

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS 5S EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO  
RESTAURANTES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2018**

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

**AUTORA**

**Cruz León, Jhosmina Guianela**

**ASESOR**

**Mg. Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de calidad**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta**

Vicerrector Académico

**Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo**

Vicerrector de Investigación (e)

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri**

Gerente de Desarrollo Institucional

**Mg. José Andrés Cruzado Albarrán**

Secretario General

**VISTO DEL JURADO**



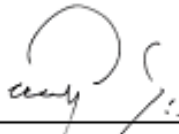
---

**Dr. Ramirez Garcia Jaime Roberto**  
**Presidente**



---

**Mg. La Torre Garcia Merly Jacquelyn**  
**Secretario**



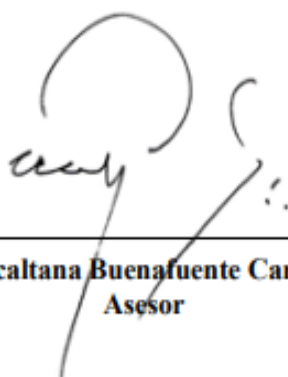
---

**Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús**  
**Asesor-Vocal**

## APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Mg. CHACALTANA BUENAFUENTE CARLOS JESÚS, con DNI N° 17878519, como asesor del trabajo de investigación “GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS 5S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2018.” desarrollado por la estudiante CRUZ LEÓN JHOSMINA GUIANELA con DNI N° 73266030, egresada del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



---

**Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús**  
**Asesor**

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Cruz León Jhosmina Guinela, con DNI N°73266030, Bachiller del Programa de Estudios Administración, en la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS 5S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2018”. El cual consta de un total de 104 páginas, en las que se incluye 04 cuadros y más un total de 3 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 13%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*El autor*



---

**DNI: N.° 73266030**



# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

## DECLARACIÓN JURADA DE VERACIDAD DE INFORMACIÓN DE SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

Yo, Jhosmina Guzmán Cuz Leon identificado(a) con DNI N° 73266030, con domicilio en Pta. Yanacocha postal s/n. HZ. con correo electrónico leon73266030@gmail.com a donde acepto me notifiquen, y teléfono 919041476 y bachiller del programa de estudios Administración de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI (UCT) y declaro bajo juramento lo siguiente:

1. Al haber obtenido mi grado de bachiller de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI" de conformidad con la normatividad contenida en la Ley N° 30220, Ley Universitaria y el Reglamento de Grados y Títulos de la SUNEDU, así como la normativa interna de la universidad para estos casos, es mi deseo iniciar el trámite para obtener mi título profesional de la UCT, universidad licenciada.
2. Declaro también que toda la documentación que presento para obtener mi título profesional es información y documentación veraz y fidedigna, bajo responsabilidad.
3. Declaro bajo juramento que, respecto a mi trabajo de investigación (tesis) para optar por el título profesional, hago entrega de lo siguiente:

### Trabajo de Investigación:

- Constancia de TURNITIN analizada en la UlaDech, con 15% o menos de similitud.
- Archivo final de tesis según la constancia enviada.

Así mismo declaro bajo juramento que la documentación que entrego adjunta a esta Declaración Jurada es veraz, y de no ser así, esta será causal de aplicación de las medidas disciplinarias correspondiente por UCT, así como las acciones judiciales, civiles y penales a las que haya lugar, bajo responsabilidad.

Atentamente,

FIRMA: 

HUELLA DIGITAL



DNI: 73266030

LUGAR Y FECHA: 18 de agosto del 2021

## informe final

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

13%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

### FUENTES PRIMARIAS

---

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles  
de Chimbote

Trabajo del estudiante

13%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo



## Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 27 días del mes de agosto del 2021, siendo las 18:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: \_\_\_\_\_

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

**Bachiller:** CRUZ LEÓN JHOSMINA GUIANELA

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS 5S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2018.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO

por

UNANIMIDAD

(Aprobado o desaprobado (\*))

(En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (\*\*))

emitiéndose el calificativo final de

QUINCE

15

(Letras)

(Números)

Siendo las 19:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

**Presidente:** Dr. Ramirez Garcia Jaime Roberto

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

**Secretario:** Mg. La Torre García Merly Jacquelyn

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

**Vocal:** Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

(\*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(\*\*) **Mayoría:** Dos miembros del jurado aprueban; **Unanimidad:** todos los miembros del jurado aprueban; **Grado de excelencia:** promedio 19 a 20



***FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN  
DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN***

Huaraz, 31 de mayo de 2021

**A: Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

**Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo, Cruz León, Jhosmina Guianela

Autor (es) de la investigación titulada:

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS 5S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2018.**

Sustentada y aprobada el 27 de agosto de 2021 para optar el Grado

Académico/ Título Profesional de: Licenciada en Administración

**CEDO LOS DERECHOS** a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de	Descripción del Acceso	Marcar con X acceso
<b>ABIERTO</b>	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	
<b>RESTRINGIDO</b>	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	<b>X</b>

### OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

<b>CC-BY:</b> Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-SA:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-ND:</b> Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-NC:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-NC-SA:</b> Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-NC-ND:</b> Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	<input type="checkbox"/>

**Datos del investigador (a)**

Nombres y Apellidos: Jhosmina Guianela, Cruz Leon

DNI: 73266030

Teléfono celular: 919041496

Email: leon97jg@gmail.com



---

Firma

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradecer a Dios, por ayudarme, por guiarme en mi formación profesional y por darme la fortaleza de seguir adelante día a día por el buen camino, para lograr mis objetivos y cumplir mis metas trazadas.

A mis padres, Nelly León Tamara y Roger Cruz Tamara, quienes estuvieron a mi lado en cada etapa de mi vida, apoyándome y brindándome la oportunidad de formarme profesionalmente mediante sus consejos y valores que me inculcaron día a día.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por el apoyo que supieron darme, económicamente, mediante valores que me inculcaron en mi formación como Licenciada en administración; a mis hermanos por sus consejos y alentarme a seguir adelante.

## Resumen

Las micro y pequeñas empresas tienen deficiencias en atención al cliente y con ambientes de trabajo no adecuadas para la prestación del servicio, esto conlleva a que los directivos no realizan y no implementan estrategias para la mejora continua de sí misma. Se planteó como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal, nivel descriptivo, tipo cuantitativo. La población fue de 241 micro y pequeñas empresas y la muestra de 148, se encuestó a los representantes mediante la técnica de encuesta a través del cuestionario de 29 preguntas, procesadas en el programa de SPSS 25. Los resultados, el 63,5% tienen 31 a 50 años de edad, el 53,4% género masculino, el 45,3% con grado de instrucción de primaria, el 51,4% son dueños, el 66,2% de 1 a 5 colaboradores, el 39,9% a veces identifican los objetivos a largo plazo, el 42,6% casi nunca planifican estrategias, el 39,9% a veces cuentan con programas de acciones, el 45,3% casi siempre eliminan los elementos innecesarios, el 37,2% a veces cuentan con señalización en realización de las actividades, el 41,9% casi siempre con disposición de equipo y materiales, el 35,1% a veces cuentan con las ubicaciones en el almacenamiento. En conclusión, la gestión de calidad y las 5S no son desarrolladas en la mayoría de las actividades de las micro y pequeñas empresas.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, 5S, micro y pequeña empresa, Restaurantes.

## **Abstract**

Micro and small enterprises have deficiencies in customer service and working environments not suitable for the provision of the service, this means that managers do not implement and do not implement strategies for the continuous improvement of themselves. The objective was to determine the main characteristics of quality management with the use of the 5S in the micro and small businesses of the region restaurants of the district of Huaraz, 2018. The design of the research was non-experimental – transversal, descriptive level, quantitative type. The population was 241 micro and small enterprises and the sample of 148, representatives were surveyed through the survey technique through the 29-question questionnaire, processed in the SPSS 25 program. The results, 63.5% are 31 to 50 years of age, 53.4% male gender, 45.3% with primary education grade, 51.4% own, 66.2% from 1 to 5 employees, 39.9% sometimes identify long-term goals, 42.6% almost never plan strategist 39.9% sometimes have stock programs, 45.3% almost always eliminate unnecessary elements, 37.2% sometimes have signage in the making of activities, 41.9% almost always with equipment and materials arrangement, 35.1% sometimes have signalling in the making of activities, 41.9% almost always with equipment and materials arrangement, 35.1% sometimes they have the locations in storage. In conclusion, quality management and the 5S are not developed in most activities of micro and small enterprises.

**Keywords:** Quality management, 5S, micro and small business, Restaurants.

## Contenido

<b>AUTORIDADES UNIVERSITARIAS</b> .....	i
VISTO DEL JURADO .....	ii
APROBACIÓN DEL ASESOR .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	iv
HOJA DE AGRADECIMIENTO.....	x
Resumen.....	xii
Contenido.....	vi
Índice de tablas y figuras .....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	10
2.1. Antecedentes. ....	10
2.2. Bases teóricas de la investigación. ....	19
2.3. Marco conceptual. ....	43
III. HIPÓTESIS .....	45
IV. METODOLOGÍA.....	46
4.1. Diseño de la investigación .....	46
4.2. Población y muestra. ....	46
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores. ....	48
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
4.5. Plan de análisis.....	49
4.6. Matriz de consistencia.....	51
4.7. Principios éticos. ....	52
V. Resultados.....	53
5.1. Resultados. ....	53
5.2. Análisis de resultados.....	60
VI. Conclusiones.....	72
Recomendaciones.....	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	76



VIII. ANEXOS .....	81
Anexo 1: Plan de mejora.....	81
Anexo 2: Cuestionario.....	87
Anexo 3: Alfa de Cronbrach .....	90
Anexo 4: Directorio.....	90

## Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Huaraz 2018. ....	53
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Huaraz 2018.....	54
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Huaraz 2018. ....	55
Tabla 4. Características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Huaraz 2018.....	56