESOR:

**ECON. GUILLERMO ENRIQUE MOGOLLÓN
MAESTRE Mgr.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS
ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y
PRIVADAS.**

**Iquitos – Perú
2021**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis adorados padres Laura y Virgilio, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A hija Ana Lucia por ser mi motor para empezar y terminar este gran logro en mi vida. A mi esposo Julio Roberto por ser mi soporte, mi complemento y el apoyo que necesitaba a lo largo de toda mi carrera. A mis hermanos, Alber, Romina y Lizeth porque siempre confiaron y creyeron en mí. A mis queridos tíos Gloria y Clever, a quienes quiero y admiro mucho.

Nair Guerra Coral

Esta tesis está dedicada a nuestro Dios quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A mi madre, a mi hija, y a mi compañera de vida que, con su apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

Erick Diego ríos Aguilar

AGRADECIMIENTO

Me van a faltar palabras para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial mis padres que me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible. Asimismo, agradezco infinitamente a mi esposo, mis hijos, Hermanos, tíos y prima verónica que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy. En especial a mi hermano Alber por su apoyo incondicional en toda mi carrera universitaria.

De igual forma, agradezco a mi asesor de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta.

Nair Guerra Coral

Agradezco a los docentes de la carrera de Administración de empresas de la facultad de Negocios de la Universidad Científica del Perú, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial a mi Asesor de tesis, Mgr. Econ. Guillermo Enrique Mogollón Maestre por guiar esta investigación y formar parte de otro objetivo alcanzado.

Erick Diego ríos Aguilar

ACTA DE SUSTENTACIÓN

**FACULTAD DE
NEGOCIOS**



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 489-2021-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 1 de octubre de 2021, se autorizó la sustentación para el día jueves 7 de octubre de 2021.

Siendo las 11.00 horas del día 7 de octubre de 2021 se constituyó de modo no presencial el Jurado para escuchar a través del programa virtual ZOOM, la presentación y defensa del Informe Final de Tesis **GESTIÓN BAJO USO DE LAS 5 S DE KAIZEN EN LAS MYPES SERVICIO DE PROCESAMIENTO DE ALIMENTOS EN LA CIUDAD DE IQUITOS PERIODO 2021**.

Presentado por:

GUERRA CORAL NAIR

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

RIOS AGUILAR ERICK DIEGO

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

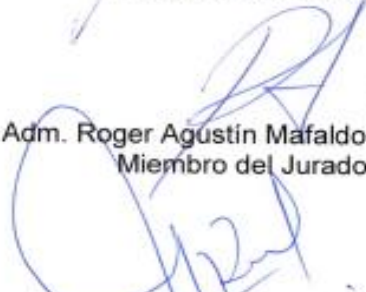
Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

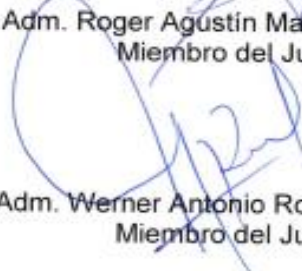
La sustentación es: **APROBADA POR UNANIMIDAD**

A las 12.39 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.


Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira, Mgr.
Presidente del Jurado


Lic. Adm. Roger Agustín Mafaldo Herrera, Mgr.
Miembro del Jurado


Lic. Adm. Werner Antonio Rodríguez Mori, Mgr.
Miembro del Jurado

HOJA DE ANTIPLAGIO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"GESTIÓN BAJO USO DE LAS 5 S DE KAIZEN EN LAS MYPES SERVICIO DE
PROCESAMIENTO DE ALIMENTOS EN LA CIUDAD DE IQUITOS PERIODO
2021"**

De los alumnos: **NAIR GUERRA CORAL Y ERICK DIEGO RIOS AGUILAR**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **6% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 28 de Agosto del 2021.

Dr. César J. Rimal Abayog
Presidente del Comité de Ética - UCP

CRA/II-a
2021-2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	iii
HOJA DE ANTIPLAGIO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	3
1.1. Antecedentes del estudio.	3
1.2. Bases teóricas.	5
1.2.1. El sector micro y pequeña empresa (Mype).....	5
1.2.2. Gestión de calidad	9
1.2.3. Teoría del Kaizen	11
1.3. Términos básicos	14
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1. Descripción del problema.	16
2.2. Formulación del problema.	17
2.2.1. Problema general.....	17
2.2.2. Problemas específicos	17
2.3. Objetivos.....	17
2.3.1. Objetivo general.....	17
2.3.2. Objetivos específicos.	17
2.4. Hipótesis.....	18
2.4.1. Hipótesis general.	18
2.4.2. Hipótesis específicas.	18

2.5. Variable y operacional	19
2.5.1. Identificación de las variables y operacionalización.	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Población y muestra.	20
3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos 21	
3.4. Procedimiento y análisis de datos	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	23
4.1. Respecto al objetivo específico 1	23
4.2. Respecto al objetivo específico 2	33
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
5.1. Discusión de resultados	35
5.2. Conclusiones	37
5.3. Recomendaciones.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	42
ANEXO N° 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ...	43
ANEXO N.º 03 HOJA DE OBSERVACION	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Perú: características de las Mypes	6
Tabla 2 Perú: clasificación de las Mypes, grado de competencia y participación en el mercado.	7
Tabla 3 Perú: empresas, según segmento empresarial, 2017 – 2018.....	9
Tabla 4 Las 5s de Kaizen	14
Tabla 5 Variables, indicadores e índices del tema de estudio	19
Tabla 6 Restaurantes representativos de la ciudad de Iquitos	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Segmentación de un mercado empresarial	8
---	---

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Selección de productos basados en la 5s Kaizen - Seiri	23
Gráfico 2 Mantenimiento de inventarios en la aplicación 5s de Kaizen – Seiton.....	24
Gráfico 3 Organización de productos basados en la 5s de Kaizen – Seiton	25
Gráfico 4 Almacenes e identificación de productos en la 5s de Kaizen - Seiton.....	26
Gráfico 5 Eliminación de desperdicios y limpieza aplicando las 5s de Kaizen – Seiso	27
Gráfico 6 Selección de productos basados en la 5s de Kaizen - Seiketsu	28
Gráfico 7 Selección de productos basados en la 5S de Kaizen – Seiketsu	29
Gráfico 8 Selección de productos basados en la 5S de Kaizen – Seiketsu	30
Gráfico 9 Selección de productos basados en la 5S de Kaizen – Shitsuke	31
Gráfico 10 Selección de productos basados en la 5S de Kaizen – Shitsuke	32
Gráfico 11 Nivel de satisfacción en su centro de trabajo	33
Gráfico 12 Nivel de características de liderazgo	34

RESUMEN

Gestión bajo uso de las 5s de Kaizen en las Mypes servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.

Nair Guerra Coral
Erick Diego Ríos Aguilar

El objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad y la utilización del método Kaizen en la Mypes. El método aplicado fue descriptivo de enfoque cuantitativo y con diseño no experimental. La población estuvo conformada por los propietarios y personal trabajador de los establecimientos, a quienes se aplicó, y en los propietarios, hoja de observación. El análisis detalla la aplicación de las 5s de Kaizen en relación a los establecimientos observados teniendo en cuenta las ventajas comparativas y competitivas. El 22.81% expresa un buen desempeño de los empleadores hacia los trabajadores; 26.32% que existe una constante preocupación por la capacitación; 26.32% observación que tienen para con el empleador en la aplicación de mejoras en la gestión esta permite que haya mayor cantidad de clientela; 24.56% respondió que se consideran capacitados; 24.56% considera que el trato al cliente es óptimo, en relación al liderazgo; 35.09% cuentan con los recursos adecuados para la atención; 35.09% considera que los restaurantes materia del estudio cuentan con recursos tecnológicos para generar mejoras en la satisfacción a los clientes; 33.33% evidencia proceso de atención visibles; 52.63% relaciona el crecimiento del restaurante porque emplea estrategias de publicidad; 31.58%.

Palabras claves: calidad, ventaja comparativa y competitiva

ABSTRACT

Management under use of the 5s of Kaizen in the Mypes processing service of food in the city of Iquitos year 2021.

Nair Guerra Coral
Erick Diego Ríos Aguilar

The objective was to determine the characteristics of quality management and the use of the Kaizen method in MSEs. The applied method was descriptive with a quantitative approach and with a non-experimental design. The population was made up of the owners and working personnel of the establishments, to whom it was applied, and the owners, an observation sheet. The analysis details the application of the 5s of Kaizen in relation to the establishments observed taking into account the comparative and competitive advantages. 22.81% express a good performance of employers towards workers; 26.32% that there is a constant concern for training; 26.32% observation that they have towards the employer in the application of improvements in management, this allows for a greater number of clients; 24.56% responded that they consider themselves trained; 24.56% consider that customer treatment is optimal, in relation to leadership; 35.09% have adequate resources for care; 35.09% consider that the restaurants that are the subject of the study have technological resources to generate improvements in customer satisfaction; 33.33% evidence visible care process; 52.63% relate the growth of the restaurant because it uses advertising strategies; 31.58%.

Keywords: quality, comparative and competitive advantage

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio.

A continuación, se presenta diversos estudios sobre la gestión bajo el uso de las 5s de Kaizen, todos ellos centrados en describir la incidencia en su aplicación en la Mypes del sector procesamiento de alimentos.

Merino García (2020), en su tesis *Gestión de calidad y Kaizen en las Mype rubro abarrotes del mercado modelo de Talara*, tuvo como objetivo identificar las características de la gestión de calidad y la utilización del Kaizen.

Su metodología fue descriptiva, no experimental, la muestra comprendió trece tiendas y trecientos ochenta y cuatro clientes.

Concluye que, el nivel de satisfacción del cliente está conformado por el rendimiento percibido de los clientes y también por las expectativas que éstos tienen sobre los productos. Respecto al rendimiento percibido, los clientes consideran que las tiendas de abarrotes no satisfacen plenamente sus necesidades, porque los propietarios no utilizan estrategias de negocio que mejoren la calidad del servicio y tampoco han contribuido a mejorar la calidad de vida de los clientes. En cuanto a las expectativas, los clientes consideran que existe demora en el proceso de atención, ya que esperan adquirir en el menor tiempo posible los productos en las tiendas.

Agrega que, las tiendas de abarrotes no aplican la metodología del Kaizen en su totalidad, ya que los propietarios solo se limitan a planificar sus objetivos como negocio e incluso coordinan las actividades a realizar con su personal, pero no ejecutan lo planeado, no verifican el cumplimiento de los objetivos y no promueven la participación de su personal, lo cual impide detectar fallas y errores que deben ser corregidos, así como desarrollar e implementar mejoras en los procesos.

Finalmente concluye que, las tiendas de abarrotes aplican en sus procesos y actividades: Seiso (limpieza) y Seiketsu (estandarización), ya que

los propietarios exigen que su personal presente una imagen de aseo, orden y limpieza tanto personal como en el ambiente de trabajo. También, se reúnen con su personal a fin de verificar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Sin embargo, no han incorporado en sus procesos las herramientas Seiri (selección), Seiton (organización) y Shitsuke (disciplina), generando demora en el proceso de atención al cliente, existiendo mayor probabilidad de accidentes de trabajo, baja en la productividad y falta de seguridad. Esta situación ocasiona molestia y quejas por parte de los clientes y el personal, y por ende se verá reflejado en la falta de crecimiento y desarrollo de las tiendas de abarrotes en el mercado.

Aquino Vilavilla (2019), en su tesis *Gestión de calidad con el uso de las 5s de Kaizen en las Mype del sector servicio rubro restaurantes del barrio Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca año 2019*, tuvo como objetivo describir la gestión de calidad con el uso del Kaizen, en el sector servicio rubro restaurantes.

Su metodología fue descriptiva, su población correspondió los restaurantes de la ciudad, con una muestra de 30 trabajadores.

Concluye que, en la gestión de calidad se tiene que implementar los procesos para mejora continua ya que así podemos conseguir un crecimiento favorable ya que esto tiene que ser continuo con la calidad, productividad y eficacia en el rubro restaurante. El sector del rubro restaurante, los restaurantes tienen que clasificar y eliminar todos aquellos bienes en desuso, ya que estos generan mal aspecto al ambiente y/o local en la cual laboran.

Finalmente identifica que, no hay interés sincero por una mejora continua en las diferentes cuestiones evaluadas dentro de las Mype de estudio. Así mismo no existe una gestión de calidad bajo el método Kaizen en las Mype de estudio. Los gerentes consideran que hay una deficiente gestión de calidad, por la falta de interés con relación a los empleados, sin ello no se dispondría un mejoramiento permanente.

Romero Palomino (2019), en su tesis *Propuesta de aplicación del Kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías en el distrito de Ayacucho periodo 2019*, tuvo como objetivo *describir la aplicación de los factores relevantes del Kaizen*.

Su metodología fue descriptiva, la muestra y una población de estudio de 33 trabajadores, de cinco empresas.

Concluye que, los factores relevantes del Kaizen se aplican considerablemente en las empresas del rubro panaderías y pastelerías, puesto que se aplican las 5s de la metodología Kaizen, Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. Al igual que la ejecución de los elementos de la mejora continua, donde resalta la debilidad en el liderazgo, el empoderamiento y el control de procesos

Agrega que, con relación a los elementos de la mejora continua, los trabajadores cumplen con trabajar en equipo, tal como se demuestra en os resultados, con un 81.8%, creando un ambiente favorable y saludable.

Finalmente, precisa que el uso de la metodología de las 5s, en las panaderías y pastelerías debe ser más estructurado y aplicado de acuerdo a las necesidades de cada área de trabajo, puesto que los recursos que utilizan son diferentes. Además de brindar el conocimiento necesario sobre la aplicación adecuada del Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke para lograr resultados favorables.

1.2. Bases teóricas.

1.2.1. El sector micro y pequeña empresa (Mype)

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción,

comercialización de bienes o prestación de servicios (Ley 28015, Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa).

Según SUNAT (2021), es un régimen especialmente creado para las micro y pequeñas empresas con el objetivo de promover su crecimiento al brindarles condiciones más simples para cumplir con sus obligaciones tributarias.

Tabla 1
Perú: características de las Mypes

Micro empresa:	Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
Pequeña empresa:	Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Fuente: SUNAT 2021

Según la asociación de emprendedores del Perú (Asep), en el Perú, las Mypes aportan, aproximadamente, el 40% del PBI (Producto Bruto Interno) y, por ello, están entre las mayores impulsoras del crecimiento económico del país.

Además, considera que:

Las Mypes en el Perú, se refiere que es un generador muy importante de empleo para la y que el 80% de la población se encuentran laborando y esto ayuda a la disminución de pobreza, incentiva el desarrollo del país y contribuye a más puestos de trabajo.

Días Diaz (2015, pág. 239), define a la empresa como, la entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de producción de servicios con fines lucrativos.

Robles (2017, pág. 18,19), realiza una clasificación de las Pymes, según el grado de competencia y participación en el mercado:

Tabla 2
Perú: clasificación de las Mypes, grado de competencia y participación en el mercado.

Microempresa de subsistencia	Baja productividad solo cubre necesidades inmediatas y son las que no poseen esa capacidad suficiente para que puedan generar utilidades
Microempresa de emprendimiento	Generan utilidades cubren sus costos, pero no se obtiene una rentabilidad relativamente buena, así mismo aquí prima el emprendimiento y la creatividad
Microempresa de acumulación	Obtienen una productividad elevada, buena rentabilidad y son capaces de invertir en el crecimiento de la empresa.

Fuente: Robles 2017

Grado de competencia

Lovelok, *et al.* (2018, pág. 9), en *Administración de Servicios Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios*, señala la competitividad basada en el impacto en el ingreso y la productividad:

“Una economía se considera más competitiva cuando el ambiente donde las empresas se desarrollan fomenta crecimiento sostenido de los niveles de ingreso per cápita y de la productividad”.

Lovelok, *et al.* (2018, pág. 20,21), explica la presencia de factores que estimulan los cambios en los sectores de servicios:

“Muchos factores son responsables de la transformación de la administración de servicios. Según la industria y el país en los que la

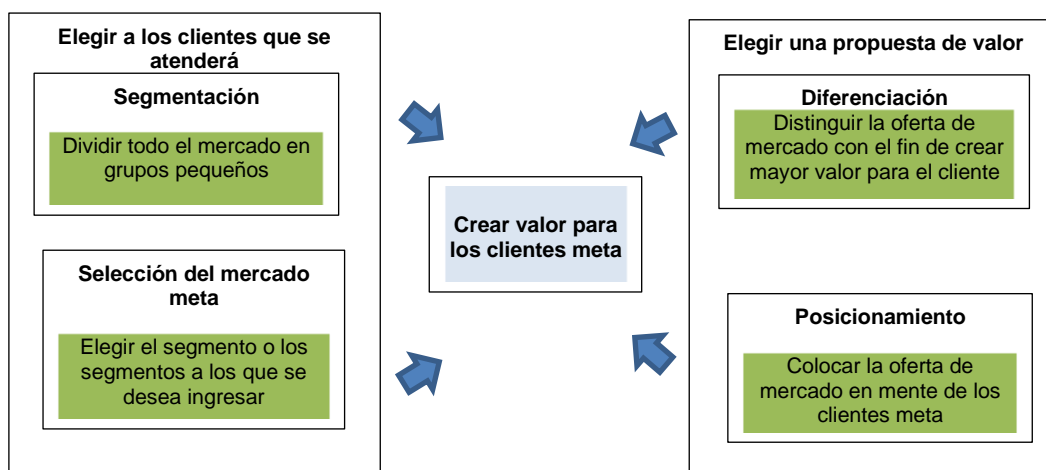
empresa de servicio realiza sus negocios, las causas subyacentes de estos cambios incluyen algunos de los factores que estimulan la transformación de la economía de servicios”.

Segmentación del mercado Mype

Segmentar es la técnica de dividir a los clientes por determinadas características, en *Fundamentos de Marketing* explica su teoría a cerca de la segmentación y la caracteriza, (Philip Kotler, 2017 pág. 170)

“Los compradores difieren en sus deseos, recursos, ubicación, actitudes y prácticas de compra, las empresas dividen mercados grandes y heterogéneos en segmentos más pequeños para intentar llegar a ellos de manera más eficiente y efectiva con bienes y servicios que se ajusten mejor a sus necesidades”.

Figura 1
Segmentación de un mercado empresarial



Fuente: Kotler 2017.

SUNAT (2021), precisa que: existen más de 2,3 millones de Mypes formales, quienes operan en el mercado peruano al 2019. Este segmento

empresarial representa el 99,6% del total de empresas formales en la economía peruana; el 96,04% son microempresas, 3,44% pequeña y 0,12% mediana.

Un alto porcentaje, el 94.9% son microempresas en el país, INEI (2018). En la tabla siguiente, cada segmento empresarial presentó variación positiva respecto al año anterior, las microempresas crecieron en 4,0%; las pequeñas empresas en 1,5%; las grandes y medianas empresas en 2,8%.

Tabla 3
Perú: empresas, según segmento empresarial, 2017 – 2018

Segmento	2017	2018		Variación 2018 / 2017
		Absoluto	Porcentaje	
Total	2,303,511	2,393,033	100.0	3.9
Microempresas	2,183,121	2,270,423	94.9	4.0
Pequeña empresa	98,942	100,443	4.2	1.5
Gran y mediana empresa	13,898	14,281	0.6	2.8

Fuente: INEI 2018

1.2.2. Gestión de calidad

Lovelok, *et al.* (2018 pág. 461), explica la definición y medición de la calidad y productividad:

“La calidad y la productividad son caminos paralelos para crear valor, tanto para los clientes como para las empresas, la calidad se centra en los beneficios creados por el lado de la ecuación que se refiere al cliente”.

“La calidad percibida de un servicio será el resultado de un proceso de evaluación en que los clientes comparan sus percepciones del servicio y el resultado en relación con lo que esperan”.

Koontz, *et al.* (2012 pág. 86), explica cómo lograr una ventaja competitiva mundial mediante la administración de la calidad:

“La meta de las compañías debe ser la excelencia, los gerentes tendrán que estar dispuestos a anteponer las necesidades de sus clientes”.

Duran Miguel Udaondo, (1992 pág. 5,12), hace un análisis del nuevo enfoque de la calidad y explique que:

“La gestión de calidad nos habrá caminos por lo que se logra la calidad; agregando al proceso de gestión, como al introducir el termino inglés management, que menciona a dirección, gobierno y coordinación de actividades. La posible definición de gestión de calidad direcciona y planifica el futuro intervienen resultados de calidad con mejoras permanentes”.

Ventajas de implantar la gestión de calidad:

- a. Ayudar a mejor consecutivamente la productividad y la competitividad.
- b. Hacer las cosas bien en la primera.
- c. Dar al cliente lo que espera.
- d. Consiste dar al cliente lo que se desea.
- e. Deben estar todos involucrados.
- f. Alto nivel de motivación.

1.2.3. Teoría del Kaizen

Masaaki Imai, (1992 pág. 79,80), explica el control de la calidad trata sobre la calidad basada en la calidad de las personas:

“Calidad se tiende a pensar primero en termino de calidad del producto. Nada puede estar más lejos de la verdad. En el control total de la calidad, la primera preocupación y la de más importancia es con respecto a la calidad de las personas. Instalar calidad en la gente ha sido siempre fundamental, la calidad es un sistema de medios para producir económicamente bienes o servicios que satisfagan las necesidades del cliente”.

Para obtener y llegar al cumplimiento efectivo de calidad requiere la cooperación de todas las personas en la empresa, incluyendo a los directivos, supervisores y trabajadores, contempla todas las áreas productivas generadoras de valor, aplicando estrictamente la planificación de los procesos productivos, propone tres metas para lograr el éxito de la calidad:

- a. Proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente y ganen su confianza.
- b. Dirigir la empresa hacia un lucro más alto mediante medidas tales como procedimientos de trabajo mejorados, menos defectos, costos más bajos, menor servicio de la deuda y formulación más ventajosa de pedidos.
- c. Ayudar a los empleados a desarrollar su pleno potencial para alcanzar la meta de la empresa, con énfasis especial en áreas tales como el despliegue de la política y actividades voluntarias.

La administración del Kaizen tiene elementos primordiales: El mantenimiento está dirigido a diferentes actividades donde las tareas asignadas en la compañía u organización debe establecer políticas, reglas, directivas y procedimientos para todas las operaciones para luego ver que

todos lo sigan, al seguir el estándar y ver que lo siguen se debe aplicar la disciplina si es lo contrario se debe proporcionar entrenamiento es decir el mantenimiento se refiere a mantener tales estándares mediante el entrenamiento y disciplina.

El Mejoramiento está dirigido a perfeccionar estándares cuando se logra que el colaborador trabaje para patrones más elevados donde el mantenimiento y el mejoramiento están inter ligados donde se divide en Kaizen mejoras pequeñas que resulta de esfuerzos continuos e innovación mejora como resultado de una inversión más grande a la tecnología y equipo.

El mejoramiento es identificar la necesidad de un problema. Si no se halla ningún inconveniente, no se reconocería la falta de mejoramiento. Es el enemigo del Kaizen no reconocer el problema. En consecuencia, Kaizen que debemos de encontrar el problema y proporcionar los pasos para la identificación de los problemas y deben resolverse. Kaizen, resuelve el problema requiriendo herramientas y métodos. Kaizen está orientado al proceso que comprometen a ser mejorados antes que los resultados, pero también orienta a las personas a implantar metas y piensa en estrategias que es estimule el desarrollo de procesos. Lo primordial es la calidad de las personas donde ayuda a ser conscientes que existen muchos problemas donde se debe incentivar al personal al implantar métodos para la resolución de problemas junto con una adecuada a toma de decisiones. Para un control total de calidad tiene particularidades que se detallan así.

El aspecto importe que se debe mostrar con hechos y datos que pueden ser la diferencia entre el éxito y el fracaso donde es importante la retroalimentación con el fin de mejorar el servicio o producto.

El Kaizen en la practica

Evita que se generen desperdicios donde se recomienda:

- a. Máxima calidad con la ayuda de la eficiencia.
- b. Construir un inventario pequeño.
- c. Usar herramientas para maximizar la calidad, eficiencia y minimizar el esfuerzo.
- d. Actitud positiva para el mejoramiento continuo.

Orientado a las personas:

- a. Eliminar lo rutinario y lo fastidioso del trabajo.
- b. Seguridad en el trabajo
- c. Productividad en el trabajo y mejorar la calidad
- d. Eficiencia en tiempo y costos

Es importante que Kaizen con el mantenimiento logra resultados, buenas utilidades y para el mejoramiento de procesos y sistemas.

Elsie Bonilla *et al.* (2010 pág. 32), explica las diversas técnicas para implementar la mejora continua en las organizaciones:

Las cinco “s” constituyen una de las estrategias que da soporte al proceso de mejora continua (Kaizen) utilizadas por la manufactura esbelta, en la década de 1950, y su principal objetivo es lograr cambios en la actitud del empleado para la administración de su trabajo. Los principales valores que se desean reforzar son:

Tabla 4
Las 5s de Kaizen

Seiri (clasificar)	Diferenciar entre elementos necesarios e innecesarios, en el ambiente de trabajo.
Seiton (organizar)	Disponer en forma ordenada los elementos clasificados como necesarios.
Seiso (limpiar)	Desarrollar un sentido de limpieza permanente en el lugar de trabajo.
Seiketsu (normalizar)	Estandarizar las prácticas para mantener el orden y limpieza, y practicar continuamente los principios anteriores.
Shitsuke (perseverar)	Vencer la resistencia al cambio y hacer un hábito de las buenas prácticas.

Fuente: Bonilla 2010

Citando a Pérez Sierra et al. (2017 pág. 32), en su artículo metodología dinámica para la implementación de 5S en el área de producción de las organizaciones define que:

La 5s, son una herramienta en pro de la eficacia y la eficiencia de las organizaciones; refiere a la creación y mantenimiento de áreas de trabajo más limpias, más organizadas y más seguras, es decir, se trata de imprimirle mayor “calidad de vida” al trabajo.

1.3. Términos básicos

- a. **Proceso:** Es un conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en bienes o servicios capaces de satisfacer las expectativas de distintas partes interesadas: clientes externos, clientes internos, accionistas, comunidad, (Elsie Bonilla *Et al.* 2010 pág. 26).

- b. Mejoramiento:** Es una fijación mental inextricablemente unida al mantenimiento y mejoramiento de los estándares. En un sentido amplio, el mejoramiento puede definirse como Kaizen e innovación, en donde una estrategia de Kaizen mantiene y mejora el estándar de trabajo mediante mejoras pequeñas y graduales, y la innovación produce mejoras radicales como resultado de grandes inversiones en tecnología y/o equipo, (Masaaki Imai, 1992 pág. 24).
- c. Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, agrega que: es el proceso mediante el cual establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo, (Pérez Fernández de Velasco,2012 pág. 306).
- d. Sistema de gestión:** Sistema que determina objetivos, políticas y estrategias y que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, las practicas, los procedimientos, los procesos y los recursos para llevar a cabo políticas y estrategias y conseguir objetivos, (Pérez Fernández de Velasco,1992 pág. 307).

CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema.

El desarrollo de la investigación, responde al interés por tratar de analizar y determinar el impacto que produce la aplicación de la gestión de calidad con el uso de las 5s de Kaizen en las Mypes del sector servicio de en un ámbito local. En este contexto nuestro análisis de basa en la problemática de la actividad de servicios de restaurantes, objeto del estudio.

Las empresas se encuentran ubicada en la ciudad, muchas de ellas con una presencia en el mercado por más de 10 años.

Kloter & Armstrong, (2008, pág. 206), analiza los atributos del producto y del servicio en un escenario del posicionamiento utilizando la calidad como una herramienta de estrategia menciona que: La calidad tiene un impacto directo en el desempeño del producto o servicio y está relacionada estrechamente con el valor y la satisfacción del cliente.

Citando a Hurtado Bautista Fidel, (2018), en la actualidad la gastronomía en el Perú, es un tema muy importante pues genera gran cantidad de puestos de trabajo y grandes ingresos al Estado en impuestos.

Las Mypes en el Perú son el motor que impulsa buena parte de la economía, es por ello que en nuestro país representan el 98% de todas las empresas existentes. Sin embargo, estas unidades de negocios, pasan por una serie de problemas que las limitan en su desarrollo, temas como informalidad, financiamiento inadecuado, capacitación deficiente, baja rentabilidad y por ende baja competitividad, sumado a ello ahora los temas relacionados con la calidad de sus productos y su gestión limitada, son problemas que las Mypes afrontan diariamente. No obstante, estas unidades siguen luchando día a día superando barreras, esquivando problemas y llevando a costas gran parte de la responsabilidad económica y laboral del país.

2.2. Formulación del problema.

2.2.1. Problema general

El problema descrito se resume en la siguiente interrogante general:

¿Cuáles serán las características de la gestión de calidad y el Kaizen en las Mype rubro restaurante del distrito Iquitos, periodo 2021?

2.2.2. Problemas específicos

Las interrogantes específicas son las siguientes:

¿Cómo se aplica la metodología 5s Kaizen en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito Iquitos, 2021?

¿Cómo se aplican los elementos de la mejora continua en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito Iquitos, 2021?

2.3. Objetivos.

2.3.1. Objetivo general.

Determinar alta aplicación de la metodología 5s Kaisen en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.

2.3.2. Objetivos específicos.

- a. Describir el uso intenso de la gestión en el enfoque del Kaisen, en las micro y pequeñas empresas de servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.

- b. Determinar el alto grado de satisfacción en el centro de trabajo bajo el enfoque del Kaisen, en las micro y pequeñas empresas de servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.

2.4. Hipótesis.

2.4.1. Hipótesis general.

Se observa alta aplicación de la metodología 5s Kaisen en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas.

Se observa el uso intenso de la gestión en el enfoque del Kaisen, en las micro y pequeñas empresas de servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.

Se observa el alto grado de satisfacción en el centro de trabajo bajo el enfoque del Kaisen, en las micro y pequeñas empresas de servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.

2.5. Variable y operacional

2.5.1. Identificación de las variables y operacionalización.

Tabla 5
Variables, indicadores e índices del tema de estudio

Variable	Indicadores	Índices
Gestión enfoque Kaizen	1. Uso en los procesos	1.1 Selección
		1.2 Sistematización
		1.3 Limpieza
		1.4 Normalización
		1.5 Autodisciplina
	2. Satisfacción en el centro de trabajo	2.1 Rendimiento
		2.2 Expectativas
		2.3 Nivel de satisfacción

Elaboración los autores

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

El estudio a ejecutar se clasifica como investigación descriptiva, por cuanto nos permitió describir en todos sus componentes principales una realidad, en la aplicación de la gestión y calidad, explicativa ya que nos permitió analizar e interpretar el impacto en la incidencia de la aplicación y uso de las 5s de Kaizen en los restaurantes de la ciudad de Iquitos en el periodo 2021.

Es de diseño no experimental porque no se aplicó ningún programa de trabajo antes del estudio para lograr cambios en el comportamiento de los sujetos de estudio.

3.2. Población y muestra.

La población objeto de estudio de la presente investigación estuvo conformada por los propietarios, personal y clientes de las Mypes del sector servicio de Restaurantes ubicadas en el distrito de Iquitos, a quienes se acudió en busca de información respecto a la variable.

La muestra fue tomada de la información de las Mypes sector servicio de restaurantes existentes en la ciudad de Iquitos en el año 2021 respectivamente.

El tipo de muestreo optado para la investigación es el muestreo aleatorio simple. El mismo que se caracteriza por que todos los integrantes tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

Tabla 6
Restaurantes representativos de la ciudad de Iquitos

Razón Social	RUC	Dirección	Cantidad de Trabajadores
Restaurant Cevichería el Mijano E.I.R.L.	20528161651	Calle Amazonas n° 829 Loreto - Maynas - Punchana	15
Restaurant Blanquita E.I.R.L.	20602867405	Calle Bolognesi n° 1181 Loreto - Maynas - Iquitos	12
Huasai Restaurant E.I.R.L.	20600915682	Jr. Fitzcarrald n°. 131 (entre Napo y Nauta) Loreto - Maynas - Iquitos	12
Restaurante Peña turística el sombrero de paja E.I.R.L.	20493741510	Av. Abelardo Quiñonez km. 4.5 (local sombrero de paja) Loreto - Maynas - San Juan Bautista	10
Don Andrés & Hermanos S.A.C	20528498702	Calle Ramon Castilla n° 1147 Loreto - Maynas - Iquitos	8

Fuente: SUNAT 2021

3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La técnica es el medio que durante la investigación permitió la recolección de la información requerida para realizar, los análisis respectivos. El trabajo de investigación siguió el procedimiento siguiente:

- a. Observación directa.
- b. Se determinó la veracidad de la información.
- c. Se organizó la información en tablas y graficas de tendencia.

3.4. Procedimiento y análisis de datos

La tabulación de la información se realiza mediante cuadros de una sola variable, relacionado con el uso de las 5s de Kaizen durante el periodo de estudio, en cuanto a la encuesta se clasificaron las preguntas relacionadas con la dimensión de la variable en estudio y se realizó el análisis de acuerdo a las preguntas de la encuesta.

El análisis de la información fue mediante la estadística descriptiva utilizando medidas analizadas e interpretados mediante la apreciación de la estructura porcentual señalando cada uno de los porcentajes en un orden de prevalencia y luego se indicó el más prevalente.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

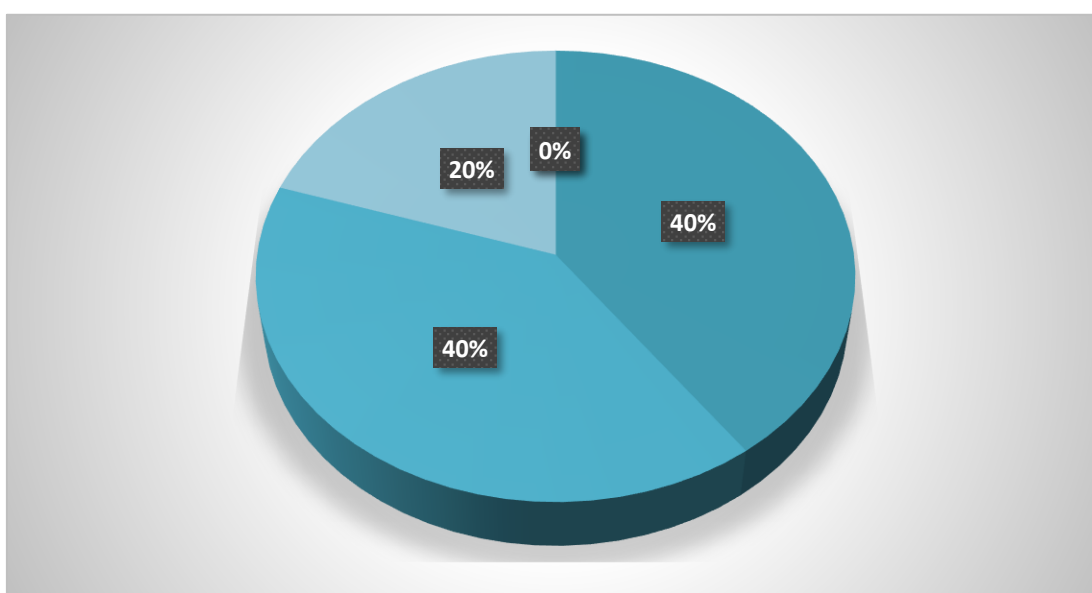
4.1. Respecto al objetivo específico 1

Describir la aplicación de la metodología Kaizen 5s en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito Iquitos.

El gráfico representa a la muestra de cinco restaurantes de la ciudad de Iquitos, en que sus representantes manifestaron que aplican el Seiri (clasificar); 40% muy pocas; 40% algunas veces, 20% casi siempre, formando un sesgo en que se evidencia que la mitad de la muestra trabaja diferenciando elementos necesarios en el área de trabajo, se muestra que la mitad separa del sitio de trabajo las cosas que realmente no sirven de las que sirven, la otra mitad no lo realiza, frecuentemente nos llenamos de elementos, herramientas, cajas con productos, con esto solo conseguimos acumular elementos innecesarios que molestan, restan espacios y generan mayores atrasos que conducen a mayores costos y demoras en el servicio.

Gráfico 1

Selección de productos basados en la 5s Kaizen - Seiri

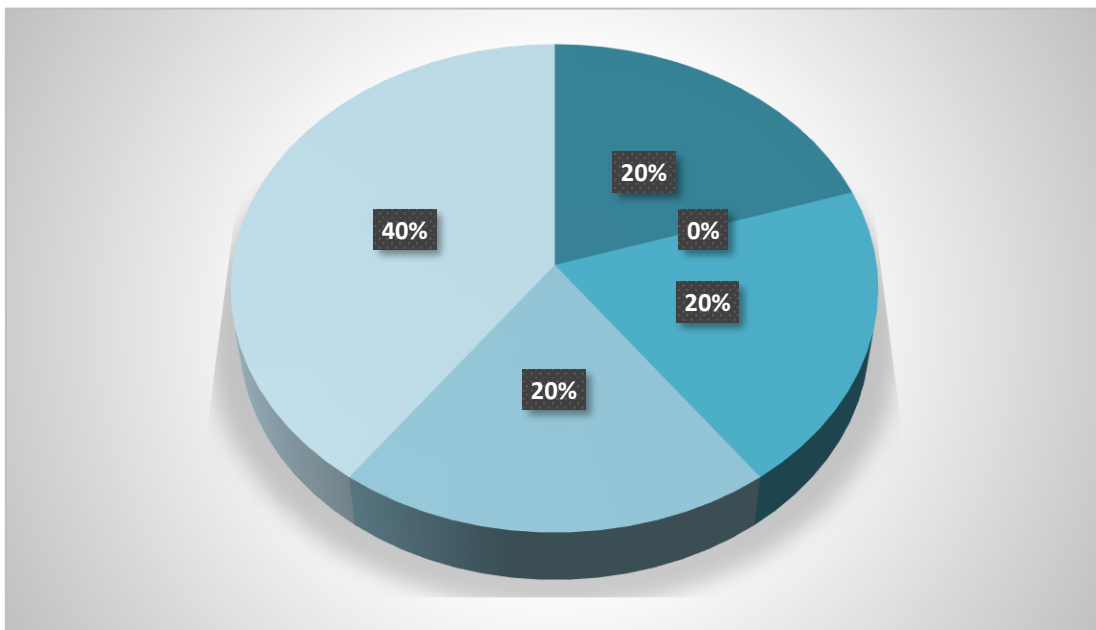


Elaboración los autores

El gráfico dos muestra la aplicación del Seiton el 40% de los encuestados representantes de los restaurantes, organizan elementos que en su momento los clasificaron como necesarios para el proceso productivo, demuestra además que en la aplicación pueden encontrar con facilidad elementos que en forma constante son utilizados, evidencia además que se percibe una mejor visualización de los productos y control de inventarios, para el resto de encuestados no es necesario y su porcentaje corresponde al 20%.

Gráfico 2

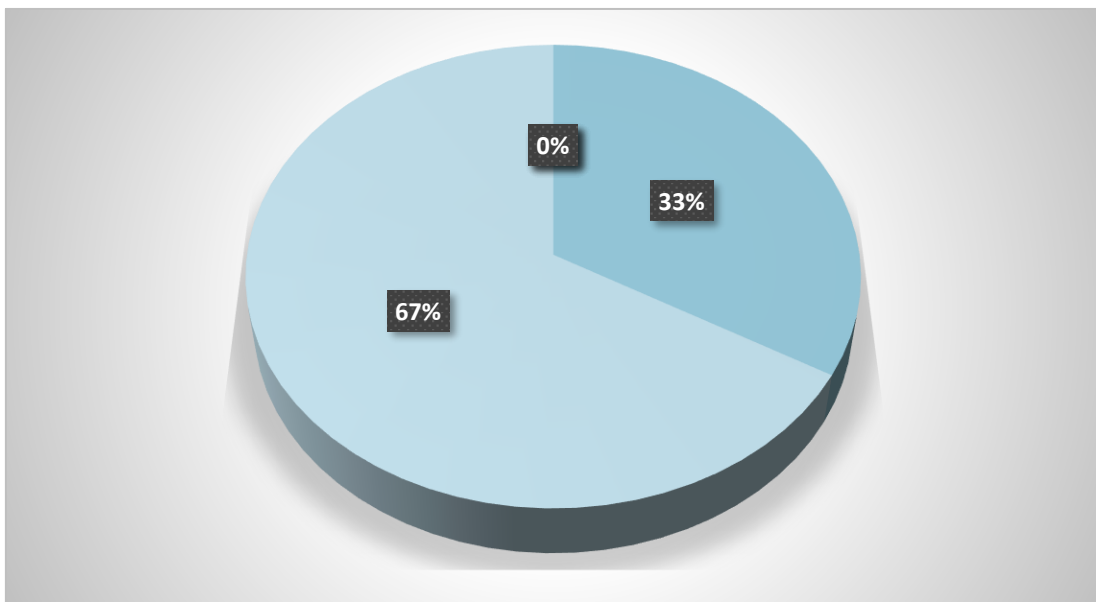
Mantenimiento de inventarios en la aplicación 5s de Kaizen – Seiton



Elaboración los autores

El gráfico tres muestra que del 100% de los encuestados respondieron que el 66.67% siempre aplican y disponen que se organicen los productos y materiales en aplicación al Seiton, de esta manera llevar un control y veracidad de los stocks; 33.33% lo realiza en forma esporádica, debido a que no les interesa y continúan con su trabajo como una rutina, para el resto de encuestados no lo aplica.

Gráfico 3
Organización de productos basados en la 5s de Kaizen – Seiton

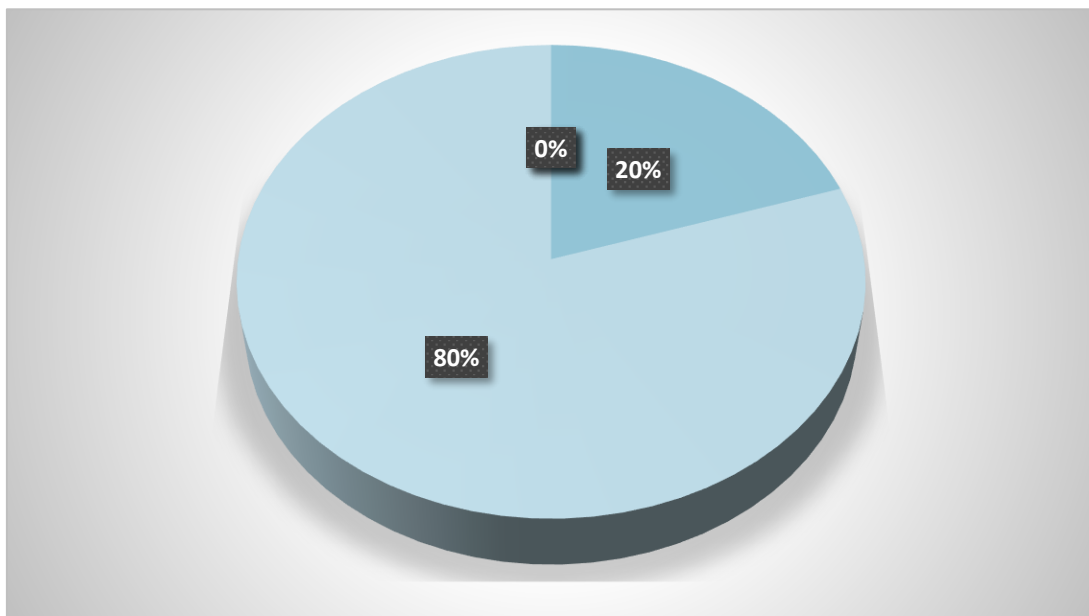


Elaboración los autores

El gráfico cuatro, muestra que del 100% de los encuestados respondieron que el 80% siempre tiene un almacén de productos debidamente identificados, en la aplicación del Seiton disponer de lugares para una fácil ubicación de materiales e insumos conduce a un orden y clasificación reduciendo riesgos y costos asociados, un 20% respondieron que casi siempre lo realizan creando una brecha en la aplicación de la mejora continua.

Gráfico 4

Almacenes e identificación de productos en la 5s de Kaizen - Seiton

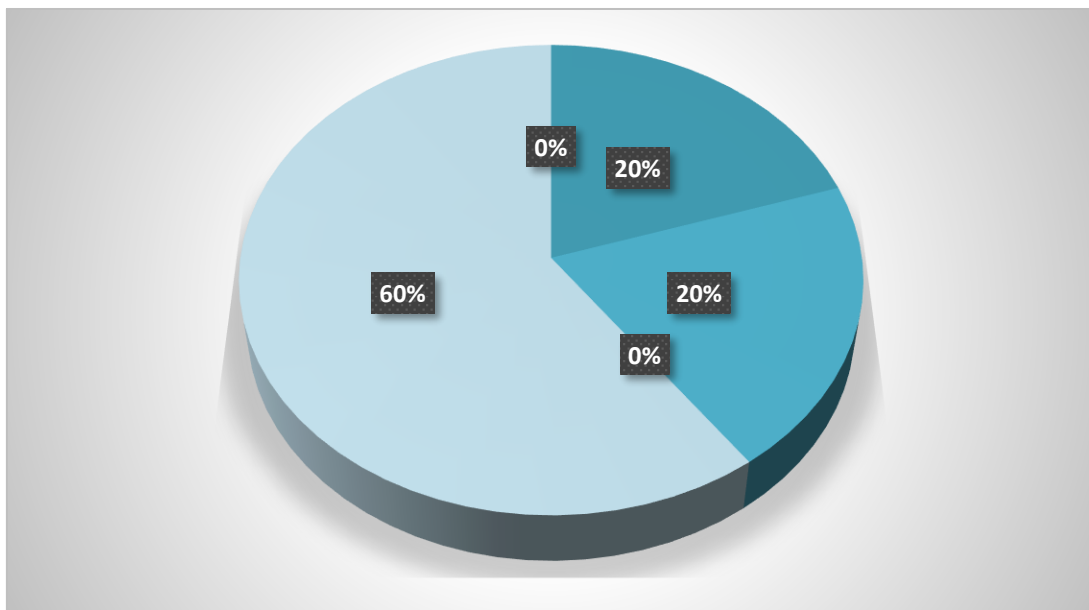


Elaboración los autores

El gráfico cinco, muestra que del 100% de los encuestados respondieron que el 60% siempre aplican una limpieza constante implícitamente existe un mantenimiento constante de esta manera se puede detectar fallas en la cadena productiva, la limpieza siempre está asociada al buen funcionamiento y esto conlleva a producir servicios de calidad, para el resto solo lo aplican en un 20% que no es significativo en una buena operatividad, en el grafico 5 apreciamos la distribución de los porcentajes explicados.

Gráfico 5

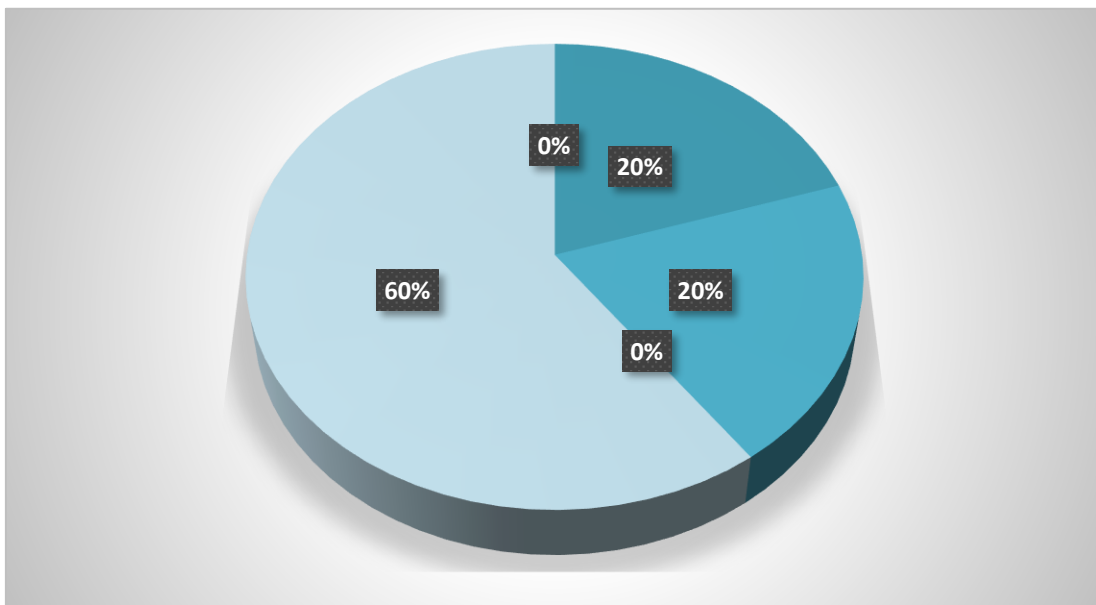
Eliminación de desperdicios y limpieza aplicando las 5s de Kaizen – Seiso



Elaboración los autores

El gráfico seis muestra que del 100% de los encuestados respondieron que el 60% siempre que aplican una estandarización en sus procesos productivos con la finalidad de cumplir objetivos propuestos limpieza, clasificación y orden, en relación a los demás encuestados hay una constante del 20% al no aplicar y estandarizar sus procesos con la probabilidad que estos no generen mayores costos y demoras no aplicar el Seiketsu implica no aplicar elementos necesarios para realizar el trabajo de limpieza y tiempo empleado, medidas de seguridad.

Gráfico 6
Selección de productos basados en la 5s de Kaizen - Seiketsu

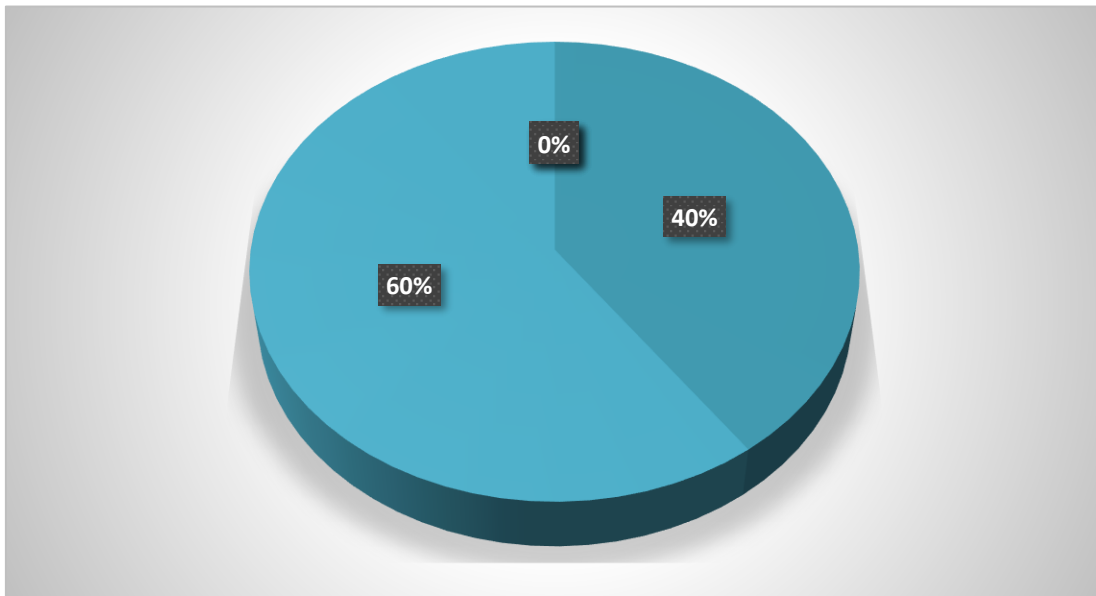


Elaboración los autores

El gráfico siete, muestra que del 100% de los encuestados respondieron que el 60% siempre que aplican una estandarización en sus procesos productivos con la finalidad de cumplir objetivos propuestos en este proceso implica evaluar responsabilidades y propuestas realizadas por el personal, en cambio un 40% lo realiza de forma esporádica.

Gráfico 7

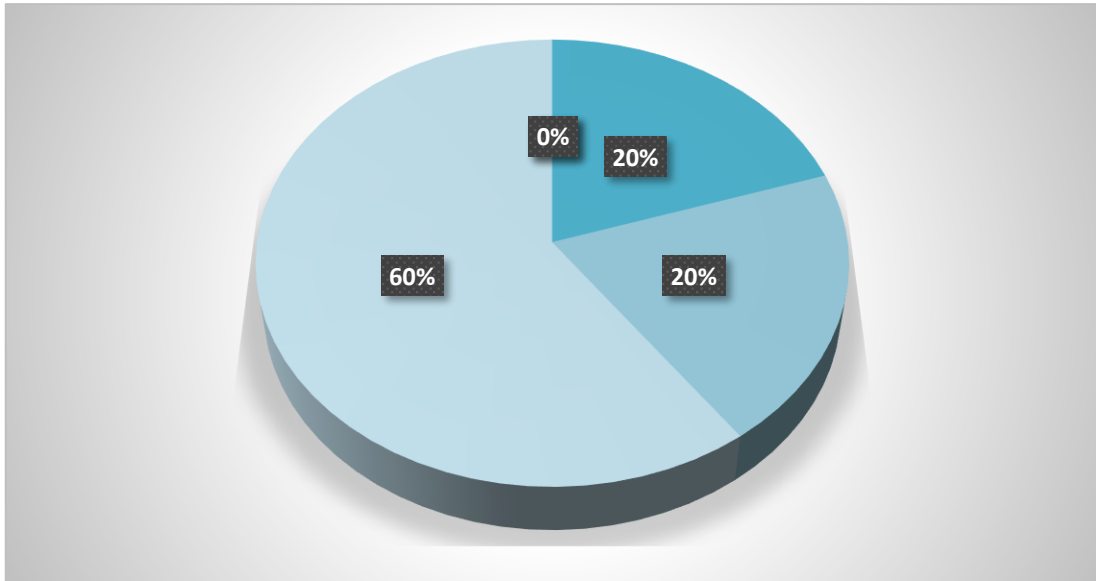
Selección de productos basados en la 5S de Kaizen – Seiketsu



Elaboración los autores

El gráfico ocho muestra que del 100% de los encuestados respondieron que el 60% siempre que aplican una estandarización.

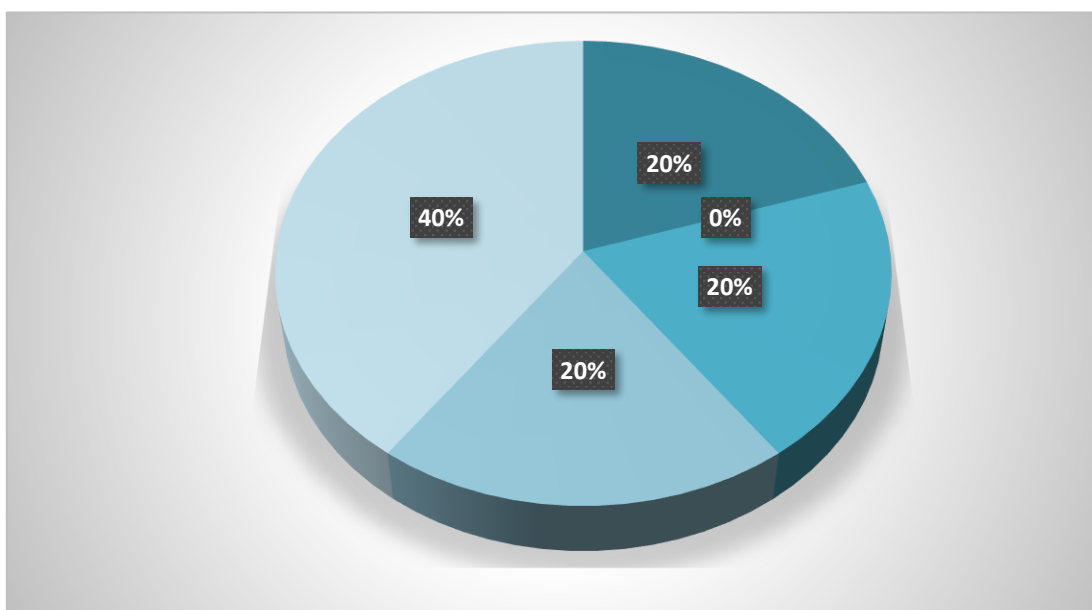
Gráfico 8
Selección de productos basados en la 5S de Kaizen – Seiketsu



Elaboración los autores

El grafico nueve muestras que del 100% de los encuestados respondieron que el 40% siempre aplican disciplina como un hábito constante estandarizando los procesos y la mejora continua, el resto de los encuestados respondieron que solo lo aplican en un 20%.

Gráfico 9
Selección de productos basados en la 5S de Kaizen – Shitsuke

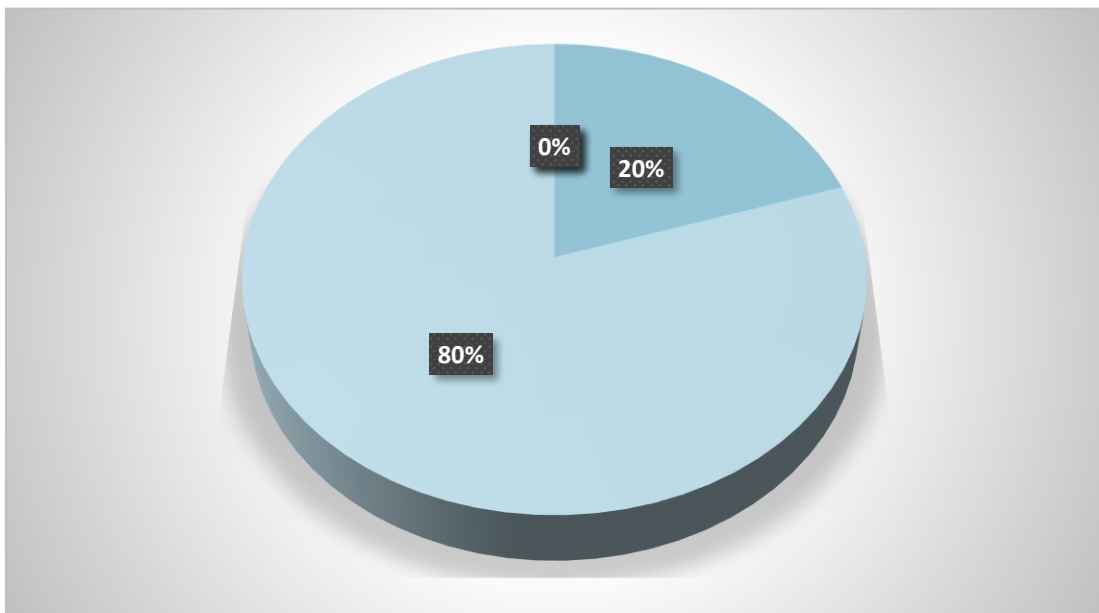


Elaboración los autores

El gráfico diez muestra que del 100% de los encuestados respondieron que el 80% siempre aplican normas y estándares establecidos para conservar el lugar de trabajo impecable, realizan controles constantes del personal respecto a las normas que regulan el buen funcionamiento de la empresa, para un 20% realizan acciones con poca relevancia.

Gráfico 10

Selección de productos basados en la 5S de Kaizen – Shitsuke



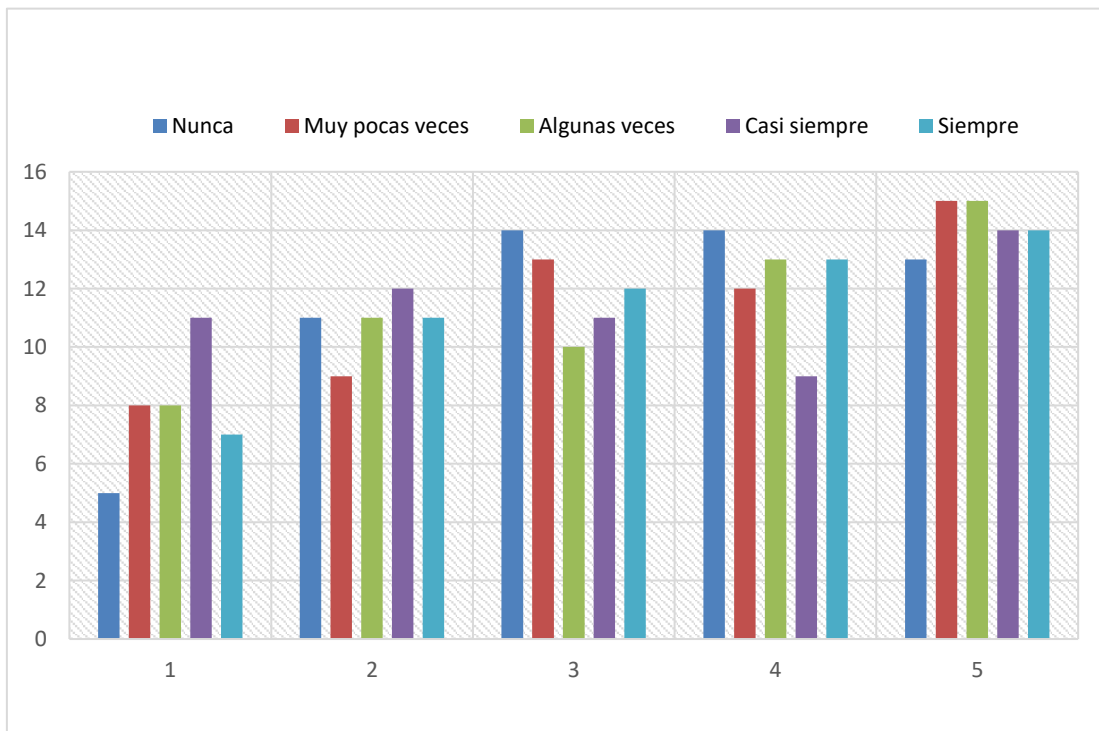
Elaboración los autores

4.2. Respecto al objetivo específico 2

Determinar la aplican los elementos de la mejora continua en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Iquitos.

El gráfico once nos muestra que del 100% de los encuestados respondieron; 22.81% existe un buen desempeño de los empleadores hacia los trabajadores; 26.32% de los encuestados opina que existe una constante preocupación por la capacitación; 26.32% respondió que en la observación que tienen para con el empleador en la aplicación de mejoras en la gestión esta permite que haya mayor cantidad de clientela; 24.56% respondió que se consideran capacitados; 24.56% considera que el trato al cliente es óptimo.

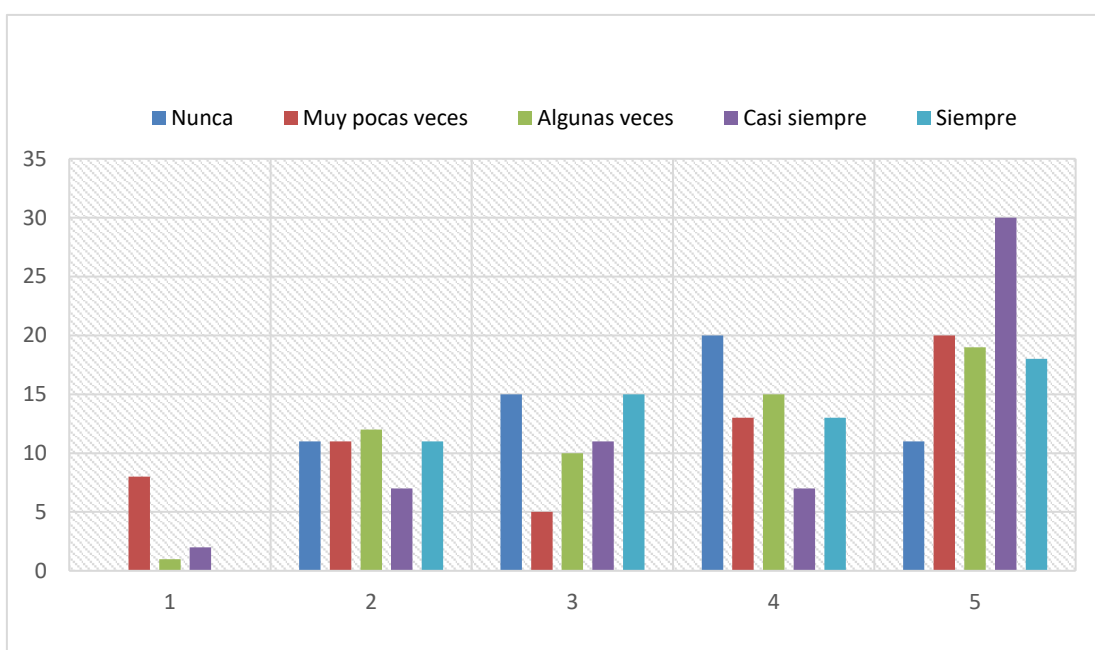
Gráfico 11
Nivel de satisfacción en su centro de trabajo



Elaboración los autores

El gráfico doce muestra que del 100% de los encuestados respondieron; 35.09% cuentan con los recursos adecuados para la atención; 35.09% considera que los restaurantes materia del estudio cuentan con recursos tecnológicos para generar mejoras en la satisfacción a los clientes; 33.33% evidencia proceso de atención visibles; 52.63% relaciona el crecimiento del restaurante porque emplea estrategias de publicidad; 31.58% manifiesta que el restaurante para el cual trabaja cuenta con servicios innovadores para atención al cliente.

Gráfico 12
Nivel de características de liderazgo



Elaboración los autores

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de resultados

En relación al primer objetivo específico: describir la aplicación de la metodología 5s Kaizen, en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito Iquitos periodo 2021, nuestra investigación identifica que la gestión de estas microempresas se realiza sin cumplir estándares, la problemática es que esta se da bajo sus percepciones y experiencia logradas por años de trabajo, lo cual no se ajusta exactamente a las actuales circunstancias que las empresas experimentan por el alto nivel de competencia.

Sánchez y Enríquez (2017), explica: “Las empresas tienen posturas por parte de la propia dirección y/o de los trabajadores que imposibilitan o, al menos, dificultan el pleno desarrollo de las 5s requiere un compromiso de la dirección de la empresa para promover sus actividades”.

En relación al segundo objetivo específico: determinar la aplican los elementos de la mejora continua en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito Iquitos periodo 2021; 22.81% existe un buen desempeño de los empleadores hacia los trabajadores; 26.32% de los encuestados opina que existe una constante preocupación por la capacitación; 26.32% respondió que en la observación que tienen para con el empleador en la aplicación de mejoras en la gestión esta permite que haya mayor cantidad de clientela; 24.56% respondió que se consideran capacitados; 24.56% considera que el trato al cliente es óptimo.

Masaaki Imae (1992), el *Kaizen la calve de la ventaja competitiva* que: “el control de calidad trata sobre la calidad de las personas”,

agrega que: Al hablar de calidad se tiende a pensar primero en términos de calidad del producto. Nada está más lejos de la verdad, la primera

preocupación y de la más importante es con respecto a la calidad de las personas. Instalar calidad en la gente ha sido siempre fundamental”, los resultados nos muestran; 35.09% cuentan con los recursos adecuados para la atención; 35.09% considera que los restaurantes materia del estudio cuentan con recursos tecnológicos para generar mejoras en la satisfacción a los clientes; 33.33% evidencia proceso de atención visibles; 52.63% relaciona el crecimiento del restaurante porque emplea estrategias de publicidad; 31.58% manifiesta que el restaurante para el cual trabaja cuenta con servicios innovadores para atención al cliente.

5.2. Conclusiones

1. La aplicación de las 5s de Kaizen, se aplica con baja medio en los restaurantes de la ciudad, teniendo en cuenta las ventajas comparativas y competitivas, se aprecia en las respuestas obtenidas de la hoja de observación a los representantes de los restaurantes que en la aplicación del Seiri (clasificar); 40% muy pocas veces; 40% algunas veces, Seiton; 40% organizan elementos que en su momento los clasificaron como necesarios, Seiton (organizar); 60% siempre aplican una limpieza constante implícitamente existe un mantenimiento constante de esta manera se puede detectar fallas en la cadena productiva, la limpieza siempre está asociada al buen funcionamiento y esto conlleva a producir servicios de calidad, para el resto solo lo aplican en un 20% que no es significativo en una buena operatividad, Seiketsu (estandarizar) el 60% siempre que aplican una estandarización en sus procesos productivos con la finalidad de cumplir objetivos propuestos en este proceso implica evaluar responsabilidades y propuestas realizadas por el personal, en cambio un 40% lo realiza de forma esporádica, Shitsuke (disciplina); 40% siempre aplican disciplina como un hábito constante estandarizando los procesos y la mejora continua, el resto de los encuestados respondieron que solo lo aplican en un 20% y el Seiso (limpiar); 60% siempre aplican una limpieza constante implícitamente existe un mantenimiento constante de esta manera se puede detectar fallas en la cadena productiva, la limpieza siempre está asociada al buen funcionamiento y esto conlleva a producir servicios de calidad, para el resto solo lo aplican en un 20% que no es significativo en una buena operatividad.
2. Con respecto a la mejora continua en el trabajo en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito, de la información obtenida de los propios trabajadores los que respondieron que; 22.81% existe un buen desempeño de los

empleadores hacia los trabajadores; 26.32% de los encuestados opina que existe una constante preocupación por la capacitación; 26.32% respondió que en la observación que tienen para con el empleador en la aplicación de mejoras en la gestión esta permite que haya mayor cantidad de clientela; 24.56% respondió que se consideran capacitados; 24.56% considera que el trato al cliente es óptimo, En relación al liderazgo el 35.09% cuentan con los recursos adecuados para la atención, el 35.09% considera que los restaurantes materia del estudio cuentan con recursos tecnológicos para generar mejoras en la satisfacción a los clientes; 33.33% evidencia proceso de atención visibles; 52.63% relaciona el crecimiento del restaurante porque emplea estrategias de publicidad; 31.58%.

5.3. Recomendaciones

1. Los restaurantes de la ciudad de Iquitos tienen que ingresar a una aplicación rigurosa de la aplicación de las 5s de Kaizen, este cambio tiene que estar acompañado de un cambio de actitud y no resistirse a generar cambios, la repercusión que va generar la aplicación de las 5s de Kaizen generara ahorro en costos, optimización del recurso y mejoras de calidad en atención al cliente.
2. Los restaurantes de la ciudad, en la aplicación de la metodología Kaisen en el corto plazo generaran satisfacción y cubrir necesidades del cliente que hoy es más exigente, los restaurantes más emblemáticos de la ciudad podrán mostrar el éxito como empresa no solo por el sabor de sus platos si no por los procesos aplicados en mejoras que finalmente repercute en los clientes y la imagen que muestra hacia afuera del negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AQUINO VILAVILA, LUCY LEONOR**, (2019). Tesis: *Gestión de calidad con el uso de las 5s de Kaizen en las Mype del sector servicio rubro restaurantes del barrio Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca*, Universidad católica los Ángeles de Chimbote; Perú.
- DIAS DIAZ, CARLOS**, (2015). *Administración*, editorial san marcos editor, segunda reimpresión.
- DURÁN, MIGUEL UDAONDO**, (1992). *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- HAROLD, KOONTZ, HEINZ, WEHRICH**, (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*, catorceava edición, serie Mc Graw Hill.
- HURTADO BAUTISTA, FIDEL**, (2018). Tesis: *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes*, Universidad católica los Ángeles de Chimbote; Perú
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA**, (2018). Segmento empresarial 2017,2018.
- BONILLA ELSIE, DIAZ BERTHA, KLEEBERG FERNANDO, NORIEGA, MARIA TEREZA** (2010). *Mejora continua de los procesos herramientas y técnicas*, primera edición, Universidad de Lima, fondo editorial 2010; Perú.
- KLOTTER, PHILIP y ARMSTRONG, GARY**, (2008). *Fundamento de marketing*, décimo tercera edición, serie pearson educación de México S.A.
- LOVELOK, REYNOSO, D´ANDREA, HUETE, WIRTZ**, (2018). *Administración de servicios, estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios*, tercera edición, serie Pearson.
- 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.**

MERINO GARCÍA, DÁMARIS LISEHT, (2020). Tesis: *Gestión de calidad y el Kaizen en las Mype rubro abarrotes del mercado modelo de Talara*, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; Perú.

MASAAKI IMAI, (1992). *Kaizen la clave de la ventaja competitiva japonesa*, primera edición.

PÉREZ, SIERRA, VALERIA; QUINTERO, BELTRÁN, LEWIS, CHARLES, (2017). *Metodología dinámica para la implementación de 5's en el área de producción de las organizaciones*. Revista Ciencias Estratégicas, vol. 25, núm. 38, julio-diciembre, 2017, pp. 411-423 Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, Colombia.

PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, JOSE ANTONIO, (2012). *Gestión de procesos*, quinta edición, Madrid España.

PHILIP KOTLER, GARY ARMSTRONG, (2017). *Fundamentos de Marketing*, tercera edición serie Pearson.

ROMERO PALOMINO, CANDY FIORELLA, (2019) Tesis: *Propuesta de aplicación del Kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías, distrito Ayacucho*, Universidad católica los Ángeles de Chimbote; Perú.

SUNAT, (2021). Pagina institucional, conceptos de micro y pequeña empresa

SCHMAL, R. F., & OLAVE, T. Y. (2014). *Optimización del proceso de atención al cliente en un restaurante durante periodos de alta demanda. Información tecnológica*.

SÁNCHEZ RIVERO JOSÉ MANUEL Y ENRÍQUEZ PALOMINO ANTONIO (2017), *Herramientas para la mejora continua de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*, FC editorial

ANEXO Nº 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES	INDICES
¿Cuáles serán las características de la gestión de calidad y el Kaizen en las Mype rubro restaurante del distrito Iquitos, periodo 2021?	Determinar alta aplicación de la metodología 5s Kaisen en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.	Se observa alta aplicación de la metodología 5s Kaisen en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.	Gestión enfoque Kaizen	1. Uso en los procesos	1.1 Selección
					1.2 Sistematización
					1.3 Limpieza
					1.4 Normalización
					1.5 Autodisciplina
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS			2. Satisfacción en el centro de trabajo
¿Cómo se aplica la metodología 5s Kaizen en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito Iquitos, 2021?	Describir el uso intenso de la gestión en el enfoque del Kaisen, en las micro y pequeñas empresas de servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.	Se observa el uso intenso de la gestión en el enfoque del Kaisen, en las micro y pequeñas empresas de servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.			2.2 Expectativas
¿Cómo se aplican los elementos de la mejora continua en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito Iquitos, 2021?	Determinar el alto grado de satisfacción en el centro de trabajo bajo el enfoque del Kaisen, en las micro y pequeñas empresas de servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.	Se observa el alto grado de satisfacción en el centro de trabajo bajo el enfoque del Kaisen, en las micro y pequeñas empresas de servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021.			2.3 Nivel de satisfacción

ANEXO Nº 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

ENCUESTA

Instrucciones: La presente encuesta tiene como propósito recoger información sobre impacto de la gestión y calidad con el uso de las 5 s de kaizen en las Mypes servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad, le agradeceré mucho seleccionar la opción y marcar con una "X" en el paréntesis o recuadro respectivo, tiene el carácter de anónima, y su procesamiento es reservado:

NIVEL DE SATISFACCION:

- 1.- ¿Considera que el desempeño de los empleadores hacia los trabajadores es adecuado?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()

- 2.- ¿Para usted, las MYPE rubro restaurantes se preocupan por capacitar al personal?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()

- 3.- ¿Considera que la gestión del empleador del restaurante le permite captar la mayor cantidad de clientes?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()

- 4.- ¿Considera que los restaurantes cuentan con personal capacitado?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()

- 5.- ¿Cree que el trato que tiene en la atención al cliente es el mejor?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()

CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO

- 6.- ¿Según su percepción los empleados del restaurante cuentan con los recursos adecuados para la atención?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()
- 7.- ¿Considera que el restaurante cuenta con recursos tecnológicos que mejoran la satisfacción del cliente?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()
- 8.- ¿A la percepción Ud. evidencia procesos de atención visibles?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()
- 9.- ¿Cree usted que el restaurante emplea estrategias de publicidad?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()
- 10.- ¿El restaurante cuenta con servicios innovadores para atender mejor a la clientela?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()

ANEXO N.º 03 HOJA DE OBSERVACION

Instrucciones: La presente hoja de observación tiene como propósito recoger información sobre uso de las 5s de Kaizen en las Mypes servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021, le agradeceré mucho seleccionar la opción y marcar con una "X" en el paréntesis o recuadro respectivo, tiene el carácter de anónima, y su procesamiento es reservado:

- 1.- ¿Selecciona y desecha los productos vencidos y/o deteriorados de las estanterías y/o anaqueles?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()

- 2.- ¿Controla el inventario para mantener, mejorar y reducir los desperdicios de los productos?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()

- 3.- ¿Dispone que se organicen los productos para su rápida ubicación y despacho?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()

- 4.- ¿Tiene un almacén de productos debidamente identificados y de fácil ubicación?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()

- 5.- ¿Procede a retirar y/o eliminar cualquier tipo de basura y suciedad acumulada (polvo, cajas, agua estancada, bolsas, etc.)?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()

- 6.- ¿Exige que su personal se encuentre aseado y presentable para la atención a los clientes?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()
- 7.- ¿Reúne periódicamente con su personal para evaluar sus responsabilidades en su puesto de trabajo?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()
- 8.- ¿Realiza inspecciones rutinarias en los ambientes de su negocio?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()
- 9.- ¿Promueve el hábito de autocontrolar o reflexionar sobre el nivel de cumplimiento de las normas establecidas?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()
- 10.- ¿Aplica la mejora continua en su lugar de trabajo e incentiva a su personal a dar ideas innovadoras para el negocio?
Nunca () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre ()
Siempre ()