



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**ESTRATEGIAS DE LAS 6S EN LA PICANTERÍA EL GRAN PEZ AMARILLO DEL  
CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Erika Nicole Pacheco Soriano**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Estrategias de las 6s en la Picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad, año 2024** elaborado por el Srta. **Erika Nicole Pacheco Soriano** egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**

---

**Eco. William Caiche Rosales, MSc.**  
**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Estrategias de las 6s en la Picantería El Gran Amarillo del Cantón La Libertad, año 2024**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Erika Nicole Pacheco Soriano** con cédula de identidad número **2450327206** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena

Atentamente



.....  
**Pacheco Soriano Erika Nicole**

**C.C. No: 2450327206**

### **Dedicatoria**

Con la satisfacción de haber culminado mi trabajo de titulación, quiero dedicar este trabajo a mi padres Pacheco Almeida Edison Orlando quien ha sido mi inspiración, para seguir una carrera universitaria y elegir Administración de Empresas volviéndose mi motor constante para no detenerme a pesar de las circunstancias y adversidades de la vida, en base a su ejemplo y valores inculcados tengo la certeza que el esfuerzo de hoy será la recompensa del mañana, a mi madre Soriano Villón Alexandra quien ha sido mi apoyo incondicional para culminar mis estudio.

A mis hermanos que son mi motivación para seguir trabajando en mi crecimiento personal y profesional, a mis amigos que fueron un gran apoyo emocional marcando bonitas experiencias académica.

A todas aquellas personas que estuvieron presente y me brindaron si apoyo y palabras de alientos. Muchas gracias

*Pacheco Soriano Erika Nicole*

## **Agradecimiento**

Expreso mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de la tesis. En primer lugar, a Dios por mantener en pie brindarme la fortaleza y perseverancia para superar cada obstáculo y a mi familia por todo su respaldo.

Al Eco. William Caiche, Mgs., por su invaluable guía y dedicación, al impartir sus conocimientos mediante consejos y paciencia, alcanzando la culminación del trabajo de investigación.

Agradezco a cada uno de los docentes especialistas que brindaron sus conocimientos y despejando dudas que facilitaron el desarrollo del tema.

*Pacheco Soriano Erika Nicole*

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

---

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgtr.  
PROFESOR ESPECIALISTA

---

Eco. William Caiche Rosales, MSc.  
PROFESOR TUTOR

---

Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.  
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

---

Lic. Julissa González González  
SECRETARIA DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>4</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>5</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>12</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>13</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>14</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>24</b>
<b>Marco Referencial.....</b>	<b>24</b>
<b>Revisión de la literatura .....</b>	<b>24</b>
<b>Desarrollo de teorías y conceptos .....</b>	<b>30</b>
<b>Seiri – Clasificación.....</b>	<b>31</b>
<b>Seiton – Organización.....</b>	<b>32</b>
<b>Seiso – Limpieza .....</b>	<b>34</b>
<b>Seiketsu – Estandarizar .....</b>	<b>34</b>
<b>Shitsuke – Disciplina.....</b>	<b>35</b>
<b>Shikari – Constancia.....</b>	<b>37</b>
<b>Fundamentos legales.....</b>	<b>39</b>
<b>Capítulo II.....</b>	<b>41</b>
<b>Metodología .....</b>	<b>41</b>
<b>Diseño de la investigación.....</b>	<b>41</b>
<b>Métodos de la investigación.....</b>	<b>42</b>
Inductivo .....	42
<b>Población y muestra.....</b>	<b>43</b>
Población y muestra para observación.....	43
Población y muestra para entrevistas .....	43
Población y muestreo para encuesta .....	43
<b>Recolección y Procedimiento de los datos.....</b>	<b>45</b>
<i>Ficha de observación .....</i>	<i>46</i>
<i>Encuesta .....</i>	<i>46</i>

Validación de instrumentos .....	48
<b>Capítulo III.....</b>	<b>50</b>
<b>Resultados de Discusión .....</b>	<b>50</b>
<b>Análisis de fichas de observación.....</b>	<b>50</b>
<b>Análisis de las entrevistas .....</b>	<b>51</b>
<b>Análisis y gráficos de las encuestas.....</b>	<b>54</b>
<b>Discusión .....</b>	<b>73</b>
<b>Propuesta .....</b>	<b>76</b>
<b>Conclusión .....</b>	<b>81</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>82</b>
<b>Trabajos citados .....</b>	<b>83</b>

### Índice de tablas

<b>Tabla 1 .....</b>	<b>43</b>
<i>Población-muestra .....</i>	<i>43</i>
<b>Tabla 2 .....</b>	<b>44</b>
<i>Población rango de edad seleccionada .....</i>	<i>44</i>
<b>Tabla 3 .....</b>	<b>44</b>
<i>Tamaño de universo y probabilidad de ocurrencia.....</i>	<i>44</i>
<b>Tabla 4 .....</b>	<b>44</b>
<i>Nivel de confianza, alfa y error estimado .....</i>	<i>44</i>
<b>Tabla 5 .....</b>	<b>48</b>
<i>Pregunta prueba de piloto .....</i>	<i>48</i>
<b>Tabla 6 .....</b>	<b>50</b>
<i>Problemas actuales .....</i>	<i>50</i>
<b>Tabla 10 .....</b>	<b>54</b>
<i>Género.....</i>	<i>54</i>
<b>Tabla 11.....</b>	<b>55</b>
<i>Edad .....</i>	<i>55</i>
<b>Tabla 12 .....</b>	<b>56</b>
<i>Ocupación .....</i>	<i>56</i>

<b>Tabla 13</b> .....	57
<i>Ingreso familiar</i> .....	57
<b>Tabla 14</b> .....	58
<i>Elementos innecesarios</i> .....	58
<b>Tabla 15</b> .....	59
<i>Orden en las mesas</i> .....	59
<b>Tabla 16</b> .....	60
<i>Áreas de atención</i> .....	60
<b>Tabla 17</b> .....	61
<i>Eficiencia de atención</i> .....	61
<b>Tabla 18</b> .....	62
<i>Señaléticas</i> .....	62
<b>Tabla 19</b> .....	63
<i>Control de inventario</i> .....	63
<b>Tabla 20</b> .....	64
<i>Tiempo de espera</i> .....	64
<b>Tabla 21</b> .....	65
<i>Limpieza de baños</i> .....	65
<b>Tabla 22</b> .....	66
<i>Capacitaciones</i> .....	66
<b>Tabla 23</b> .....	67
<i>Estándares del producto</i> .....	67
<b>Tabla 24</b> .....	68
<i>Seguridad</i> .....	68
<b>Tabla 25</b> .....	69
<i>Métodos de pago</i> .....	69
<b>Tabla 26</b> .....	70
<i>Aspecto del establecimiento</i> .....	70
<b>Tabla 27</b> .....	71
<i>Comunicación efectiva</i> .....	71
<b>Tabla 28</b> .....	72
<i>Sistema computarizado</i> .....	72

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> .....	31
<i>Procedimiento de identificación de elementos</i> .....	31
<b>Figura 2</b> <i>Factores de disciplina e indisciplina</i> .....	36
<b>Figura 3</b> .....	36
<i>Proceso 6s</i> .....	36
<b>Figura 4</b> .....	54
<i>Género</i> .....	54
<b>Figura 5</b> .....	55
<i>Edad</i> .....	55
<b>Figura 6</b> .....	56
<i>Ocupación</i> .....	56
<b>Figura 7</b> .....	57
<i>Ingreso familiar</i> .....	57
<b>Figura 8</b> .....	58
<i>Elementos innecesarios</i> .....	58
<b>Figura 9</b> .....	59
<i>Orden en las mesas</i> .....	59
<b>Figura 10</b> .....	60
<i>Áreas de atención</i> .....	60
<b>Figura 11</b> .....	61
<i>Eficiencia de atención</i> .....	61
<b>Figura 12</b> .....	62
<i>Señaléticas</i> .....	62
<b>Figura 13</b> .....	63
<i>Control de inventario</i> .....	63
<b>Figura 14</b> .....	64
<i>Tiempo de espera</i> .....	64
<b>Figura 15</b> .....	65
<i>Limpieza de baños</i> .....	65
<b>Figura 16</b> .....	66
<i>Capacitaciones</i> .....	66
<b>Figura 17</b> .....	67

<i>Estándares del producto</i> .....	67
<b>Figura 18</b> .....	68
<i>Seguridad</i> .....	68
<b>Figura 19</b> .....	69
<i>Métodos de pago</i> .....	69
<b>Figura 20</b> .....	70
<i>Aspecto del establecimiento</i> .....	70
<b>Figura 21</b> .....	71
<i>Comunicación efectiva</i> .....	71
<b>Figura 22</b> .....	72
<i>Sistema computarizado</i> .....	72



## **Estrategias de las 6s en la Picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad, año 2024**

### **Autor:**

Pacheco Soriano Erika Nicole

### **Tutor:**

Eco. William Caiche Rosales, MSc.

### **Resumen**

El tema investigado referente a las estrategias de las 6S es excelso para las empresas con visión, el objetivo central del estudio fue proponer las estrategias de las 6S en la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad, la problemática que se auscultó promueve la interrogante: ¿Cómo contribuirán las estrategias de las 6s en el servicio de la Picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad, cuya finalidad es detectar las estrategias para mejorar la calidad del servicio y la productividad en las áreas de trabajo. La metodología se centró en un diseño no experimental, con alcance descriptivo, los métodos aplicados fueron inductivo y analítico, para la recolección de datos se utilizó la ficha de observación, entrevista a dueños del establecimiento y encuesta a los clientes del establecimiento. Los resultados de la investigación evidenciaron que las estrategias de las 6s se requieren tomar en cuenta para aplicarlas en la picantería El Gran Pez Amarillo enfocándose en la ubicación de los elementos, donde según los clientes percibe que hay deficiente organización del equipo de trabajo y los elementos que constituyen el establecimiento, por otra parte, se logró determinar con 60% de los encuestados que la atención del servicio es buena. Se concluye que la utilización de las estrategias de las 6s mejora la calidad del servicio y la productividad de la picantería El Gran Pez Amarillo, según el hallazgo de los resultados, se confirma su ejecución, ya que es necesario, por las deficiencias que afectan directamente la calidad del servicio, siendo la estrategia 6s la opción más viable para una solución efectiva.

**Palabras claves:** 6s, estrategias, productividad, funcionamiento, calidad



***6s Strategy in the Picanteria The Great Yellow Fish of the Canton of La Libertad, year 2024***

**Author:**

Pacheco Soriano Erika Nicole

**Tutor:**

Eco. William Caiche Rosales, MSc.

**Abstract**

The topic investigated referring to the 6S strategies is excellent for companies with vision, the central objective of the study was to propose the 6S strategies in the Picanteria El Gran Pez Amarillo of the Canton La Libertad, the problem that was auscultated promotes the question: How will the strategies of the 6s contribute to the service of the Picanteria El Gran Pez Amarillo of the Canton La Libertad, whose purpose is to detect the strategies to improve the quality of service and productivity in the work areas. The methodology focused on a non-experimental design, with a descriptive scope, the applied methods were inductive and deductive, for the collection of data the observation form, interview with experts and a survey of the establishment's clients were used. The results of the investigation showed that the 6s strategies need to be taken into account to be applied in the El Gran Pez Amarillo spicy restaurant, focusing on the location of the elements, where according to the clients they perceive that there is a deficient organization of the work team and the elements that constitute the establishment, on the other hand, it was possible to determine with 60% of the respondents that the service attention is good. It is concluded that the use of the 6s strategies improves the quality of the service and the productivity of the El Gran Pez Amarillo spicy restaurant, according to the finding of the results, its execution is confirmed, since it is necessary, due to the deficiencies that directly affect the quality of service, being the 6s strategy the most viable option for an effective solution.

**Keywords:** 6s, strategies, productivity, operation, qualite

## Introducción

En un entorno empresarial donde la limpieza y la organización de las operaciones tiene poca relevancia, se terminarán volviendo en desafíos significativos a largo plazo. En la actualidad las compañías son más competitivas sobre las demás. A través del avance tecnológico permiten cumplir tareas con eficacia tanto en ámbitos personales, laborales y sociales. Las estrategias operativas son esenciales, es por esto que, aplicar metodologías y priorizar la satisfacción del mercado ayuda a mejorar de forma constante aspectos productivos acoplándose a las variaciones experimentadas del desarrollo global. De ahí que se consideren todas las opciones posibles antes de realizar la toma de decisiones, con el único objetivo y más importante volverse el número uno en el mercado.

En este escenario, la estrategia es primordial para el desarrollo y crecimiento de una empresa. Es por esta razón, la estrategia “6s” debido a su efectividad y bajo presupuesto para tratar temas de cultura, de orden y limpieza es ideal para ser aplicada. La estrategia 6s es una adaptación de la metodología 5s que se origina en Japón después de la segunda guerra mundial donde el país tuvo que buscar nuevas alternativas para mejorar, la estrategia consiste en 5 palabras Seiri (sentido de uso), Seiton (sentido de organización), Seiso (sentido de limpieza), Seiketsu (sentido de estandarización) y Shitsuke (sentido de disciplina) Yachay (2022); en la década de 1940 Toyota Production Systems ideó la estrategia 6s incluyendo una más Shikari (sentido de constancia), con el objetivo de mejorar el rendimiento y calidad de las empresas.

A nivel mundial, las estrategias 6s es reconocida para poder mejorar la productividad a través de conocimiento y enseñanzas. Siendo ideado por Toyota Production Systems, que mediante un proceso de seis pasos tiene el objetivo de mejorar la calidad y producción, Lemind Lee & Bonnie Pilon, (2019). El grupo Toyota con ayuda de esta estrategia evitar gastar energía y tiempo tanto fuera posible, administro mejor sus recursos al lograr racionalizar la producción, sobre todo provocar la calidad de los productos y teniendo en cuenta la seguridad de cada uno de sus empleados. Con todos esos aspectos fue lo que lo llevo a obtener resultados positivos para la mejora continua.

Para Anthony Caballero (2017) La metodología es una de las herramientas que crea una cultura de mejora continua o cultura Kaizen donde permite que las empresas sobrevivan el mundo actual, al incorporar la cultura de procesos, optimizar recursos y reducir los desperdicios, con el fin de minimizar ventajas respecto a los adversarios por lo que representa una oportunidad competitivamente superior. (pág. 14)

En Ecuador, la estrategia 6s es utilizada por empresas grandes, medianas o pequeñas que dispone la preferencia a este instrumento ya que permite normalizar el trabajo, proporcionar una mejor condición laboral a los colaboradores tras garantizar su salud y seguridad, sobre todo mejorar la calidad del servicio. Al poner en marcha esta estrategia se generan las condiciones requeridas para la creación de nuevas soluciones técnicas e innovadoras, en las que se mejora el espacio laboral y el proceso productivo adopta un enfoque sistemático que promueve el trabajo colaborativo, incluyendo la implicación de todos los trabajadores, y se enfoca en la implementación total de la organización y la adaptación del espacio laboral.

La estrategia de las 6s, disminuyen los elementos de trabajo innecesario y simplifican el acceso y la devolución de objetos u elementos. Evita el desperdicio de tiempo en la búsqueda de elementos en sitios desordenados o inadecuados, disminuye las fuentes que generan suciedad, conserva las condiciones requeridas para el cuidado de herramientas, equipo, maquinaria, mobiliario, instalaciones y otros materiales, ambiente visualmente atractivo, establecimiento y conservación de condiciones seguras para llevar a cabo el trabajo, potencia el control visual de los elementos laborales, establece los cimientos para implementar nuevas, Moran & Cujilan (2022). De tal forma se relaciona con la administración de actividades realizadas, que permite perfeccionar la productividad y la eficacia de la entidad, volviéndose en un impacto afirmativo en el desempeño de los colaboradores.

Las organizaciones han adquirido habilidades que las colocan en una posición con grandes ventajas frente a los desafíos y ajustarse a las modificaciones. Por lo tanto, las empresas, especialmente aquellas que entran en la categoría gastronómica, se ven obligadas a implementar ciertas estrategias, ayudando a aumentar la producción de los trabajadores, donde permite gestionar eficazmente sus actividades para maximizar el impacto del superávit organizacional. Una de las estrategias básicas es incrementar la productividad de cada empleado al implementar la supervisión en cualquier trabajo en que se recomiende una acción disciplinaria hacia los colaboradores.

Para complementar las 6S se debe asumir la filosofía de mejora continua, basada en el conocido ciclo PHCA (Planificar -> Hacer -> Controlar -> Actuar) que indica, dado que nada es ideal, siempre existe margen para mejorar. Es necesario llevar a cabo evaluaciones periódicas del estado actual de cada proceso clave para encontrar posibles deficiencias y proponer mejoras en las actividades para obtener resultados más favorables, Contreras & Zare (2021).

Mientras que, a nivel local, en la provincia de Santa Elena puede llegar a presentar desafíos en los negocios para sobresalir, debido a esto es necesario recurrir a estrategias. Estos negocios, enfocándose principalmente en restaurantes dedicados a la gastronomía desarrollan estrategias claves que les permiten encontrar y mantener la eficacia en los procesos, optimizar recurso y reducir desperdicios que generen en los establecimientos. Los restaurantes se caracterizan por priorizar la calidad del producto y presentación en cada uno de sus platos que sin duda es fundamental, existe otros factores como es la calidad del servicio que se le brinda al consumidor donde crea un ambiente ameno, de esta manera lograr fidelidad y preferencia ante la competencia.

Esta investigación se enfocará en la Picantería “El Gran Pez Amarillo” es un establecimiento de comida enfocado en platos tipos más influyentes de la zona costera de Ecuador, como es el Encebollado y ceviches que son altamente atractivos tanto para la comunidad local como para los visitantes que vienen a disfrutar de las diferentes playas de la provincia de Santa Elena. Se encuentra en la Av. Eleodoro Solorzano entre calle 23 y 24, La Libertad, fundada por Jonny Santos y su esposa en el 2012, llevando 12 años en el mercado. La misión del establecimiento es mantener una alta calidad en la preparación de cada uno de sus platos y cubrir la demanda de sus clientes. Su visión es expandirse con nuevos puntos de atención y ser reconocidos entre las mejores picanterías a nivel local y nacional, tanto por su producto gastronómico, entorno y servicio. A pesar de su gran éxito, está envuelta en desafíos internos debido a varios factores, convirtiéndose en una desventaja para el negocio.

El objetivo de esta investigación es proponer la incorporación de las estrategias “6S”, y genere cambios significativos para alcanzar objetivos al garantizar un desarrollo próspero y equilibrado. Brindar gestión para mejorar constantemente los procesos a través de un método simple que permitirá crear un lugar de trabajo limpio, ordenado y organizado, lo que crea un entorno laboral ideal para los colaboradores, con procedimientos sencillos y seguros, aumentando la productividad, competitividad, rentabilidad, funcionalidad operativa y administrativa del negocio. Para adherir los efectos obtenidos a otras organizaciones, se deben determinar todos los procesos de producción y servicios e identificar donde se requiere la metodología elemental para solucionar la incógnita a través de la mejora continua. Y por último recomendar una acción disciplinaria hacia los colaboradores, asegurando mantener su área de trabajo en las condiciones adecuadas.

De acuerdo con el **planteamiento del problema**, el desarrollo empresarial implica la participación de muchos factores, entre ellos se mide la satisfacción del cliente.

A nivel internacional se conoce que la calidad del servicio es de suma importancia en la empresa que busca posicionamiento en el mercado competitivo. La calidad del servicio se compone de indicadores basados en la satisfacción y la experiencia. Por ende, se debe mantener una buena organización dentro de un negocio es lo que se refleja del servicio hacia los clientes, como mantener protocolos y estandarizaciones en las áreas de trabajo.

Aguilar Torres (2022), menciona que el restaurante ubicado en Mocupe de Perú denominado Alfa y Omega, llevo a cabo una intensa investigación y notó que los empleados eran los más destacados. Dado que los colaboradores del establecimiento presentaron poca productividad y eficiencia al momento de cumplir con sus actividades laborales, debido a una inadecuada organización en la área de cocina por la ausencia de un orden establecido, y causa la tensión en los colaboradores y retrasos provocado por la ubicación de insumos e implementos que se necesita estar a la disponibilidad para la preparación de los platillos, asimismo, se menciona que tenían un espacio muy limitado en la cocina y obstaculiza la producción con normalidad (pág. 53).

Por otro lado, la empresa Promacero de Perú, Gómez & Espín (2022), en su estudio para optimizar procesos identifico inconvenientes en áreas de trabajo más influyentes como los pedidos de entrega en fecha, los espacio en área útil y pedidos con error, esto impide una eficiente gestión en el almacén. A causa de tiempos improductivos que afectan directamente a la empresa y la fluidez de sus procesos; el desorden, la escasez de limpieza en sus áreas de trabajo y la clasificación incorrecta de los materiales que genera la ineficiencia de los procesos, tiempo improductivo y pésimo uso de sus instalaciones (pág. 4).

En conclusión, estas problemáticas son claro ejemplo que la poca de cultura de mejorar continua se hace notable en el comportamiento y acciones que realizan los colaboradores evidencia en las áreas de producción, manifestándose mediante el desorden y la escasez de aseo. Posteriormente con la reducción en rendimiento laboral, provoca la disminución en las ventas y captación de nuevos clientes. Al utilizar la metodología se estabilizó en varios aspectos indispensable, como crear un ambiente favorable y acogedor en el área de trabajo, con estrategias que potencien la productividad también la utilización de símbolos como señaléticas y así obtener una mejor ubicación y seguridad en los materiales, para evitar accidentes en los procesos de producción.

A nivel nacional, muestran las percepciones de los clientes y su influencia en la calidad del servicio en restaurantes del norte de Guayaquil. La creación de relaciones interpersonales emocionales en la atención al cliente es una prioridad en la prestación del servicio. Aureliano Cabrera (2019), establece que la calidad de servicio se entiende no solo desde las especificaciones técnicas del producto (calidad técnica), como se considera hasta ahora, sino también como componentes funcionales relacionados con la calidad. Se subestima la importancia de considerar las habilidades y actitudes del personal de servicio.

De acuerdo con Liberio & Ullauri, (2024) Dentro del marco de las plantas de procesamiento de camarón, se presenta un reto crucial en términos de eficiencia operativa y productividad. Este problema se origina por la carencia de conocimiento o poca formación al personal operativo del sector de producción. Además, una cultura organizacional insuficiente impide que se promueva de forma integral la organización, la limpieza y la mejora continua, lo que resultará tiempos de demora en la cadena de procesos y una productividad reducida. (pág. 21)

Con respecto a la empresa de agua potable en Guayaquil, Medina & Ronquillo (2024) menciona las problemáticas en la organización y limpieza. Generando un impacto en las oficinas administrativas y el equipo operativo de la institución pública. Mediante la identificación del diagrama de Ishikawa, manifestó la ausencia de motivación y dedicación del personal, la ausencia de programas de formación, la inestabilidad de materiales y equipos, entre otros factores. Esta situación impacta en la operación de la compañía y resalta la necesidad de la intervención estratégica para perfeccionar la organización y la limpieza en estos sectores, favoreciendo de esta manera la mejora del desempeño en el trabajo y la excelencia del servicio proporcionado. (pág. 21)

Las causas potenciales que podemos identificar en la diferente problemática es la ausencia de capacitaciones y una cultura organizativa insuficiente. Por lo tanto, se resalta la necesidad apremiante de tratar estas cuestiones deficientes para que se prevenga efectos adversos previstos, como la reducción de la productividad, el incremento de fallos, un entorno de trabajo incomodo y la persecución en la imagen de la compañía. Tales son factores que van careciendo la calidad del servicio y la eficiencia operativa que se desea en cada área de las organizaciones ya sean públicas o privadas.

La Picantería “El Gran Pez Amarillo” esta conformado por dos locales en el Cantón La Libertad, donde logra generar 10 puestos de trabajo que se distribuyen en diferentes áreas. El restaurante tiene aspiraciones de seguir en crecimiento por la acogida de sus fieles clientes, para esto se pretende mejorar diversos aspectos negativos que han surgido, debido que el proceso de control interno de cada uno de las áreas del restaurante y la calidad de servicio que se brinda a los clientes mantiene un control poco adecuado para la mejora continua del establecimiento. A través de le estrategia se esperar generar cambios que ajusten a los procesos de cada miembro que conforma el establecimiento y no se genere más inconvenientes o dificultades en el área de trabajo.

Al establecer las causas y sus efectos del problema central, se desarrollaron fichas de observación que permitieron identificar problemáticas presentes, donde se definieron cuatro causas. Habiendo detectado las causas, se procedió a establecerlas en una matriz de Vester y se les otorgó una codificación para emplearlas en la evaluación de la valoración y establecer el nivel de relación que poseen cada una de estas entre sí.

Donde los resultados de la valoración logró definir automáticamente en el plano cartesiano, al brindar el diagnóstico del negocio, indica que la primera causa es el tiempo prudente de entrega debido a la escasez de una buena organización, el segundo es la insatisfacción del personal generada por la poca distribución de cargos que unos mencionan experimentar que trabajan más que otros, la tercera causa es la forma de pago que se realiza está generando quejas en los clientes al aceptar únicamente en efectivo sin la opción otra forma de pago y, por último, la cuarta causa es el equipo de trabajo es poco colaborativo. genera

Estas causas generan los siguientes efectos: el primero es que se presenta personal con poca experiencia, el segundo es la carencia de control en las actividades, el tercero es la facturación manual que lleva a la deficiencia en días con mayor actividad en ventas y por último la poca comunicación interna dificulta los procesos, en conclusión, crea el un problema central en que la distribución y organización son escasas para el desarrollo.

Según el diagnóstico realizado, si la situación persiste, la picantería El Gan Pez Amarillo estará expuesta a perder clientes cotidianos y se volverá poco atractiva para nuevos clientes; a su vez reducirá su nivel de rentabilidad que perjudica su desarrollo en el mercado. Según la información compartida, esta investigación propone la estrategia de las 6S para mejorar la calidad del servicio de la picantería El Gran Pez Amarillo.

Para efectuar la **formulación del problema** de este proyecto se investiga de forma específica y puntual con el objetivo de identificar la situación, mediante la formulación de una interrogante:

*¿Cómo contribuiría las estrategias de las 6s en la calidad del servicio de la Picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad?*

Además, se puntualiza la **sistematización del problema** descrita de manera minuciosa a continuación:

- ¿Cómo diagnosticar el estado actual de la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad?
- ¿Cuáles son las estrategias que se están utilizando en la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad?
- ¿Cómo contribuirá cada componente de las estrategias 6s en las necesidades de la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad?

Por consiguiente, partiendo de la sistematización del problema se elabora el **objetivo general** el cual es:

*Establecer las estrategias 6s en base a un análisis situacional que contribuya al servicio de la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad.*

Así mismo, se plantean los siguientes **objetivos específicos**:

- Diagnosticar el estado actual del servicio que se brinda en la picantería El Gran Pez Amarillo.
- Identificar que estrategias de servicio aplica el cliente interno de la picantería El Gran Pez Amarillo.
- Determinar que estrategias de las 6s contribuirán a las necesidades de servicio en la picantería El Gran Pez Amarillo.

Para el desarrollo de la investigación es fundamental determinar una guía y estructura en cada fase del estudio. Los objetivos generales establecen el propósito principal del trabajo, mientras que los objetivos específicos desglosan este propósito en acciones concretas y medibles. Permite que los objetivos ayuden a mantener el enfoque, facilitando la planificación y permitir una evaluación precisa del progreso, asegurando que la investigación de desarrollo se manere eficiente y efectiva.

La **justificación teórica** del presente trabajo de investigación es primordial para establecer el marco conceptual y contextual que respalda el trabajo proporcionado una base sólida y argumentada que demuestra la relevancia y necesidad del estudio. La justificación teórica ayudando a situar trabajos con un análisis profundo que establezca trascendencia en la estrategia 6s y su contribución en relación con la gestión de la picantería El Gran Pez Amarillo, respaldadas por fuentes bibliográficas que implementan la calidad de servicio. Escritores profesionales han propuesto varias teorías con el propósito de obtener información necesaria para su aplicación. Las diversas teorías proporcionan un marco conceptual sólido para comprender el alcance y objetivos de esta estrategia.

Unos de las bases teóricas fundamentales de la estrategia 6s radica en el perfeccionamiento constante que tiene como consideración, el aprendizaje constante de la organización, seguido por la implementación de una filosofía de gestión y la colaboración de todo el personal permite incrementar la habilidad intelectual, creativa de los participantes. Cisneros & Ruiz (2011). El involucramiento de cada uno de los miembros es primordial, debido a que cada proceso tiene su importancia. Al eliminar todos los procedimientos innecesarios, los trabajadores pueden concentrarse únicamente en las tareas que aportan valor. (pág. 25)

La teoría de mejora organizacional es una herramienta de gran ayuda y fácil de implementar con resultados inmediatos, sobre todo en el orden y la limpieza, es necesario la creación de cronogramas con el fin de mantener un área fuera de riesgos y mantenerse alineados a las normas de las SSO, salvaguardando la salud de los colaboradores y creando una cultura de orden y calidad, Valero & Santos (2018). En este caso, El Gran Pez Amarillo adoptaría criterios y lineamientos con teorías generada por autores que contribuyeron grandes análisis en base a sus estudios, con la finalidad de mantener un sistema de organización, limpieza y estandarización de las áreas.

La teoría del manual para la estrategia 6s de los autores de Ledesma (2021), menciona la importancia de contribuye al mejorar la competitividad, como son: procesos más sencillos, uso eficiente de recursos, enfoque al cliente, mayor productividad, sostenibilidad, reducción de costos, calidad de procesos y productos. Por otro lado, el desarrollo de los integrantes es trabajar en equipo, participación activa, visión operativa integral y trabajo colaborativo. Son estos beneficios que se desea implementar con la propuesta de la herramienta a la picantería El Gran Pez Amarillo.

Posteriormente, la **justificación práctica** de la investigación es crucial para demostrar la aplicabilidad y relevancia directa del trabajo en un contexto real. Proporciona razones concretas sobre como los resultados del estudio pueden resolver problemas prácticos, mejorar procesos o contribuir a la toma de decisiones. La justificación practica es un impacto positivo y practico en el entorno cotidiano. En esta ocasión reside en las problemáticas que se presentan en la picantería El Gran Pez Amarillo del cantón La Libertad. Como se describe en el planteamiento del problema, lo que padece en la actualidad es la organización interna. Estas irregularidades obstaculizan la coordinación de los colaboradores, provocando un proceso con poca eficiencia, afectando el servicio de calidad que se espera recibir por el establecimiento.

En una empresa o negocio es muy importante las delegaciones de actividades para tener una buena organización. En la picantería El Gran Pez Amarillo se puede evidenciar poca coordinación de los colaboradores. Cuando este problema se presenta lo que ocurre es que ciertas actividades no se realizan a su tiempo o un colaborador termine por hacer la mayor parte del trabajo, por lo que es necesario que exista una estructura o división de cargos para distribuir cada una de esas responsabilidades y mantener una mejor coordinación.

La eficiencia en un servicio es crucial para que el cliente obtenga la mejor experiencia y satisfacción. En la picantería El Gran Pez Amarillo la eficiencia puede verse ausente en varias ocasiones debido a que no hay un supervisor que controle que todos hagan su trabajo y principalmente este pendiente y al tanto de las cosas que hay o que falten comprar. Ya que esto puede desencadenar una serie de retrasos, por lo tanto, el servicio podría demorar más, creando una mala perspectiva al cliente y una mala experiencia.

Es por tales motivos que este estudio tiene como finalidad proporcionar una solución, mediante una propuesta basada en la estrategia 6s que favorezca al funcionamiento de la picantería El Gran Pez Amarillo, incorporando nuevas técnicas de mejora, reduciendo tiempos y movimientos, identificando anomalías que guían a la causa de la raíz, permitiendo estandarizar los procesos y seguridad en cada área que lo conforma, incorporar técnicas de trabajo sostenibles en el tiempo y promover el trabajo colaborativo.

La integración de esta estrategia no solo mejoraría las actividades habituales y la productividad, sino también los procesos internos participativos y a su vez la comunicación en todas las áreas, volviendo un ambiente laboral con armonía beneficiando a cada cliente interno que forma parte del establecimiento, y esto termina por reflejarse en la calidad del servicio brindado al cliente externo.

En la actual investigación se identifican situaciones que requieren de solución inmediata, por eso se procede a establecer la siguiente **idea a defender**:

Proponer las estrategias 6s para mejorar el servicio de la picantería El Gran Pez Amarillo del cantón La Libertad, año 2024.

El **mapeo** de la investigación se estructura de la siguiente manera:

Son los datos introductorios, conformados por enfoques, el planteamiento del problema, la formulación del problema, sistematización del problema, objetivos generales y específicos, justificación teórica y la idea a defender. Brindado una visión general y conceptual de la investigación. Es una herramienta esencial para visualizar y organizar la información de manera clara y estructurada. Permitiendo identificar relaciones y patrones entre diferentes variables, facilitando la comprensión del contexto y la dirección del estudio, enriquece el proceso al proporcionar una visión completa y coherente del tema de estudio.

**Capítulo I:** Consta del marco referencial, describiendo los fundamentos teóricos relacionados con las estrategias de las 6 S y sus componentes que se proponen en la investigación a la Picantería El Gran Pez Amarillo. Detalla la revisión literaria entre trabajos de investigación científica, artículos académicos, libros que estén vinculados a la metodología y la importancia del tema de la tesis, Brindando un respaldo teórico sólido a los antecedentes de la investigación.

**Capítulo II:** Proporciona una guía clara sobre cómo se lleva a cabo la investigación abordando aspecto como el Marco Metodológico, describiendo a detalle los materiales, método, técnicas e instrumentos de investigación a utilizar para el desarrollo de la estrategia en El Gran Pez Amarillo. Además, especifica el diseño de muestreo, selección de población y muestra el estudio, el diseño de la recolección de datos, y para recabar la situación actual del negocio para la propuesta de mejora.

**Capítulo III:** Se describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos; se logra exponer las aplicaciones de los instrumentos de la evaluación a través de gráficos proyectando la con claridad el estado actual de la variable analizada. Proporcionando una visión clara organizada y logística de la investigación, abordando aspectos administrativos claves para garantizar el desarrollo eficiente y efectivo del proyecto, esto contribuye a la transparencia, replicabilidad y calidad general del estudio. Después se discute examinando los datos y análisis correspondientes, para establecer conclusiones y recomendaciones específicas.

## Capítulo I

### Marco Referencial

#### Revisión de la literatura

En el marco de la investigación, la **revisión literaria** es indispensable para reforzar la solidez y la trascendencia del trabajo, permitiendo conocer y analizar las investigaciones previas al mismo campo temático. Forma así una base debido a la problemática similar con la diferencia de contextos diferentes.

Para la ejecución de este estudio, se tomó como referencia en la parte internacional la **tesis** elaborada por Franco Riquelme (2022), denominado “*Implementación de la técnica 6s para mejorar la productividad del área de producción de la empresa LISERME*”, de la Universidad Cesar Vallejo de Arequipa en Perú. El objetivo de esta metodología es evaluar y analizar los índices de eficiencia y eficacia del área de la producción. La metodología fue de tipo aplicada, nivel descriptivo–explicativo y con enfoque cuantitativo y cualitativo. La colectividad de estudio se trató por 272 materiales del área de producción de la empresa.

En el tema de investigación se aplicó una metodología basada en tres etapas. En primer lugar, se recopilaron datos generales de la empresa, detallando las operaciones y procesos que se llevan a cabo en el área de mejora, conocida como el área de producción para determinar con precisión el problema. En segundo lugar, se lleva a cabo un análisis de los procesos mediante una pre- prueba antes de intervenir con la estrategia sugerida, con los resultados se identificó el área con más dificultades. Por último, a ser aplicado la metodología 6s obtuvieron como resultado que el promedio inicial de la productividad fue de 60.14%, en comparación con la aplicación de la metodología alcanzó un promedio de 85.33% donde presentó mejora en la dimensión de eficiencia del 16.74% y eficacia del 12.74%, evidencia la mejora de un 25.20%. mejorando significativamente el cumplimiento de las actividades y alcanzando los estándares que la metodología promete.

En conclusión, se puede evidenciar que la aplicación de la metodología 6s en procesos con bajo producción o eficiencia puede generar grandes cambios en cada una de las áreas favoreciendo a la institución que lo implemente. También es importante mencionar que los cambios de mejora constantes, serán alcanzados es una inspección o auditorías evaluativas que evidencien el desarrollo positivo que las áreas están pueden ser desde las áreas con alto rango hasta las áreas obreras.

La *tesis* referente a la temática de la Estrategia de las 5S realizada por Lilian Vásquez (2022), determinó en su estudio titulado “*Estrategia 5s para mejorar la calidad del servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo*”, de la Universidad del Señor de Sipán, este estudio tiene como objetivo la verificación de servicio e implantación con un plan de acción de las estrategias 5s en el restaurante.

El estudio se centró en una metodología de tipo descriptivo, de diseño no experimental y trasversal. Se realizó una encuesta hacia los clientes con preguntas claves que reflejen la realidad de la atención que se estaba brindando en el establecimiento, con la finalidad de analizar datos a través del programa estadístico SPSS, que ayudó a generar las tablas y gráficos para fundamentar la discusión de la teoría que se presentó para la investigación. Permitiendo determinar qué áreas o sección del desempeño de los colaboradores está viéndose afectada y necesitan la mejora.

Los resultados de la investigación relucieron en la metodología de la 5s que se requiere implementar en el restaurante enfocado en la ubicación de los materiales, donde se logra percibir que no cuenta con una organización con las herramientas de trabajo. Obtuvieron a través de las encuestas realizadas hacia los colaboradores que conforman el establecimiento y sus clientes que el 80% no se aprecia una buena organización en los implementos ni distribución, volviendo deficiente la calidad de servicio. Es así como se recomienda implementar necesariamente el método de la estrategia de las 5S por ser versátil para aplicarlo en diferentes tipos de negocios.

En conclusión, Entre todos los beneficios que se logra evidenciar a través de experiencia de las empresas se menciona un elemento crucial que se consigue al implementar la estrategia y es el ambiente de trabajo. Logra mejorar significativamente el entorno ambiental de trabajo, promueve la comunicación eficaz entre los empleados, fomenta y potencia su creatividad; de esta manera, facilita el desarrollo profesional. Crear un ambiente donde el colaborador se sienta en una misma sintonía de crecimiento y aprendizaje genera grandes cambios personales y laborales que suelen orientar el desarrollo profesional del individuo en su entorno.

El **artículo** realizado en Ecuador por Ariadna Aldaz, et. al (2022), en su estudio denominado “*Las 5s como herramientas de mejora caso: laboratorio farmacéutico Liphycos S.A.*”, tiene como objetivo potenciar el desempeño de los procesos y tareas cotidianas, incrementar la productividad, prevenir incidentes con los empleados, maximizar el tiempo, instaurar una cultura de organización y orden, pero principalmente sostener un ciclo constante de mejora y proporcionar un servicio de alta calidad.

La metodología se desarrolló bajo un enfoque mixto y un diseño de investigación no experimental para el método cuantitativo, con el objetivo de obtener toda la información a través de la observación en un periodo de tiempo específico. Los factores considerados para la investigación son: la disponibilidad de los recursos, la recepción de mercancía, la gestión de inventarios de los productos, la preservación y conservación de los recursos, maquinarias y productos, por ultimo los envíos de mercancía.

Para la cualitativa se implementó una entrevista al empleado a cargo del área de almacenamiento. Logrando identificar que las tareas se llevan a cabo sin un plan adecuado, el empleado no posee autodisciplina para mantener su lugar de trabajo ordenado y limpio. El colaborador no se enfoca en despachar y limpiar los recipientes de manera meticulosa y limpiar los recipientes de los productos, lo que resulta en su entrega sin control y en alto índices de devoluciones, lo que podría generar una serie de consecuencias. Por otro lado, consideran incomodo y poco práctico el uso de quipos de bioseguridad para ingresar a las áreas.

La evaluación del estado actual del área de almacén en el laboratorio, determina que el empleado conoce los fundamentos de la metodología de forma empírica, desconoce su procedencia y su utilidad, lo que provoca que la implementación se lleve a cabo de forma equivocada. Adicionalmente, el laboratorio carece de una cultura de orden y limpieza, lo que provoca inestabilidad en las tareas cotidianas y en la logística, lo que termina en desorden y un mal aspecto en el entorno laboral.

Utilizar estrategia se vuelve una exigencia para el laboratorio farmacéutico, para su administración interna es necesario establecer procesos de calidad que les facilite mantener un mejoramiento constante. Además, permite alcanzar las regulaciones y leyes que dictan las entidades de control para su acreditación. Sobre todo, la dirección debe promover tácticas de una cultura de orden y limpieza en todo el equipo de trabajo.

La tesis elaborada por la autora Nathalia Arroba (2022) a través de su estudio titulado “*Aplicación de la estrategia 5s para la mejora de productividad en una empresa productora de papeles absorbentes*” tiene como objetivo mejorar el desempeño en la productora y garantizar la optimización de la ocupación de los colaboradores. Esta investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo evaluando las causas de la limitación de espacio y bajo rendimiento en la productividad que con la aplicación adecuada y oportuna optimizará el rendimiento de los trabajadores.

La metodología que se implementó fue técnicas de recolección de datos como el reconocimiento de las áreas de trabajo a través de la observación, seguido por definir un diagrama de procesos para identificar la área más crítica entre los departamentos para inferir con la auditoria de las 5s, lo siguiente la secuencia de operaciones donde se detalla cada actividad que se realizó tomando en cuenta los dispositivos o materiales que necesita y por último la evaluación de la productividad identificando el tiempo que se toma en cada fase luego de implementar las cinco S.

Como resultado, se obtuvo un incremento favorable en la producción de los rollos institucionales en un 64%, a través de las capacitaciones de la metodología que se impartió a los colaboradores se logró evidenciar un desarrollo beneficioso del área más crítica de la fábrica industrial, que ha permitido realizar un ordenamiento efectivo de los materiales e insumos de limpieza, permitiendo eliminar actividades innecesarias y tiempo muerto en la producción.

La autora menciona que la metodología 5s no solo se aplica para identificar objetos innecesarios que se encuentren en el trabajo, sino también se puede identificar operaciones o actividades que realizan los colaboradores y no cuentan con un valor de productivo, permitiendo emplear mejoras para la seguridad y calidad dentro del proceso.

Para culminar se determina ejecutar esta metodología no solo como herramienta para realizar mejora sino también una herramienta de control debe ser ejecutado desde los mandos altos de la empresa como la gerencia hasta los más bajos que viene a ser los operarios que cumplen un trabajo más sencillo pero necesario en el engranaje de los productos, a su vez realizando un monitoreo y seguimiento oportuno al tipo de trabajo que se está realizando en cada unidad de producción.

La tesis de las autoras Acosta & Martínez (2024) en su estudio expuesto como “*Plan de mejora de la eficiencia operativa en el negocio novedades SAIOA del Cantón Daule aplicando del método 5s*” de la Universidad de Guayaquil, Ecuador, se centra en el aumento de ventas del negocio a través de implementación de la herramienta propuesta. El objetivo fue analizar espacios de almacenamiento, garantizar el cumplimiento de las actividades estandarizadas, establecer áreas específicas y brindar capacitación detallada a los empleados.

En el diagnóstico identificó que la compra y venta de mercadería presenciaba el desafío principal en la organización y orden en operación es diarias, debido a la falta de una estructura sólida en el establecimiento generando pérdidas de tiempo en la búsqueda de productos y desorganización en los recursos del entorno laboral. Para esta investigación se implementó un plan de mejora a través de diagramas, formularios y programas orientados a servir como guías a los colaboradores con relación a los cambios con la implementación de la metodología 5s y realizar la revisión para analizar la efectividad de las acciones sugeridas.

Para la verificación de la herramienta propuesta se realizó un seguimiento y control, con el objetivo de inspeccionar que exista un cumplimiento de actividades estandarizadas en Novedades SAIOA, proporcionando a los colaboradores aumentar su productividad un 50% a través de las capacitaciones o transferencias de conocimientos que identificó las áreas de mejora, cuya efectividad garantizó el desarrollo de las tareas clave, con la finalidad de generar la eficiencia operativa del negocio.

Para conclusión, la tesis es un claro ejemplo que la metodología realiza progresos positivos, en el estudio permitió una gestión más eficiente en los inventarios logrando facilitar la ubicación de los productos, mejorando la experiencia tanto en los empleados como de los clientes y lograr alcanzar uno de los objetivos principales que todo negocio que es generar la rentabilidad necesaria para crecer y expandirse.

A nivel local, la *tesis* de Jessica Panchana (2013) en su investigación titulada “*Diseño de un sistema de gestión de calidad aplicando la técnica de las 5s en la compañía Telani S.A. parroquia Santa Rosa, cantón Salinas*”, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Telani es una empresa dedica a procesar y comercializar producto de pesca. Tiene como objetivo crear una administración eficiente, con organización tanto en los recursos físicos, humano, tecnológico y financiero. El estudio se realizó a través un diseño de investigación descriptivo exploratorio con un enfoque cuantitativo y cualitativo.

La rigurosa investigación se generó a través de la observación, entrevista y encuestas, logrando tener resultados a los que fueron tabulados representados en tablas porcentuales, la entidad mantiene falencias en la comunicación efectiva y el recurso humano se involucra poco en la definición de los objetivos de la empresa, se desea generar medidas que potencien las habilidades del personal mediante procesos de educación que mejore sus competencias a través de información continua. Por otro lado, no se han establecido procedimientos para la organización y el mantenimiento de equipos. Se considera que los empleados no protegen el lugar de trabajo ni perciben que el entorno sea seguro.

Así mismo, el aseo y limpieza debe estar bajo control ya que son la excelencia en la producción.

TELANI SA requiere mejorar varios aspectos físicos, rótulos de procesos que deben seguir como falencias en cuanto al orden y limpieza de las áreas y puestos de trabajo, así como la organización de recursos básicos para cumplir con los procesos correctamente. A partir de análisis se diseñó un sistema de gestión de calidad que contribuya a la seguridad hacia los trabajadores y cumpla con procesos de calidad en las diferentes áreas, generando una cultura organizacional de mejora continua. Se propuso una estructura clara, orgánico funcional, planificación de actividades, capacitaciones del personal con información y ajustes en base a herramienta cinco S

La herramienta cinco S es un procedimiento sencillo, rápido, económico y eficaz para alcanzar el éxito en la aplicación a corto plazo, en cuanto a calidad promueve una correcta administración, proporcionado una gestión apropiada. Genera un ambiente positivo y un entorno laboral agradable que facilita a los empleados a realizar tareas eficientes. En definitiva, las organizaciones incrementan su productividad por medio del método que facilita numerosas empresas obtener a corto plazo una serie de resultados. Todo se logra constituir por el orden y limpieza interna además de potenciar la reputación de la empresa antes los clientes.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

### **Estrategia 6s**

El sistema conocido como las 6s se desarrolló en Japón. Es un programa de trabajo para talleres y oficinas que consiste en desarrollar actividad de orden/limpieza y detección de anomalías en el puesto de trabajo, que por su sencillez facilita la implicación de todos, ya sea nivel personal o grupal, optimizando el ambiente de trabajo, la protección de los individuos y equipos. Sacristam, (2005)

### ***Principio de la metodología 6s***

Los seis principios de la metodología 6s son clasificar, limpiar, ordenar, estandarizar, disciplina y constancia. Cada principio sigue una etapa y debe desarrollarse secuencialmente. Es una técnica de gestión que mejora el entorno de trabajo, aumenta la productividad de los procesos, reduce los riesgos, los costos y reduce el tiempo de producción. Sin embargo, como esta herramienta requiere la participación de todos los empleados, el personaje necesita capacitación. Salazar, et al (2022)

### ***Beneficios***

La metodología 6s mejora la productividad, la seguridad, el espacio y el tiempo. Por otro lado, la metodología 6s se puede aplicar a cualquier tipo de organización para reducir los costos, reducir el índice de accidentes, mejorar la conservación de equipos y maquinarias, mejorar la distribución y ganar espacio hasta que finalmente aumente el compromiso de los colaboradores con la organización.

A continuación, detalla algunos beneficios:

- Reduce elementos innecesarios de trabajo.
- Evita la pérdida de tiempo en la búsqueda de elementos de trabajo en lugares no organizados, inapropiados.
- Entorno visualmente agradable
- Mejorar el control visual y técnico de elementos de trabajo
- Crea las bases para nuevas metodologías de mejoramiento continuo.
- Participación en equipo
- Mejorar la productividad

La aplicación de esta técnica permite estandarización en las áreas de la organización generara un proceso de trabajo más proactivos, mejorando las condiciones de los colaboradores generada por la eficacia y eficiencia, así mismo, la comunicación interna y donde se garantice la seguridad motivando al personal alcanzo un buen ambiente laboral, dando como resultado la productividad, reducción de costos, tiempo de producción y competitividad que se requiere en las empresas.

Es importante destacar que para que la metodología 6S funcione correctamente, es vital la capacitación de todo el personal. Solo con la comprensión y el compromiso de cada miembro del equipo, se pueden aprovechar al máximo los beneficios de esta técnica de gestión.

### **Seiri – Clasificación**

Se refiere a que en todas las áreas de trabajo se debe distinguir lo que es necesario de lo que no, y luego se debe eliminar lo que no es necesario. El primer paso es inspeccionar las áreas de trabajo y eliminar los materiales innecesarios. De manera similar, se deben analizar las actividades y descartar las que no produzcan resultado Moran & Chávez (2022).

El propósito de la selección consiste en excluir de la oficina o puesto de trabajo todos los elementos innecesarios para las tareas diarias, al mismo tiempo que se mantienen cerca los elementos esenciales que facilitan el trabajo. De esta manera, se evitan los obstáculos que pueden llevar a interrupciones innecesarias en las actividades laborales.

### **Figura 1**

#### *Procedimiento de identificación de elementos*



*Nota:* Elaborado por Valeria Pérez (2017)

### ***Elementos necesarios***

Hernández & Vizán (2013), Trata de distinguir lo que se necesita de lo que no y controlar el flujo de cosas para prevenir obstáculos y elementos prescindibles que originen despilfarros como el incremento de manipulaciones y traslado, pérdida de tiempo en localizar cosas, elementos o materiales obsoletos, escasez de espacio, entre otros.

Para mantener un entorno eficiente y libre de caos, es importante separar lo necesario de lo innecesario permite gestionar adecuadamente el flujo de los elementos. Permite prevenir el desorden y acumulación de elementos innecesarios que pueden generar desperdicios como el manejo y el traslado adicional y pérdida de tiempo en buscar de materiales deseados. A comparación de tener únicamente lo indispensable a mano y regular el movimiento de los objetos, se maximiza el tiempo y el espacio.

### ***Distribución de espacios***

Aguilera (2017), menciona que la distribución de espacio hace referencia a la organización física de las posiciones laborales, de sus materiales y a la localización de las instalaciones para el cuidado y servicio al personal o el cliente. Aumentar la eficiencia y la efectividad en el modo de trabajo de una organización a establecer los criterios necesarios para planificar e implementar una distribución en el espacio que faciliten el flujo de personas, y contribuir a generar condiciones laborales que permitan al personal de una organización llevar a cabo su labor en un entorno positivo.

Proporcionar a los líderes y colaboradores un espacio apropiado e idóneo para desarrollar y mejorar sus actividades, al mismo tiempo simplificar a los clientes de la organización la adquisición de los servicios y productos que necesitan bajo las mejores condiciones de trato, oportunidad y calidad.

### **Seiton – Organización**

Según el autor Santiago (2018), menciona que la organización implica ordenar los elementos necesarios de modo que sean de uso fácil e identificarlos para que cualquiera pueda encontrarlos y tomarlos en su uso. Permite eliminar muchos tipos de desperdicios en las actividades de área de servicio como es la pérdida de tiempo en su búsqueda por las herramientas, desperdicio de movimiento para llevar a cabo las actividades, desperdicio de energía de personas, exceso de inventario de materiales, servicio con errores, accidentes y errores por condiciones inseguras.

El propósito es obtener una comprensión rápida de donde están las cosas con un control visual de los materiales de necesarios en sitios accesibles. Asimismo, es fundamental que todo se encuentre disponible en su justa cantidad y con la calidad requerida en el momento y lugar adecuado para desempeñar cada actividad que se requiera en la producción con la eficacia y eficiencia que se anhela.

### ***Localización de herramientas***

*Hernández & Vizán* (2013), menciona que se trata de ordenar los elementos clasificados como necesarios, de manera que se encuentren con facilidad, definir su lugar de ubicación para facilitar su búsqueda y el retorno a su posición inicial. Para su puesta en práctica es necesario determinar dónde colocar las cosas y cómo ordenar las teniendo en cuenta la frecuencia de uso y bajo criterios de seguridad, calidad y eficacia. Se trata de alcanzar el nivel de orden preciso para producir con calidad y eficiencia, dotando a los empleados de un ambiente laboral que favorezca la correcta ejecución del trabajo.

Lograr un ambiente de trabajo eficiente y productivo, es fundamental organizar las herramientas y materiales necesarios de manera que sean fáciles de encontrar y devolver a su lugar. Esto implica definir con claridad donde debe estar cada cosa y etiquetar su ubicación para ser utilizada. Al planificar la ubicación de los elementos, se debe considerar sobre todo el uso, de manera que alcance un nivel de orden y un entorno de trabajo que facilite la correcta ejecución de las tareas por parte de los empleados.

### ***Tiempo de espera***

Es el tiempo perdido como resultado de una secuencia de trabajo o proceso ineficiente. Los procesos no establecidos pueden provocar operarios parados mientras otros están saturados de trabajo. Un cliente nunca está dispuesto a pagar por tiempo perdido, por ende, es preciso estudiar cómo utilizar este tiempo o bien eliminarlos, *Carreras* (2021).

El tiempo de espera puede influir significativamente en la percepción del cliente sobre el restaurante. Un tiempo de espera razonable con atención amable y ambiente acogedor, puede llegar a ser una experiencia agradable. Sin embargo, si el tiempo de espera por una gestión inadecuada pueden generar frustración y afectar negativamente la satisfacción y expectativa del cliente.

## **Seiso – Limpieza**

Según Flores & Brito (2018), Consiste en limpiar e inspeccionar el sitio de trabajo y los equipos para prevenir la suciedad mediante la implantación de medidas para evitar o reducir la suciedad y hacer los ambientes de trabajo más seguros. Esto no solo implica quitar el polvo y limpiar, sino también investigar las razones por las que no se mantienen.

Es encontrar y eliminar la causa principal de la suciedad, los desechos y las alteraciones, así como mantener las áreas de trabajo limpias. El método que permite lograr una disminución numérica de la contaminación orgánica e inorgánica visible en una zona, equipo o materiales. Además, incrementa el grado de higiene de los espacios laborales y sus alrededores, disminuyendo significativamente los incidentes laborales, por lo tanto, incrementa la protección de los trabajadores.

### ***Frecuencia de limpieza***

Es posible distinguir entre una limpieza cotidiana regular y una limpieza cotidiana regular y limpieza de mantenimiento final que se organiza semanalmente o mensualmente según las necesidades. La implementación de un calendario de limpieza con responsabilidades asignadas asegura garantiza que todos se involucren en mantener el lugar limpio. Además, realizar inspecciones periódicas asegura el manteniendo de los estándares de limpieza y se identifiquen áreas que puedan requerir atención adicional.

### ***Protocolo de limpieza***

Antander (2015), definir normas de limpieza que se requieren en la producción e instalaciones. Las más fundamentales de cumplir son:

- Cuidado personal durante el día de trabajo
- Desinfección y limpieza de las superficies de la entidad
- Limpieza y desinfección de las áreas compartidas en la organización
- Administración de los desechos producidos durante las labores diarias.

## **Seiketsu – Estandarizar**

Es el mantenimiento de las condiciones conseguidas. Por lo tanto, se debe mantener los uniformes limpios, aseo personal correcto y de las áreas de trabajo. Se sugiere el desarrollo de normas de limpieza las cuales sean claras y específicas. Moran Olvera, B. M, et al (2022)

Una vez que se ha logrado establecer orden y limpieza en el lugar de trabajo, se procede a identificar la manera de mantener la mejora, esto conlleva la implementación de procesos y reglas claras que faciliten el mantenimiento sistemático de los niveles de orden y limpieza.

### ***Procesos estandarizados***

Estandarizar las actividades es esencial para organizar el trabajo de manera eficiente y sin desperdicios. Al definir normas claras para el método de producción, no solo se mejora la consistencia y calidad de los procesos, sino que también se establece una base sólida para mejora continua, Carreras (2021).

Basándose en la optimización de los procesos, resulta primordial determinar los objetivos y definir prioridades para poder identificar de forma eficiente las principales rutas de pérdida de tiempo y tener la habilidad de utilizar una estrategia métrica de tiempo para optimizar así el trabajo ejecutado.

### ***Señalización***

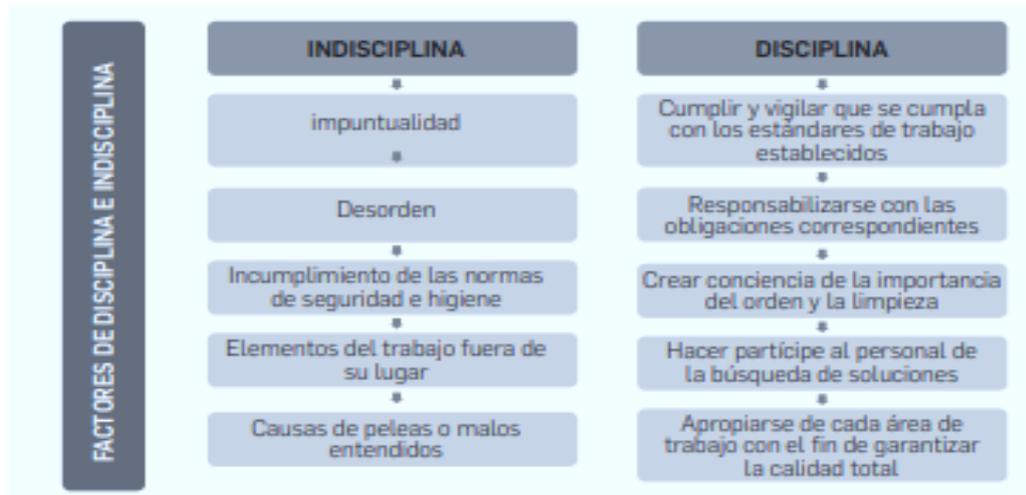
Carreras (2021), Se basan en imágenes bien diseñadas, que no requieren un estudio profundo porque su interpretación es clara e inmediata. Los avisos de todo tipo y los logotipos ayudan a encontrar las tiendas y las marcas que gustan a los consumidores y son también buenos ejemplos del lenguaje visual en acción.

Establece las medidas destinadas garantizar que en lugares de trabajo existan una adecuada señalización de seguridad y salud. Esto se refiere a un objeto, actividades o situación, y proporciona una indicación relativa a la seguridad y salud.

### **Shitsuke – Disciplina**

(Zubia Flores & Brito, 2018) Menciona que se debe evitar a toda costa romper los procedimientos establecidos de la organización para que la limpieza se convierta en una parte de la cultura de la empresa. La autodisciplina y el cumplimiento de las normas y procedimientos son necesarios.

El propósito de implementación de la disciplina es medir el proceso, planificar la mejora continua y analizar los resultados de los controles rutinarios, siendo efectivo para que el personal mantenga un ciclo continuo de desarrollo de buenas prácticas de metodología en la organización. Esto conlleva la implementación de procesos y reglas claras que faciliten el mantenimiento sistemático de los niveles de orden y limpieza logrados.

**Figura 2***Factores de disciplina e indisciplina*

*Nota:* Elaborado por Valeria Pérez (2017)

### **Procesos 6s**

Sarmiento & Ilbay Lema (2016) Es una herramienta que permite la sostenibilidad de la higiene y la organización de los lugares de trabajo en compañías, fabricas, talleres, viviendas, entre otros. Donde la organización es particularmente necesaria y participa de manera especial para conseguir un ambiente de trabajo seguro y atractivo. A su vez disminuyendo gastos, suprime residuos y tiempo inútiles.

**Figura 3***Proceso 6s*

*Nota:* Elaboración propia

## ***Capacitación***

Aguilar (2004), determinan que la capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores. Para que una empresa se logre plenamente, es necesaria la función de capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollando para que desempeñe bien sus funciones habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa.

La capacitación en una empresa es un pilar fundamental para el crecimiento y el éxito sostenible. Debe ser vista por todos los miembros de la organización como una herramienta vital para mejorar constantemente los resultados y facilitar tanto el cambio como el crecimiento individual. Este enfoque no solo fortalece la empresa, sino que también impulsa a cada empleado a mejorar su forma de pensar y actuar, tanto en la vida profesional como personal. Al centrarse en crear valores positivos y fomentar una cultura de productividad total, la capacitación ayuda a establecer un compromiso genuino con la calidad y la eficiencia, asegurando un futuro sólido para la organización y sus trabajadores.

## **Shikari – Constancia**

Garcerant (2015), se refiere a la constancia, como la virtud que nos conduce a llevar a cabo lo necesario para alcanzar las metas que nos hemos propuesto, la firmeza y perseverancia en las resoluciones de problemas y obstáculos que una persona encuentra a diario. Es necesario llevar a cabo charlas motivaciones y formación en buenas costumbres y buenas practicas, con el obojetivo de mejorar el compromiso que todo los individuos tienen participando para fomentar una actitud positiiva generando acciones y resultados beneficiosos.

Es crucial promover una cultura de mejora constante, donde todos los integrantes de la organización estén dedicados a detectar oportunidades de mejora continua y buscar soluciones innovadoras, adquiriendo nuevas experiencias y habilidades. El propósito es asegurar que los procedimientos estandarizados se implementen de manera constante durante un extenso periodo de tiempo hasta que se trasforme en algo habitual.

Shikari se refleja en la constancia y dedicación con que se realiza las tareas. Impulsa cumplir con los compromisos, seguir los procedimientos establecidos beneficiando y alcanzando las metas propuestas.

### ***Satisfacción del cliente***

María Aguilar (2011), menciona que el objetivo de evaluación de la satisfacción del cliente es conseguir, de manera eficiente y efectiva, la información requerida, exacta y confiable para realizar la mejora de los procesos y productos que inciden con su satisfacción.

La entidad debe definir el método de medición por realizar considerando características internas de la organización, requerimientos y expectativas de los clientes, demanda del cliente. Por otro lado, el mercado y su desarrollo futuro, es imprescindible tener claro cuál es el objetivo que se busca alcanzar a través de la medición para enfocarse en su propósito.

Es un indicador crucial que refleja como los productos y servicios de una empresa cumplen o superan las expectativas de los clientes, es fundamental para el éxito y la lealtad a largo plazo, ya que clientes satisfechos son más propensos a regresar y recomendar la empresa a otros. Mantener sus estándares alto construye una relación sólida y duradera con los clientes, que a su vez impulsa el crecimiento y el éxito de los negocios.

### ***Evaluación de desempeño***

Martorell & Slame (2014), determina que la valoración del desempeño laboral de los colaboradores es un proceso técnico mediante el cual, de manera completa, sistemática y constante, se realizan por parte de los superiores o dueños del establecimiento. Se aprecia el conjunto de comportamientos, rendimientos y conductas del empleado en las tareas de su posición y ejecución de sus responsabilidades.

Es un proceso sistemático mediante el cual una organización mide y analiza el rendimiento de sus empleados. Permite identificar fortalezas y áreas de mejora, así como para tomar decisiones sobre promociones, compensaciones y desarrollo profesional. Así mismo, proceso que determina la comunicación e los colaboradores, la forma en la se desempeñan en su trabajo. Cuando se lleva a cabo correctamente la evaluación, se realizan acciones que los empleados con un nivel de cumplimiento

La evaluación de desempeño es una herramienta crucial para el crecimiento y el mejoramiento constante de los colaboradores facilitando el crecimiento y desarrollo profesional de los empleados al proporcionar un plan claro y enfocado, también permite asegurar que los objetivos individuales estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización en un solo conjunto.

## **Fundamentos legales**

### **Constitución de la Republica del Ecuador**

El primordial el bienestar de los colaboradores así se menciona el articulo 326 literal 5 de la constitución de la Republica; toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propio, que garantice su salud, integral, seguridad, higiene y bienestar, Constitución (2021).

### **Seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente del trabajo de la secretaria de derechos humanos.**

Art. 2. **Ámbito de aplicación:** Política de higiene seguridad y salud en el trabajo, la secretaria de derechos humanos asume el compromiso de velar por la higiene seguridad y salud de sus trabajadores, mediante procesos de mejora continua con el fin de preservar salud, prevención de riesgos laborales, ambiente laboral sano como proactivo. Encaminada al bienestar de los trabajadores y de la institución, integrando toda normativa vigente en la ley y se compromete a:

- Cumplir con las leyes y normativas ecuatoriana vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo
- Asignar recursos tecnológicos, económicos y humanos para la implementación de Sistema de Seguridad y Salud
- Fomentar la participación activa en capacitaciones, cursos o seminarios de Seguridad y Salud Ocupacional para todos sus empleados
- Prevenir los riesgos inherentes a las actividades de la empresa, mediante la evaluación periódica de las instalaciones y el medio ambiente de trabajo, controlando los posibles daños a los empleados, colaboradores y visitantes.
- Velar por la seguridad y Salud de sus empleados mediante procesos de mejora continua con el fin de preservar la salud de sus empleados

Capitulo III: programa de prevención en el art 24. Prevención de riesgo psicosociales con el fin de garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable, informando y concientizando a los colaboradores de los riesgos psicosociales se consideran los siguientes aspectos:

Organización del trabajo: conflicto, ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales, dificultades de comunicación, posibilidades de promoción, u otros que pueden ser causa de conflictos laborales.

Ambiente o entorno físico: ruidos, iluminación, disconfort en el espacio físico de trabajo, mismas que pueden incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción laboral, motivación, y productividad del trabajador, secretaria de Derechos Humanos. (2021)

## Capítulo II

### Metodología

#### Diseño de la investigación

Campos (2019), define como la idea, elección o desarrollo de manera tangible de un plan o estrategia implementando para que el investigador pueda realizar efectivamente las interrogantes de la investigación y que sus metas sean alcanzados. Este proyecto tiene un tipo de estudio con **enfoque mixto** cuantitativo y cualitativo, combinando entrevista y encuestas con la finalidad de recopilar datos. Permitiendo comprender a profundidad el fenómeno de estudio facilitando el enfoque analítico.

El enfoque **cualitativo** que se realizó fue por medio de entrevistas dirigidas a especialista, permitiendo obtener información valiosa a través de percepciones y actitudes enfocados en temas de estrategias empresariales y mejora para la calidad de servicio, mientras que el enfoque **cuantitativo** contribuye a medir y analizar datos específicos sobre el rendimiento y efectividad de cada elemento que conforma las 6s. Este enfoque permite detallar de manera específicas las características de los conceptos, facilitando una descripción real del entorno a investigar. Así mismo, conocer desarrollar procedimientos y análisis complejos al integrar la objetividad y la capacidad para tener más validez de los resultados de una investigación.

La investigación tendrá un alcance **exploratorio** el objetivo de este alcance es recabar toda la información necesaria de los elementos de las 6s más influyente y lo que no se están tomando en cuenta en la organización. Es de diseño no experimental consiste en recopilar y describir de manera precisa y detallada de las características de la población a estudiar. Así mismo, se aplicó la metodología **descriptiva** nos permitirá obtener una información más específica con datos sólidos y hechos de las diversas áreas del negocio, para analizar la propuesta que se plantea para este proyecto de investigación.

El diseño de la investigación fue **no experimental** ya que solo se visualizó y se analizó procesos en las actividades que se ejecutan en la actualidad en cada área que conforma. El propósito es dar a conocer escenarios reales que se presentan en el negocio, para considerar nuevas técnicas o métodos que favorezcan a su funcionamiento y servicio ideal para su clientes internos y externos.

## **Métodos de la investigación**

Bastar (2012), menciona que la metodología permite facilitar la revisión constante de los elementos que no sean evidentes. Claros, por lo que el investigador deberá volver al procedimiento para inferir, a través de este ejercicio, se introducirán nuevos indicadores o elementos que le permitan continuar progresivamente la investigación de manera estructurada y organizada.

El marco general de la investigación comprende los procedimientos y técnicas empleadas para la ejecución de un estudio, ya sea de carácter académico, científico u otro tipo. Permite facilitar a los científicos explorar su tema de investigación de forma organizada y metódica

### **Inductivo**

Es una metodología empleada en la investigación y el pensamiento científico, cuyo objetivo es extraer conclusiones generales a partir de observaciones particulares. El enfoque se basa a hechos específicos y alcanzar una conclusión general. Sirvió para visualizar con claridad los procesos y acontecimientos que se estaban desarrollando en el establecimiento.

### **Analítico**

Es la recopilación de todos los resultados de que van encontrando durante la investigación para aplicar un resultado analítico de cada una de las causas y situaciones, que están influyendo en las problemáticas y determinar una solución afirmativa.

### **Bibliográfico**

Es necesario seguir algunos puntos de referencia relacionados con la existente entre los recursos académicos. Permite la recopilación, revisión y análisis de toda información de libros, artículos científicos y tesis sobre las estrategias 5's y 6's

### **Estadístico**

Se refiere a la recopilación e interpretación que revelen la situación de las problemáticas, garantizando que estos datos sean válidos y fiables para las recomendaciones a desarrollar. Consistió en analizar los datos recolectados tanto de las entrevista y encuestas con información relevante que direcciona a las mejoras necesarias para este estudio en específico.

## **Población y muestra**

### **Población y muestra para observación**

**Población:** La información para la ficha fue el establecimiento y quienes lo conforman el Gran Pez Amarillo

**Muestra:** Se visualizó los procesos, reacciones y comportamientos de los colaboradores en cada área, como también producto, presentación, ambiente detallando cada ámbito en el que se desarrolla la picantería.

### **Población y muestra para entrevistas**

**Población:** Las entrevistas fueron realizadas a es en el campo de estrategias empresariales y calidad de servicio, enfocados en procesos internos y externos. Brindando solido conocimiento sobre el tema de investigación y la situación actual.

**Muestra:** Se utilizó un muestreo no probabilístico intencional o por juicio, donde se recurrió a 3 personas involucradas de negocio en este caso fue al dueño y dueña que dirige cada negocio y el tercero al mando una persona conocedora de los procesos que lleve la mayor cantidad de años laborando en el establecimiento, base a su conocimiento y experiencia compartieron por medio de la entrevista sus respectivas de los procesos que han venido aplicando en la actualidad.

### **Población y muestreo para encuesta**

Para realizar el siguiente proceso de investigación se indagó la población total del Cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, con el propósito de encuestar a clientes frecuentes de la picantería El Gran Pez Amarillo, siendo el cliente externo quienes perciben si existe cambios o procesos que no están siendo un avance favorable en la organización, se indago los registro en la INEC del último censo realizado

**Tabla 1**

*Población-muestra*

<b>Genero</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombres	18,687	44,47%
Mujeres	23,338	55,53%
<b>Total</b>	<b>42,025</b>	<b>100%</b>

El público objetivo estará considerado por el género de hombres y mujeres con un rango aproximado del 15 – 39 años por ser un establecimiento que acude en familia y amigos.

**Tabla 2**

*Población rango de edad seleccionada*

<b>Población de Cantón La Libertad Hombres y Mujeres</b>		
<b>Rango</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>15-19</b>	10,729	25,53
<b>20-34</b>	27,506	65,45
<b>35-34</b>	7,218	17,18
<b>Total</b>	<b>42,025</b>	<b>100%</b>

**Muestra:** Mediante la formula finita de población se procede a obtener la muestra con la totalidad de la población seleccionada de acuerdo con el rango de edad entre 15 a 39 años, a través de un muestreo no probabilístico por cuotas y proceder aplicar la encuesta según su distribución, con el propósito de alcanzar los resultados de la población determinada para el estudio.

Formula:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p^*(1-p)^* \left[ \frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right]^2$$

**Tabla 3**

*Tamaño de universo y probabilidad de ocurrencia*

<b>Tamaño de universo (N)</b>	<b>Probabilidad de ocurrencia (P)</b>
42,025	90% = 0.9

**Tabla 4**

*Nivel de confianza, alfa y error estimado*

<b>Nivel de confianza (alfa)</b>	<b>1 – alfa/2</b>	<b>Z (1 – alfa/2)</b>
<b>95%</b>	0,025	1,96

---

**Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 42025 con una p de 0,9**


---

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	24	30	38	49	67	97	151	267	597	2.289
95%	35	43	54	70	96	138	215	381	847	3.195
97%	42	52	66	86	117	169	263	466	1.033	3.850
99%	60	74	93	122	166	238	371	655	1.446	5.243

---

**N:** Población 42,025

**Z:** Nivel de confianza 95% (1,96)

**p:** Probabilidad de ocurrencia 90%

**q:** Probabilidad de que no ocurra 10%

**d:** error de estimación 6,0%

**n:** 96 muestra

### **Recolección y Procedimiento de los datos**

Es importante destacar que la picantería El Gran Pez Amarillo mostro su disposición para la participación en el desarrollo de la investigación, al brindar apertura a la información necesaria y facilitando la participación de los miembros. Permite que el estudio sea eficaz y se represente de manera adecuada la realidad actual del establecimiento, favorece a generar recomendaciones en base a la estrategia de la propuesta beneficiando los procesos de cada área que lo conforma.

Los elementos de investigación para la población y muestra de este estudio. Conformo una serie de preguntas enfocadas en la estrategia de las 6S derivas de las dimensiones e indicadores de cada sentido que conforma esta herramienta. Determinar la población fue un paso importante para asegurar que la información recabada fuera relevante y permita las conclusiones sean validad para la variable de estudio.

## **Técnicas**

Representa el conjunto de procedimientos, medios o recursos destinados a recolectar, preservar, examinar y transmitir información de los fenómenos que se están estudiando, esto puede ser mediante la observación, entrevista, encuesta, entre otros Abril (2008). Estas técnicas están enfocadas en información sobre actitudes, opiniones y comportamiento de los involucrados.

**Ficha de observación** Al implementar esta herramienta permitió acceder con información directa sobre la investigación, se identificó problemáticas que presenta el establecimiento gastronómico de marisco, como inconformidad en la organización y distribución en el área de producción creando dificultades para alcanzar un proceso con eficiencia y eficacia, entre otras, las cuales están afectando cumplir con una calidad de servicio adecuado los clientes de la picantería El Gran Pez Amarillo.

La **entrevista** es un método de investigación, que busca recopilar información mediante un sistema de preguntas, mediante la interacción verbal entre dos o más individuos. Se recolecta toda la información relacionada con el tema de estudio Herrera (2011).

En cuanto a la entrevista se preparó 10 preguntas claves, basadas a la estrategia a estudiar con el propósito de conocer y evaluar la perspectiva de la estrategia aun si conocerla a profundidad, se realizó a 4 especialista en calidad de servicio y estrategias en procesos empresariales para determinar qué elementos son de gran necesidad para las falencias que se están presentando en EGPA.

**Encuesta** es una herramienta para la recopilación de datos. Se trata de un grupo de preguntas planteadas y detalladas, con un conjunto de posibles respuestas que el participante debe proporcionar al encuestado Gonzáles (2020).

En este proyecto se realizó una encuesta hacia los clientes quienes son los que perciben la calidad de servicio y la atención. Como también la de los trabajadores quienes conforma los procesos y sus actividades laborales para lograr identificar las problemáticas que se espera proponer las 6S y obtener la mejora en su desempeño.

## **Instrumentos**

Cada instrumento por lo general está destinado a una sola función, aunque suelen tener variados usos. El investigador recurre a alguno de ellos porque logra ciertas ventajas frente a la observación sin instrumentos, es decir, lo hace por razones prácticas y no porque se lo dicte una teoría en particular.

**Observación:** Es una técnica que permite recabar datos en base al objeto de estudio a través de su entorno, que en este caso es Gran Pez Amarillo.

La **guía de entrevista** proporciona una dirección exacta en el instante preciso de diseñarla, es un estímulo para que el entrevistador se enfoque y pueda obtener la información precisa sobre el tema que se está tratando y no se disperse en elementos que no pertenecen al caso. Useche et al. (2019).

La aplicación de este tipo de instrumento permite conocer de una manera más clara y precisa al interactuar de primera mano con las personas correctas y conocedoras de tema que se está estudiando.

El **cuestionario** se refiere a dos tipos, las preguntas cerradas incluyen categorías establecidas de respuesta que han sido previamente evaluadas estas pueden ser de dos opciones o también puede abarcar varias. El tipo de preguntas abiertas no definen previamente las opciones de las respuestas, se emplea por lo general cuando no se posee información acerca de las respuestas potenciales.

El cuestionario de la encuesta para EGPA fueron focalizadas con preguntas en base a los objetivos de la investigación formuladas a seleccionar con el tipo de preguntas adecuadas. Donde la pregunta sea clara y congruente para el entendimiento del encuestado.

## **Herramientas**

Trata de la metodología con la que se espera procesar y analizar la información de los datos, permitiendo que el investigador mantenga una organización y visibilidad clara en los resultados para una evidencia sólida. Esta recopilación de datos inicia distribución del cuestionario con técnica de muestreo de bola de nueve para la recopilación de la respuesta de los clientes del El Gran Pez Amarillo, seguido del Excel donde emplea una organización adecuada de los datos recabados y que esto sea enviado a la última fase que es el SPSS para la representación de los gráficos y tablas que se desea utilizar, facilitando su interpretación.

### **Validación de instrumentos**

Los instrumentos que fueron utilizados son fundamentales para llevar a cabo con datos significativos, por el cual fueron diseñados de acuerdo al tema de estudio para que los resultados sean útiles a su respectivo análisis en beneficio del establecimiento, es de recalcar que los instrumentos fueron creados por el autor bajo la guía del tutor tesista Econ. William Caiche Rosales, con la revisión y aprobación del especialista del autor el Lcdo. Eduardo Pico, conocidos por largas y destacadas trayectorias profesionales, a través de sus constante capacitaciones y autoeducación permiten registrar estos instrumentos como confiables.

#### ***Prueba piloto***

Se implementos el cuestionario de encuesta a 10 individuos entre ellos fueron 5 del género masculino y 5 femeninos, con la finalidad de realizar una prueba piloto para identificar cual es la probabilidad de ocurrencia del instrumento. En esta ocasión se optó por la pregunta 3 que tiene más relevancia al objetivo de la investigación.

#### ***Tabla 5***

*Pregunta prueba de piloto*

***¿Cree usted que se cumple con eficiencia la atención al cliente en la picantería El Gran Pez Amarillo?***

<b>ID</b>	<b>TABLA#1 PRUEBA PILOTO</b>	<b>FRECUENCIA</b>
A	Definitivamente si	
B	Si, en cierta medida	1
C	Neutral	9
D	No, rara vez	
E	No, nunca	

#### **Análisis:**

El objetivo de esta prueba piloto es evidenciar la claridad del instrumento de recolección de datos, en esta ocasión es del cuestionario, antes de aplicar la encuesta a una muestra o población más grande, permite identificar y corregir con anticipación alguna pregunta diseñada.

La prueba piloto se realizó en el Cantón La Libertad, la respuesta de los 10 clientes antes mencionados 9 mencionaron que le es neutral la eficiencia con la que se desempeña el servicio de la picantería EGPA, mientras que solo uno mencionó que en cierta medida mantienen la eficiencia, generando una opinión de insatisfacción de los clientes del establecimiento.

Mediante la siguiente fórmula se procede a calcular la probabilidad de ocurrencia:

$$p = 1 - q$$

$$p = 1 - 0,1$$

$$p = 0,9$$

En respuesta a la prueba piloto con una probabilidad de aceptación del 90% proporciona una buena base para proceder a implementar la encuesta a una muestra más amplia del Cantón La Libertad.

## Capítulo III

### Resultados de Discusión

#### Análisis de fichas de observación

Se implementó una ficha de observación como instrumentos de análisis, con el objetivo de lograr identificar las diversas problemáticas en la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad. A continuación, se detallan los resultados:

**Tabla 6**

*Problemas actuales*

ID	PROBLEMAS ACTUALES	FRECUENCIA
A	Facturación manual	6
B	Tiempo prudente de entrega	18
C	Personal con poca experiencia	8
D	Poca comunicación interna	12
E	Pago en efectivo	10
F	Organización y distribución	14
G	Insatisfacción en el personal	10
H	Control de actividades	8
I	Equipo de trabajo poco colaborativo	10

Para recabar información de este instrumento se utilizó una guía de observaciones identificando problemáticas en específico, luego de la observación y el análisis se procedió a una tabulación con el propósito de cuantificar la intensidad y frecuencia de las problemáticas identificadas.

Luego de obtener la tabulación se procedió a instalar la información en la matriz de Vester donde se pudo identificar en 4 tipos: pasivos, críticos, indiferentes y activos. Donde posterior a su ubicación se posicionó en el árbol de problema dando como resultado a que las causas son: el tiempo prudente de entrega, insatisfacción del personal, pago en efectivo, equipo de trabajo poco colaborativo, por otro lado, sus efectos son: personal con poca experiencia, no mantiene un control de actividades, facturación manual y poca comunicación interna. Determinando una problemática central como es la ausencia de una organización y distribución clara.

## **Análisis de las entrevistas**

En este presente estudio, se evaluarán las opiniones de personas involucradas que tiene el rango más alto en el desarrollo del negocio es importante tomar en cuenta opiniones de los guías y dueños que permitan determinar el conocimiento previo a la mejora de la estrategia a aplicar.

### ***1. ¿Cómo usted ve el desarrollo en sector de restauración en la Provincia de Santa Elena?***

El análisis revela que, el sector de restauración en la actualidad no se encuentra en su mejor momento, debido a la inseguridad y los cortes de energía. Genera la presencia de negocios en quiebra, cerrando y muchos son los que se mantiene, pero con lo mínimo en utilidades.

### ***2. ¿Qué ventajas y desventajas tienen las picanterías de encebollado y ceviche?***

El análisis determina que, mantiene ventajas en las picanterías por presentar un plato muy tradicional en la provincia y el país. Permite alcanzar una buena captación por sus clientes y turistas a disfrutar la gastronomía con marisco. Por otra parte, la desventaja que pueden presentar es que existen temporadas donde se vuelve conseguir algunos de las materias primas, como también costos elevados generados inflación que no reciben un control adecuado en el mercado.

### ***3. ¿Utiliza alguna estrategia relacionada con la clasificación para mantener una buena organización?***

Determinan que se utilizan los métodos más básica como clasificar de manera general, un parte la sección de cocina y la otra la de limpieza. No aplican una clasificación más detallada para que sea fácil de encontrar al momento del que se desea ser utilizado.

### ***4. ¿Qué medidas de seguridad utiliza dentro de su restaurante durante la producción?***

Medidas de seguridad que se implemente son guantes y delantal para que no sufran quemaduras durante el proceso, es decir, no tiene a la mano algún botiquín de primero auxilios si se presenta algún malestar o cortaduras que les facilite y mejore sus procesos en el desempeño de sus actividades laborales.

**5. *¿Mantiene un control sobre la limpieza y una buena presencia de su personal?***

Los entrevistados comentaron la presencia de un control semanal por parte de los dueños en que los locales cumplan con el estándar de limpieza y que sobre todo los empleados presenten sus uniformes de la manera adecuada. Se cree firmemente que un entorno limpio y una buena presencia son esenciales para ofrecer una experiencia excepcional a sus clientes, comprende que tanto en la presentación de cada plato se cuida que cada proceso mantenga una limpieza adecuada y cuidar la primera impresión de los clientes que es el personal de atención al cliente cumpla con el protocolo.

**6. *¿Realiza capacitaciones de proceso o atención al cliente a sus colaboradores?***

Se evidencio la falta de capacitaciones a los colaboradores, consideran que los empleados pueden ir aprendiendo a través de la observación y guías por la persona a cargo de cómo se deben hacer las cosas, mas no, que se facilite capacitaciones adecuadas con la finalidad de que las actividades se desempeñen con eficiencia, Sin embargo, reconoce la importancia de las capacitaciones para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente, es así, que evalúan la posibilidad de implementarlas en el futuro. Se considera que invertir en la formación continua del equipo de trabajo es clave para mantener un alto estándar de calidad en el servicio.

**7. *¿Cuentan con las señaléticas adecuadas para las áreas de trabajo?***

Los entrevistados revelaron que únicamente el área de atención al cliente se facilita las señaléticas a beneficio de los clientes, como la implementación de señaléticas informativas, de advertencia y orden de las mesas asegurándose que todas sean fácilmente comprensibles. Aunque actualmente no cuentan con señaléticas adecuadas en todas las áreas de producción no manejan ningún tipo de señaléticas que le permita identificar las áreas de peligro o clasificación de materiales. Se reconoce la importancia de mantener en estas zonas la presencia de señaléticas claras y visibles para garantizar la seguridad y eficiencia operativa. Están en proceso de evaluar las necesidades y planificar la instalación de señaléticas adecuadas para mejorar la seguridad y el cumplimiento de los procedimientos en el entorno de trabajo.

**8. *¿Con que frecuencia se demora reponer un producto del inventario que se haya terminado?***

Los entrevistados manifestaron que de lunes a viernes las ventas pueden ser controlables, no se presenta ningún inconveniente con los productos correspondientes a la elaboración de los platos, a diferencia de las dificultades de los fines de semana o feriado nacionales donde Santa Elena acoge turista de todas partes, se ha presencia insatisfacción entre los clientes porque sus pedidos no están listos generando demoras para ser entregados a sus respectivas mesas, esto sucede porque las compras no se las realiza a tiempo o también por una mala comunicación entre los colaboradores se acaban productos sin previo aviso para ser repuesto a con tiempo dicho producto. Causando disputa entre los empleados por quien tiene más responsabilidad en no cumplir con el tiempo de espera que esto puede llegar a generar y la inconformidad, mala experiencia de los clientes.

**9. *¿Qué opinión tiene de las estrategias 6s?***

Expresan los entrevistados que al inicio no tenían conocimiento de las estrategias ya que no se implementaba ni evaluaba en la organización. Sin embargo, entiende que las estrategias son vitales para cualquier operación exitosa. Sobre todo, que sus colaboradores generen conocimientos de las mejores estrategias, y como aplicarlas con todos sus elementos podría generar cambios significativos que fortalecerán la producción, ambiente laboral y a su vez la atención del cliente. Están abiertos a aprender y considerar nuevas metodologías que puedan mejorar la eficiencia en el futuro.

**10. *¿Aplicaría las estrategias 6s para mejorar el funcionamiento del “El Gran Pez Amarillo”?***

Luego de la explicación previa de la estrategia, los entrevistados les genero interés por conocer más del tema, sobre todo ir aplicando las mejorar correspondientes que podrían beneficiar a su negocio en general. Se mencionó si ha tenido inconvenientes al perder personal argumentando que no se alinean con las actividades de manera rápida o que les toma más tiempo comprender todo el proceso de producción y atención del cliente.

## Análisis y gráficos de las encuestas

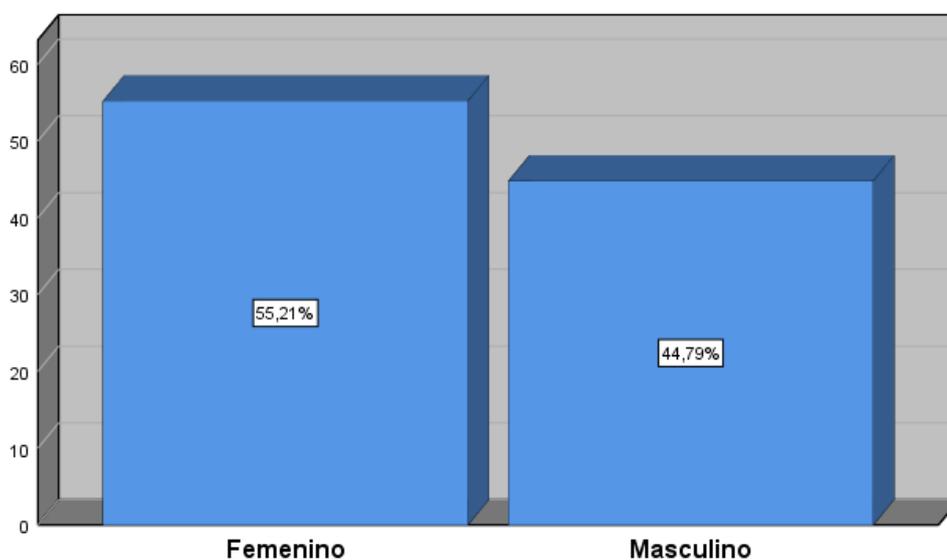
**Tabla 10**

*Género*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Femenino	53	55,2	55,2
Masculino	43	44,8	100
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 4**

*Género*

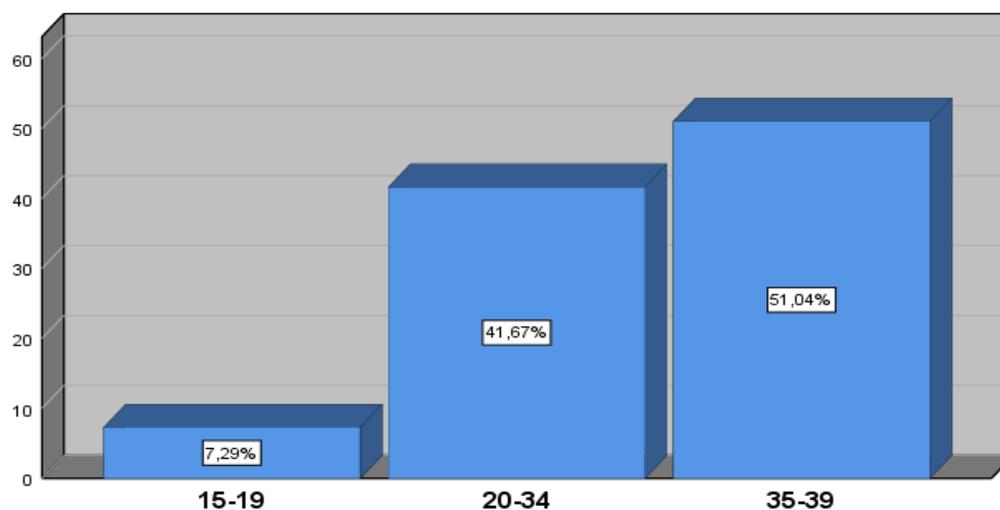


### **Análisis:**

Para el trabajo de investigación se necesitó la participación de 96 personas encuestadas, el 55,21% fue conformado por las mujeres con 53 respuestas, mientras que el género masculino tuvo un porcentaje de 44,79% representando las 43 encuestas restantes.

**Tabla 11***Edad*

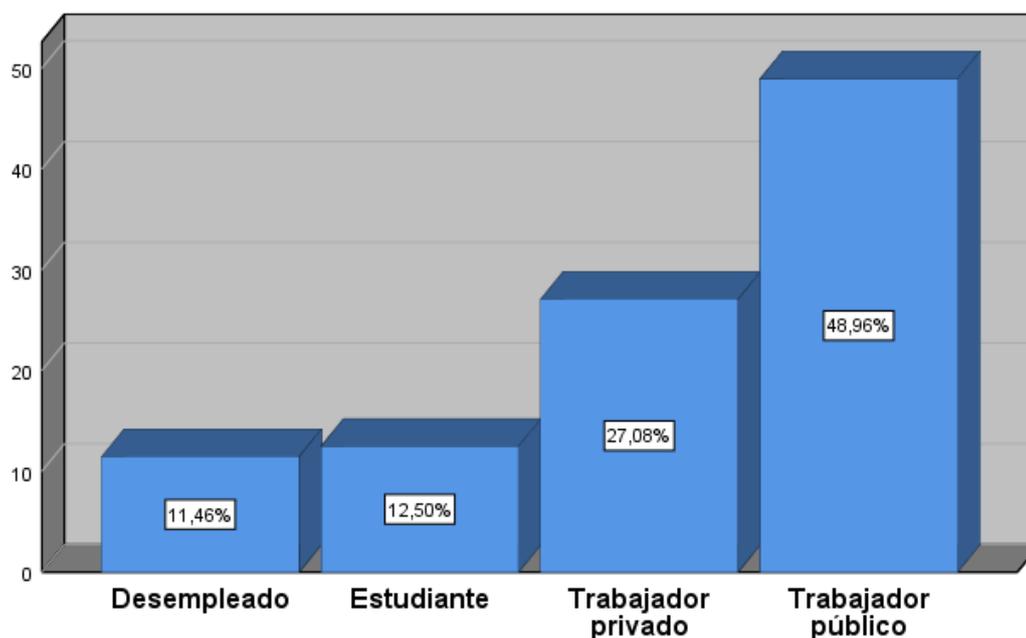
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
15-19	7	7,3	7,3
20-34	40	41,7	49
35-39	49	51	100
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

**Figura 5***Edad***Análisis**

En base a los resultados se logra evidenciar que de los 96 encuestados, el 7,3 % equivalente a 7 sujetos de los encuestados forman parte de los 15 a 19 años, mientras que el rango de edad de 20 a 34 años reflejo un porcentaje de 41,67%, por último, el rango de 35 a 39 años represento el 51,04% de los clientes de la picantería EGPA.

**Tabla 12***Ocupación*

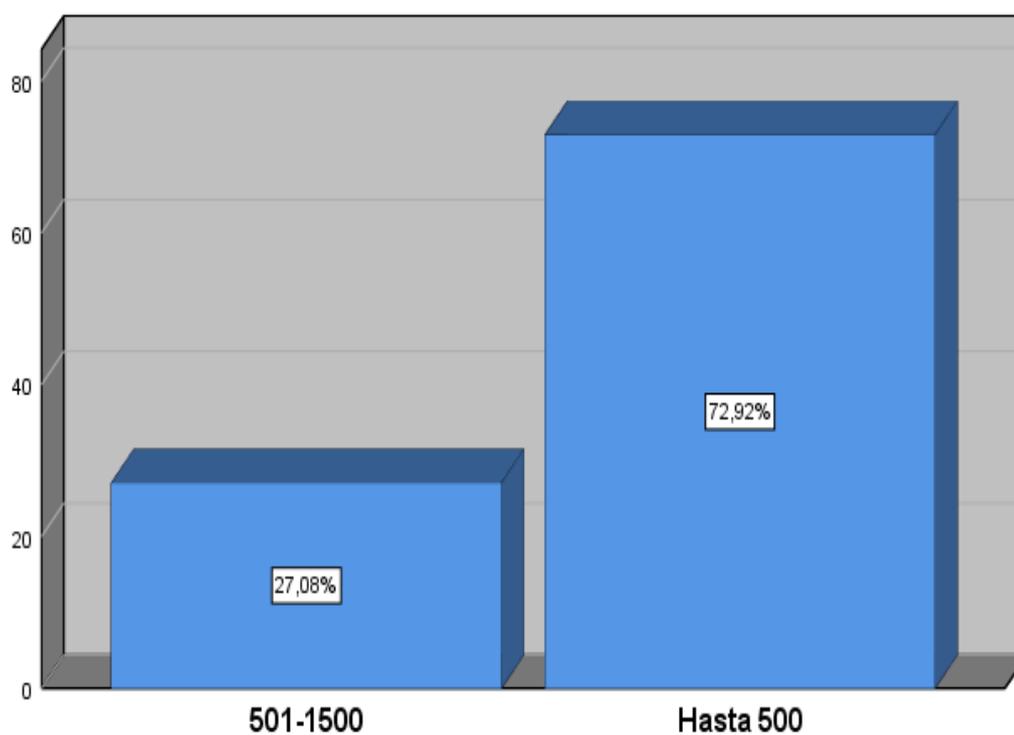
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Desempleado	11	11,5	11,5
Estudiante	12	12,5	24,0
Trabajador privado	26	27,1	51,0
Trabajador público	47	49,0	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 6***Ocupación***Análisis**

De acuerdo con la tabla refleja que un 48,96% de los encuestados son trabajadores de entidades públicas, mientras que la representación del 27,08% son trabajadores privados, tanto solo el 12,50 son de estudiantes y el 11,46 son desempleados o que cuentan con un trabajo fijo

**Tabla 13***Ingreso familiar*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
501-1500	26	27,1	27,1
Hasta 500	70	72,9	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 7***Ingreso familiar*

La grafica refleja que de los 96 encuestados un 72,92% pertenece a individuos que generan un sueldo de hasta los \$ 500, mientras que, el 27,08 de los encuestados ganan un sueldo de entre los \$ 501 a \$1500.

P1. ¿Observa elementos innecesarios en el área de atención al cliente?

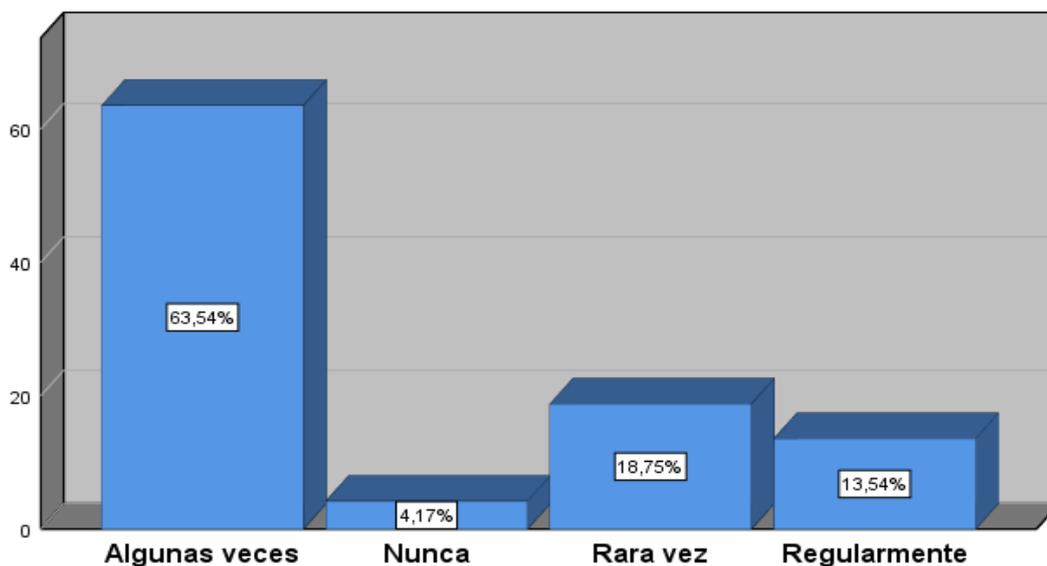
**Tabla 14**

*Elementos innecesarios*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Algunas veces	61	63,5	63,5
Nunca	4	4,2	67,7
Rara Vez	18	18,8	86,5
Regularmente	13	13,5	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 8**

*Elementos innecesarios*



**Análisis:**

Indica que el 63,54% de los encuestados determinaron que algunas veces han visualizado elementos innecesarios, el 18,75% menciona que rara vez, seguida por un 13,54% determino que regularmente los observa, por último, solo un 4,17% menciona que nunca presencié elementos innecesarios, lo que permite concluir que el mayor porcentaje si ha presenciado elementos que no corresponden a el área de atención.

P2. ¿Con qué frecuencia encuentra los condimentos ordenados de mesa completos en la picantería El Gran Pez Amarillo?

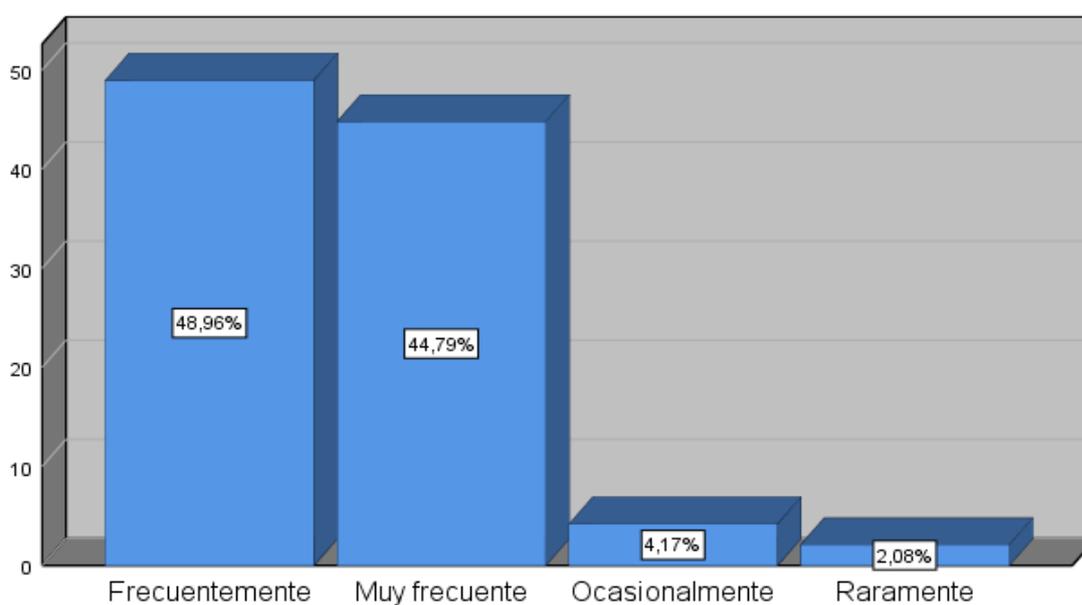
**Tabla 15**

*Orden en las mesas*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Frecuentemente	47	49,0	49,0
Muy frecuente	43	44,8	93,8
Ocasionalmente	4	4,2	97,9
Raramente	2	2,1	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 9**

*Orden en las mesas*



**Análisis:**

La tabla refleja que 48,96% de los encuestados determino una respuesta de frecuentemente encuentran los condimentos de mesa completos y el 44,79% determinaron con muy frecuente a comparación que un porcentaje menor al 4,17% como ocasionalmente y 2,08% raramente. Concluyendo que con una respuesta favorable a que la mesa mantiene los elementos indispensables para el servicio adecuado.

P3. ¿Observa que la picantería mantiene limpias el área de atención al cliente?

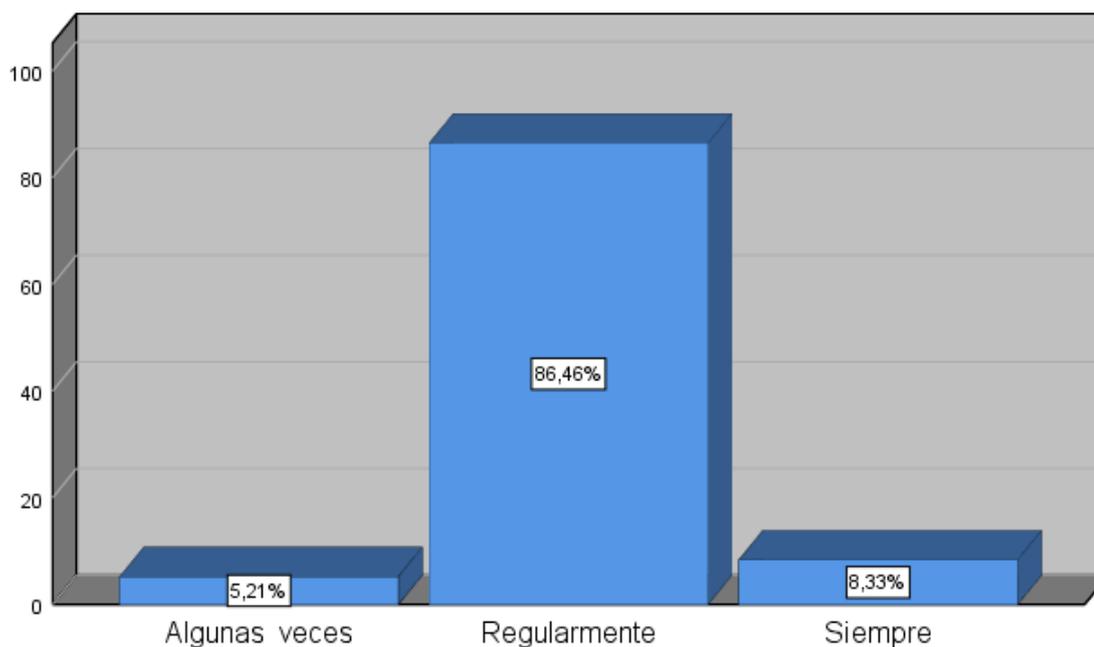
**Tabla 16**

*Áreas de atención*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Algunas veces	5	5,2	5,2
Regularmente	83	86,5	91,7
Siempre	8	8,3	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 10**

*Áreas de atención*



**Análisis:**

Los resultados demuestran que un 86,46 % si visualizan regularmente la limpieza en las instalaciones, mientras que un 8,33% determinó que siempre mantiene la limpieza y un 5,21% que algunas veces lo visualiza limpio. En conclusión, considera que no se mantiene una limpieza constante.

P4. ¿Cree usted que se cumple con eficiencia la atención al cliente en la picantería El Gran Pez Amarillo?

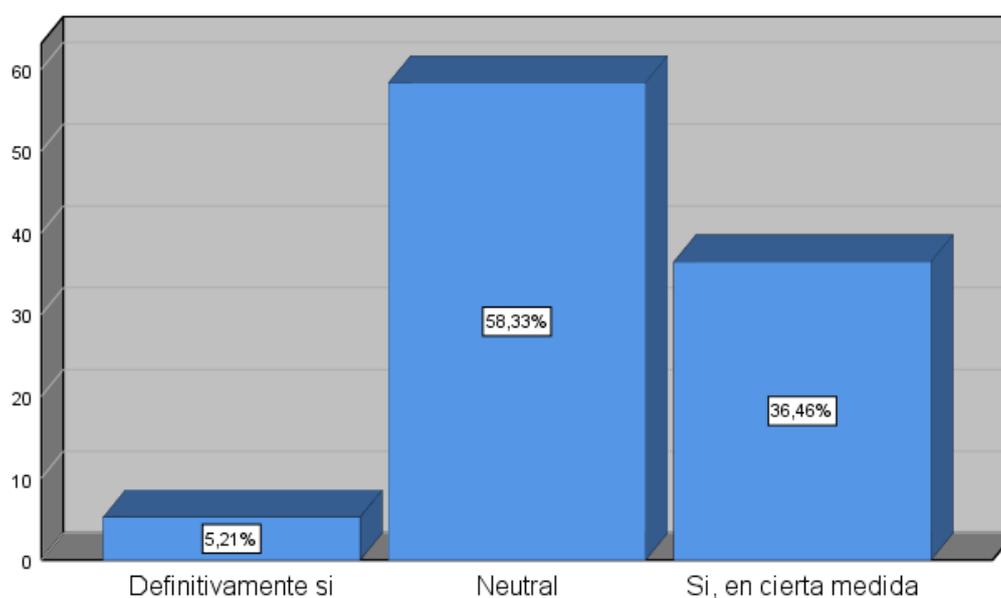
**Tabla 17**

*Eficiencia de atención*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Definitivamente si	5	5,2	5,2
Neutral	56	58,3	63,5
Si, en cierta medida	35	36,5	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 11**

*Eficiencia de atención*



**Análisis:**

Según los datos observados en esta tabla un 58,33% determinó que le es neutral la eficiencia que se presta en la picantería. Mientras que el 36,46% menciono que em cierta media siente la eficiencia y solo un 5,21% mencionó que definimiento si, dando como conclusión que los clientes en gran mayoría no consideran que el negocio maneje sus procesos con eficiencia a sus perspectivas deseadas.

P5. ¿Observa el uso de señaléticas con información que contribuya a la organización?

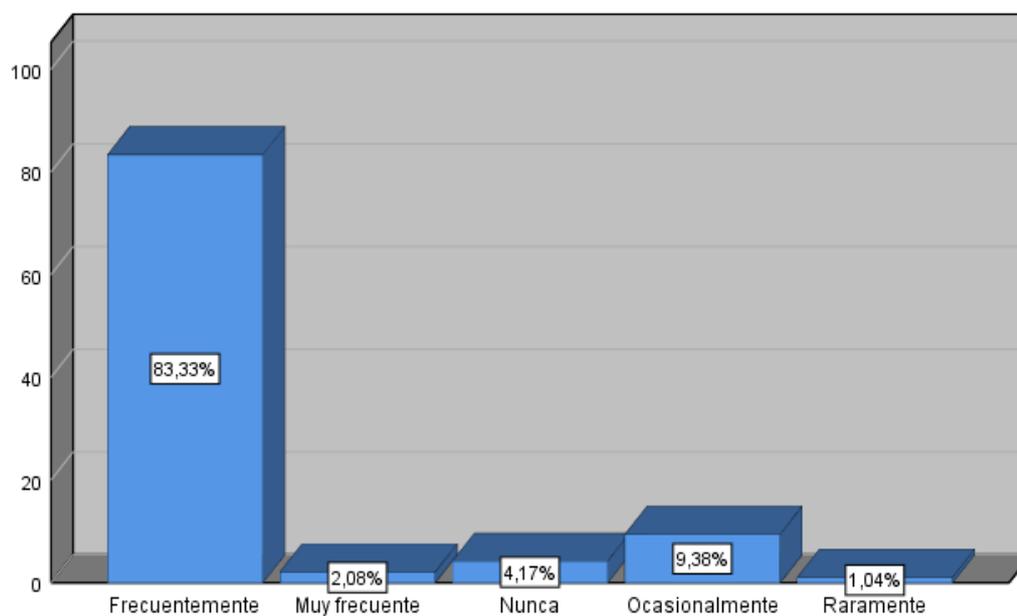
**Tabla 18**

*Señaléticas*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Frecuentemente	80	83,3	83,3
Muy frecuente	2	2,1	85,4
Nunca	4	4,2	89,6
Ocasionalmente	9	9,4	99,0
Raramente	1	1,0	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 12**

*Señaléticas*



**Análisis:**

En la siguiente grafica determinó el 83,33% de los encuestados mencionan que si se utiliza señaléticas con información para una buena organización. Permitiendo visualizar que si se implementan las señaléticas adecuadas en el servicio de atención al cliente.

P6. ¿Cuántas veces ha tenido que esperar su pedido por la espera de algún ingrediente faltante?

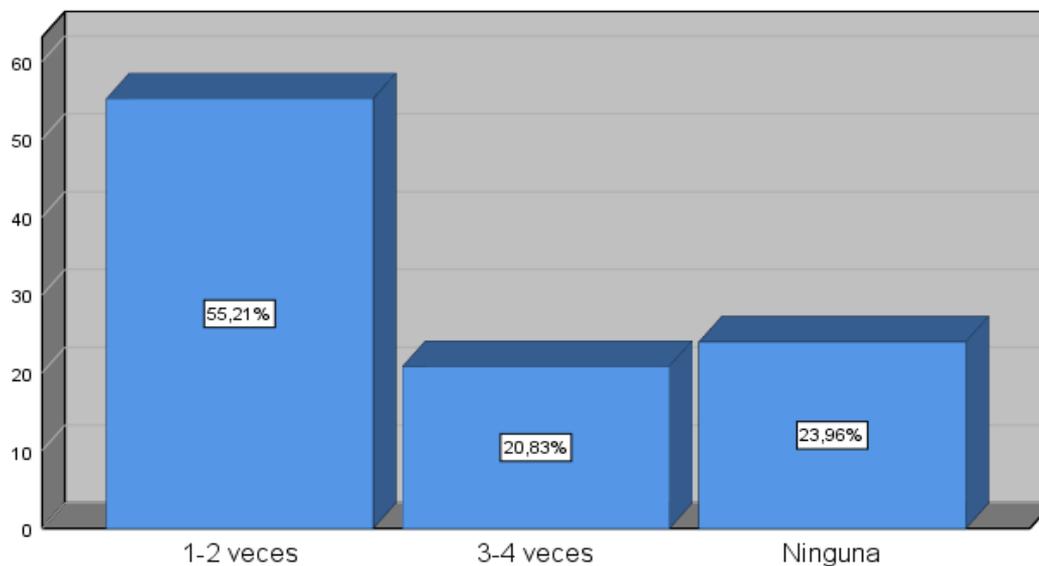
**Tabla 19**

*Control de inventario*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
1-2 veces	53	55,2	55,2
3-4 veces	20	20,8	76,0
Ninguna	23	24,0	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 13**

*Control de inventario*



**Análisis:**

Según la table menciona que el 55,21% a experimentado de 1 a 2 veces para recibir su pedido, mientras que el 20,8% mencionó que de 3 a 4 veces ha tenido que esperar para recetar su pedido y tan solo el 23,96% mencionó que ninguna ves tenido que esperar siendo su entrega eficiente. Por lo tanto, los resultados rebelan que la mayoría de los clientes experimentan la demora en la atención.

P7. ¿Cuánto tiempo ha tenido que esperar para recibir su pedido completo?

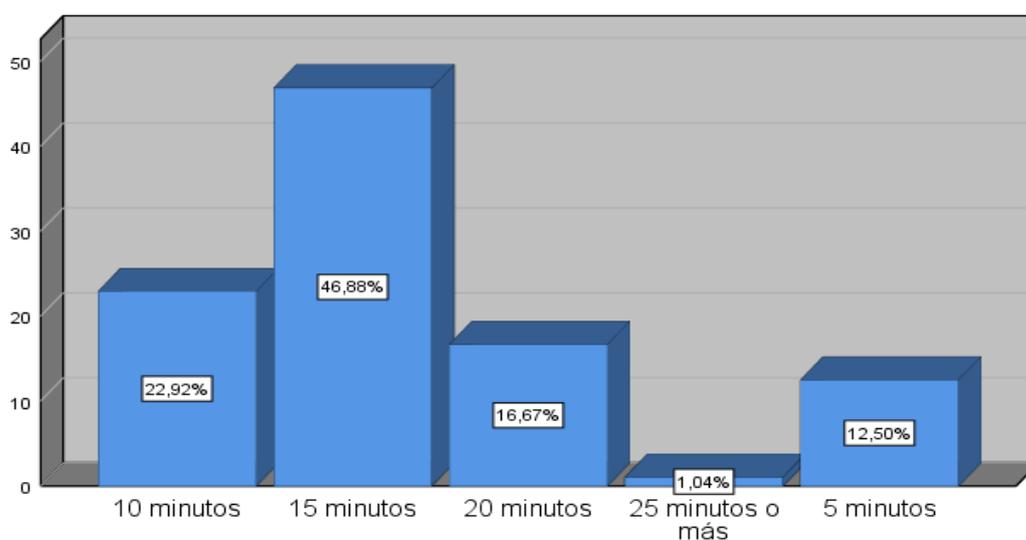
**Tabla 20**

*Tiempo de espera*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
10 minutos	22	22,9	22,9
15 minutos	45	46,9	69,8
20 minutos	16	16,7	86,5
25 minutos o mas	1	1,0	87,5
5 minutos	12	12,5	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 14**

*Tiempo de espera*



**Análisis:**

Con relación a los resultados de la siguiente tabla determina que un 48,88% de los encuestados ha tenido que esperar 15 minutos para recibir su pedido, le sigue un 22,92% de los encuestados con 10 minutos, el 16,67% mencionó que 20 minutos y tan solo el 12,50% señaló que su tiempo de espera es de 5 minutos. Destacando que existen falencia en el tiempo de entrega de un pedido por ser un plato específico no tendría que ser su tiempo de espera más de 10 minutos, generando inconvenientes con clientes que necesitan recibir un pedido con eficacia.

P8. ¿Le pareció que los baños del establecimiento estaban limpios y ordenados?

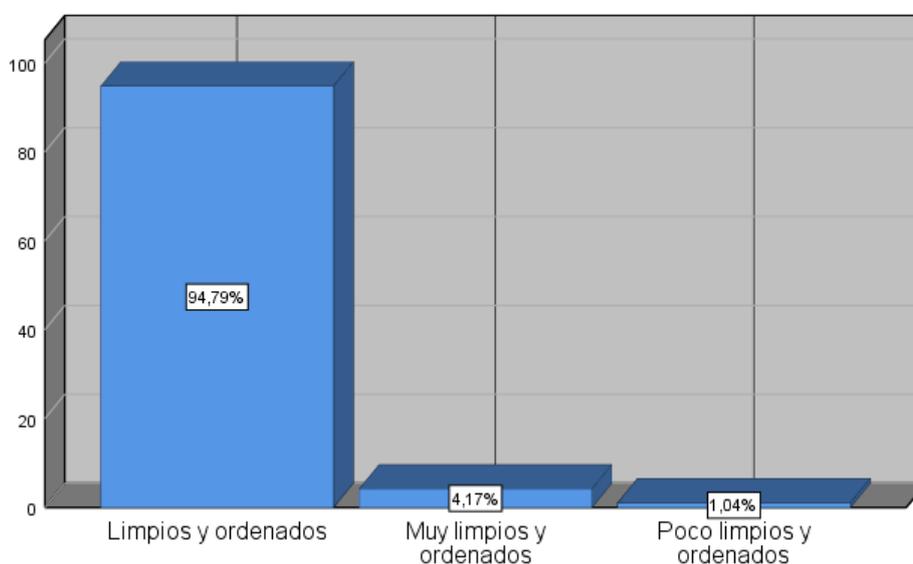
**Tabla 21**

*Limpieza de baños*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Limpios y ordenados			
Muy limpios y ordenados	91	94,8	94,8
Poco limpios y ordenado	4	4,2	99,0
	1	1,0	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 15**

*Limpieza de baños*



**Análisis:**

Los datos de la siguiente tabla permiten visualizar que un 94,79% considera que los baños si se mantiene limpios y ordenados, reflejando una respuesta favorable en el componente de limpieza que desempeña el negocio.

P9. ¿Considera que todas las meseras reciben capacitaciones que evidencien la mejora continua a su experiencia para un servicio de calidad?

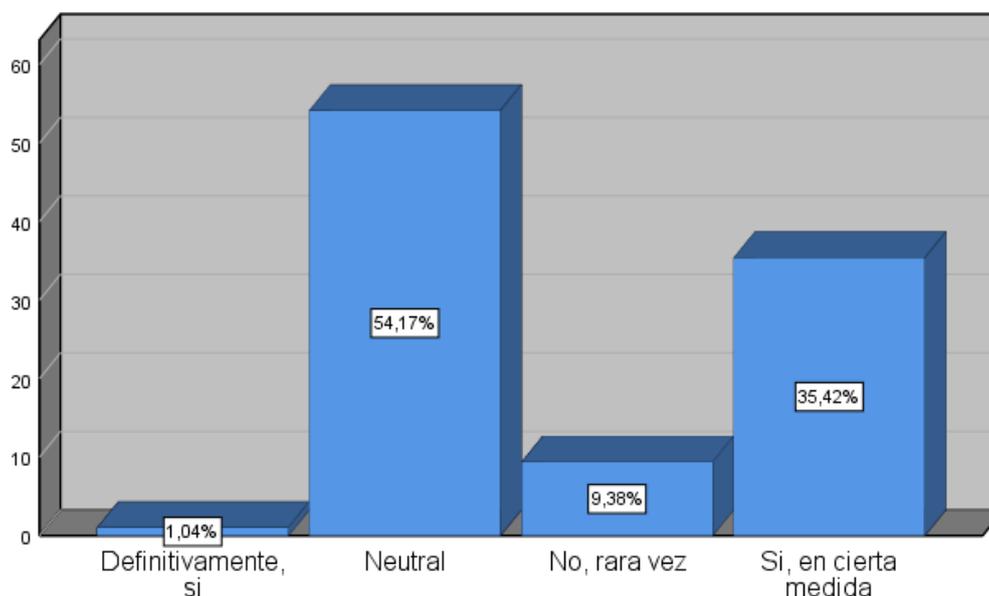
**Tabla 22**

*Capacitaciones*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Definitivamente, si	1	1,0	1,0
Neutral	52	54,2	55,2
No, rara vez	9	9,4	64,6
Si, en cierta medida	34	35,4	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 16**

*Capacitaciones*



**Análisis:**

Con relación a la siguiente tabla determinó que el 54,17% les parece neutral la capacidad de la meseras para atender, por otro lado, un 35,42% señalo que en cierta medida si tiene las capacitaciones requeridas para una atención adecuada. En conclusión, la mitad de la población consideran que las capacitaciones no son tan evidentes en el servicio que se recibe.

P10. ¿Percibe que El Gran Pez Amarillo mantiene altos estándares de calidad constantemente?

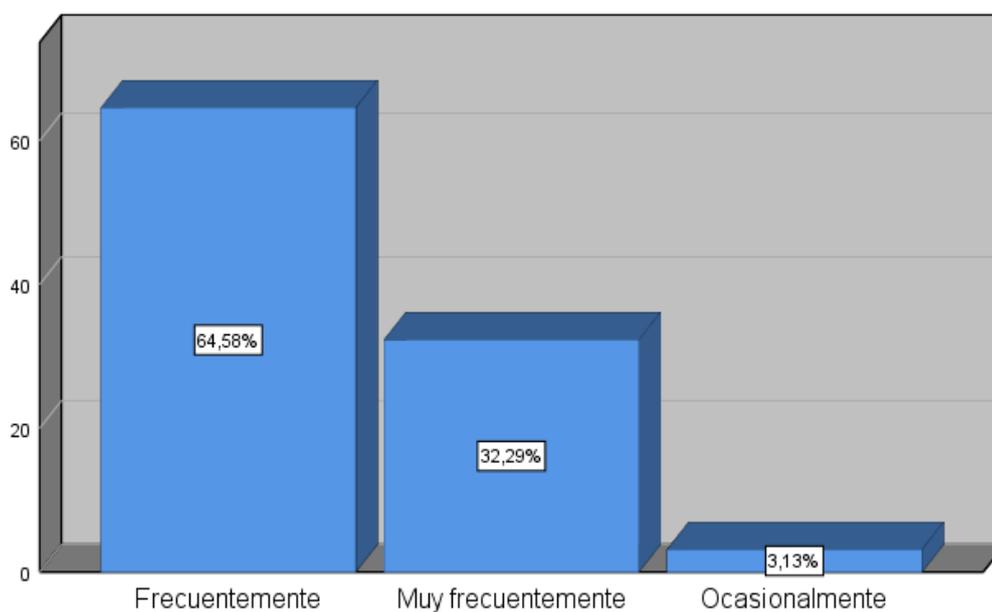
**Tabla 23**

*Estándares del producto*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Frecuentemente	62	64,6	64,6
Muy frecuente	31	32,3	96,9
Ocasionalmente	3	3,1	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 17**

*Estándares del producto*



**Análisis:**

En la siguiente tabla los resultados de las encuestas son favorables con un 64,58% en la opción de frecuente, un 32,29% con la elección de muy frecuente y por último 3,13% ocasionalmente. Siendo evidente la afirmación que la calidad del producto es aceptable entre sus clientes.

P11. ¿Se siente seguro y cómodo en el establecimiento de la picantería El Gran Pez Amarillo?

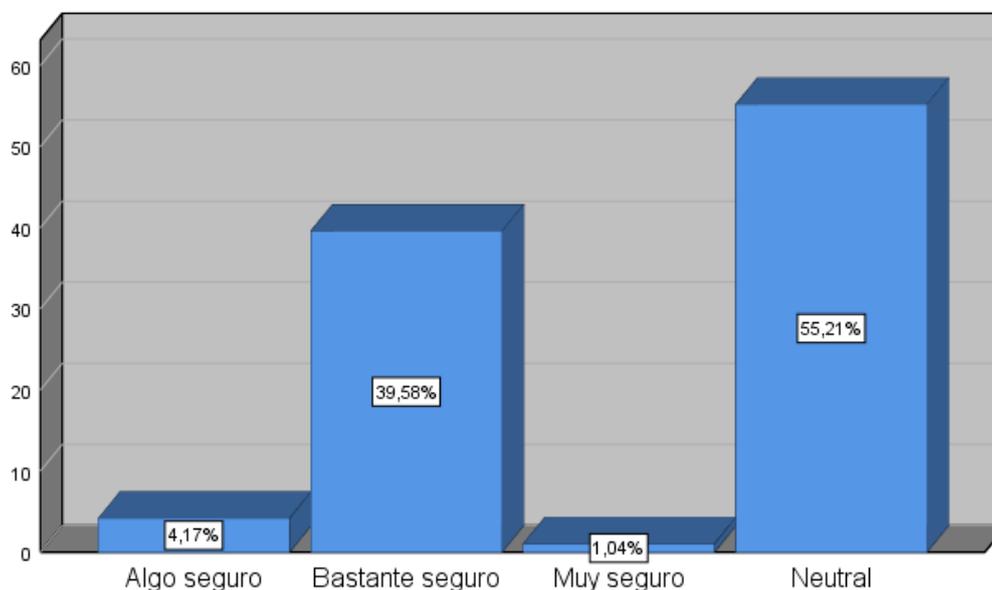
**Tabla 24**

*Seguridad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Algo Seguro	4	4,2	4,2
Bastante Seguro	38	39,6	43,8
Muy Seguro	1	1,0	44,8
Neutral	53	55,2	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 18**

*Seguridad*



**Análisis:**

En la siguiente grafica expresa que el 55,21% considera como neutral la seguridad que se percibe en el establecimiento, el 39,56% menciona que si es bastante seguro. Esto se logra resaltar que a pesar de la inseguridad que se vive en el país la ubicación e implementos de seguridad que el cliente visualiza sin cumple con sus expectativas.

P12. ¿Por qué medio de pago le genera más fácil al momento de cancelar su pedido?

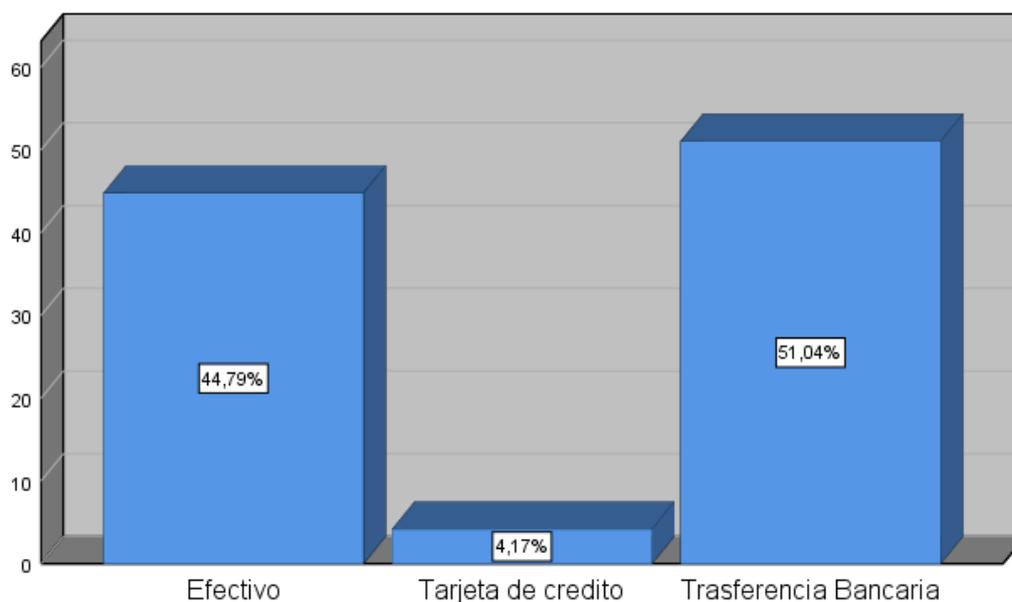
**Tabla 25**

*Métodos de pago*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Efectivo	43	44,8	44,8
Tarjeta de crédito	4	4,2	49,0
Trasferencia Bancaria	49	51,0	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 19**

*Métodos de pago*



**Análisis:**

Los resultados obtenidos, reflejan un 4,17% con tarjeta de crédito, un 51,04% de los encuestados, les pareció que el medio de transferencia bancaria que es más fácil al momento de cancelar su pedido y el 44,79%, les pareció suficiente cancelar solo en efectivo. Es notorio el incremento de las preferencias de pago están evolucionando y se deben tomar en cuenta para satisfacer las necesidades del cliente.

P13. ¿Qué aspecto es relevante al elegir la picantería El Gran Pez Amarillo?

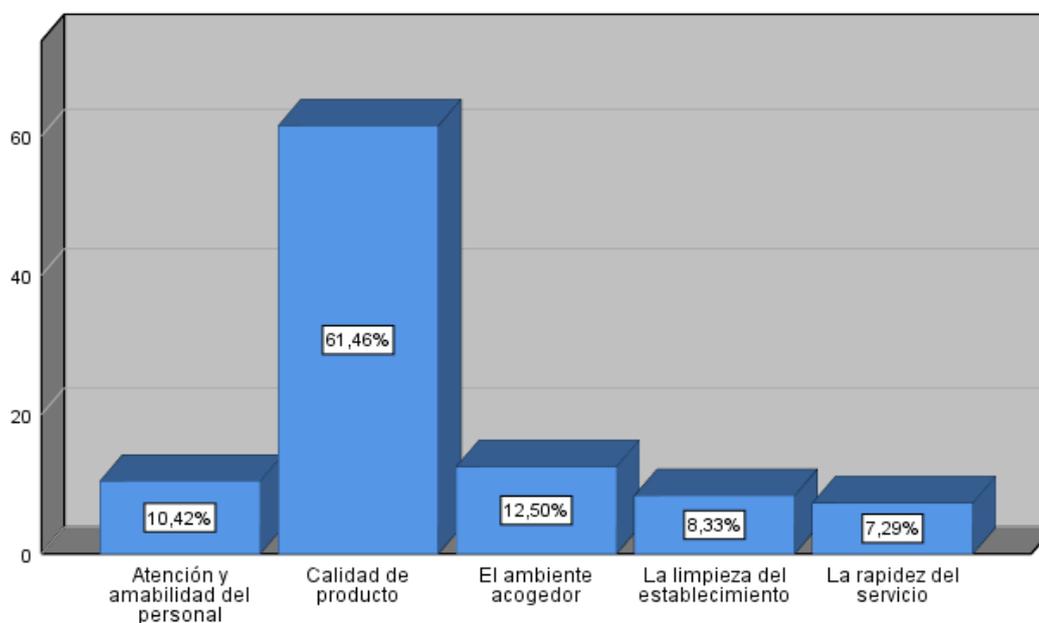
**Tabla 26**

*Aspecto del establecimiento*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Atención y amabilidad del personal	10	10,4	10,4
Calidad de producto	59	61,5	71,9
El ambiente acogedor	12	12,5	84,4
La limpieza del establecimiento	8	8,3	92,7
La rapidez del servicio	7	7,3	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 20**

*Aspecto del establecimiento*



**Análisis:**

Respecto a los aspectos de los clientes considera al momento de elegir una picantería, refleja con un 61,46% que optan por la calidad del producto que les brinda el Gran Pez Amarillo.

P14. ¿En base a la opinión de experto considera usted que una de las mejores estrategias en procesos es la comunicación efectiva entre colaboradores de la picantería EGPA?

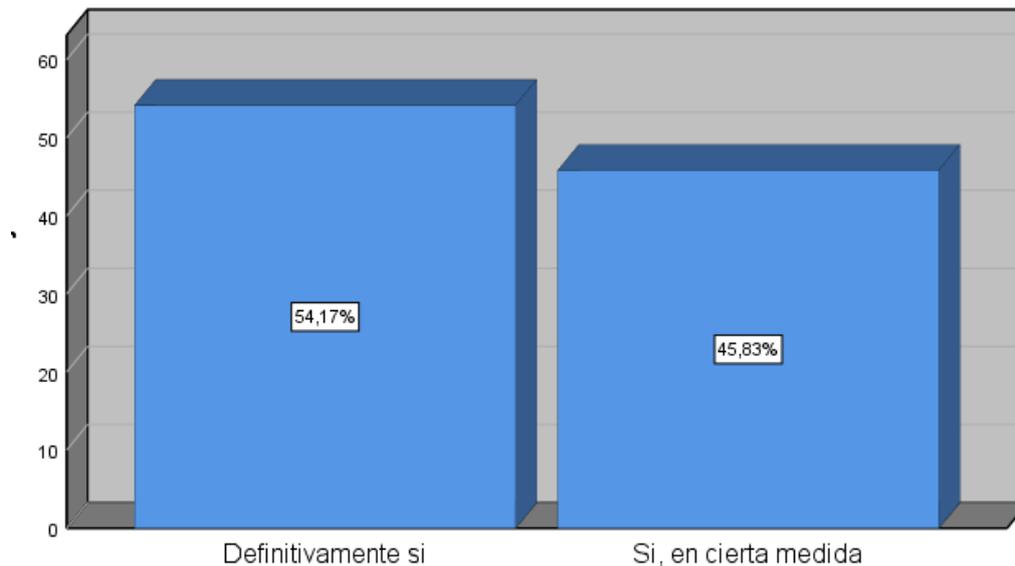
**Tabla 27**

*Comunicación efectiva*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
Definitivamente,	52	54,2	54,2
si	44	45,8	100,0
Si, en cierta medida			
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 21**

*Comunicación efectiva*



**Análisis:**

Las encuestas reflejan que están de acuerdo con los expertos en determinar que una de las claves para crear un entorno laboral es crear una buena comunicación entre los colaboradores, genera que los procesos se vuelvan más eficientes.

P15. ¿En base a la opinión de expertos considera usted que se debe implementar un sistema computarizado para el control de precios?

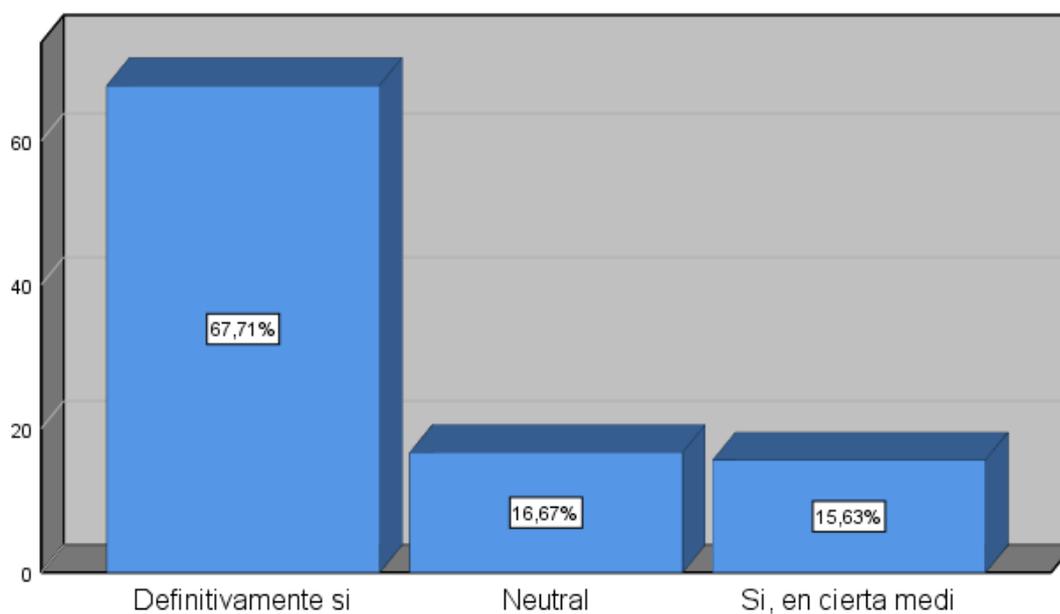
**Tabla 28**

*Sistema computarizado*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
<b>Definitivamente si</b>	65	67,7	67,7
<b>Neutral</b>	16	16,7	84,4
<b>Si, en cierta medida</b>	15	15,6	100,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 22**

*Sistema computarizado*



**Análisis:**

Los resultados obtenidos determinan que el 67,71% de los encuestados, consideran que es necesario contar con un sistema computarizado para tener un control adecuado de precios, facturación y medios de pago digitales.

## **Discusión**

### **Entrevista**

En la entrevista realizada a los dueños se logró evidenciar la falta de capacitaciones a los colaboradores, consideran que los empleados pueden ir aprendiendo a través de la observación y guías por la persona a cargo de cómo se deben hacer las cosas, mas no, que se facilite capacitaciones adecuadas con la finalidad de que las actividades se desempeñen con eficiencia. Esto dificulta que se genere un buen crecimiento en el establecimiento puesto que no todas las personas a cargo proporcionan las ganas de enseñar a los nuevos empleados entonces no existe ese desempeño que se necesita en la picantería El Gran Pez Amarillo.

En comparación con el estudio de Acosta & Martínez (2024) titulado como “*Plan de mejora de la eficiencia operativa en el negocio novedades SAIOA del Cantón Daule aplicando del método 5s*” Entrevista a la dueña de Novedades SAIOA, en los datos obtenidos a través del estudio de campo revela que internamente, Novedades Saioa enfrenta desafíos específicos que generan consecuencias significativas. Estas problemáticas necesitan resolverse para lograr los resultados deseados tanto por parte de los empleados como de los usuarios, quienes son fundamentales para el crecimiento y desarrollo integral del negocio.

Así mismo, otro de las falencias que tiene mayor peso en problemática del negocio de la picantería es el orden y la clasificación de la materia prima, esto se evidencia los fines de semana ya sea porque las compras no se las realiza a tiempo, se acaba productos sin previo aviso para ser reponer con tiempo dicho producto. Por ende, en ese el proceso que se genera más quejas por la demanda de la insatisfacción del cliente.

En comparación de estudio de Ariadna Aldaz, et. al (2022), en su estudio denominado “*Las 5s como herramientas de mejora continua caso: laboratorio farmacéutico Liphycos S.A.*”, donde evidencia que la problemática era generada por las actividades diarias de trabajo, se realizan sin un esquema apropiado, el trabajador carece autodisciplina para mantener su puesto de trabajo organizado y limpio. El empleado no se preocupa en despachar con cuidado y limpieza de los envases de los productos, como consecuencia los mismos son entregados sin control y existe altos índices de devoluciones y podrían tener consecuencias graves. La falta de compromiso en mantener organizadas y limpias las áreas de trabajo no se evidencia, como consecuencia existe desorden y mal aspecto en el lugar de trabajo.

## Encuesta

El estudio de investigación que se realizó en el establecimiento de El Gran Pez Amarillo del Cantón la Libertad en función de los componentes de la estrategia 6s, evidenció que el 63,54% de los encuestados que algunas veces han visualizado elementos innecesarios en el área de atención al cliente, afirmando que no mantiene un orden de espacios.

La tesis de referencia titulada *“Estrategia 5s para mejorar la calidad del servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo* de Lilian Vasquez expresa en su investigación que el 20% del establecimiento no estaba ordenando y no facilitaba la realización adecuada de las funciones de los trabajadores.

El control y orden del inventario el 55,21% de los encuestados experimentó de 1 a 2 veces la espera de su plato por la contante con todos los ingredientes necesarios, mientras que el 20,8% mencionó que de 3 a 4 veces ha experimentado la esperar para tener su pedido y tan solo el 23,96% mencionó que ninguna ves tenido que esperar siendo su entrega eficiente. Por lo tanto, los resultados rebelan que la mayoría de los clientes experimenta la demora en la atención por no mantener un control de inventario adecuado.

De acuerdo con la tesis titulada *“Diseño de un sistema de gestión de calidad aplicando la técnica de las 5s en la compañía Telani S.A. parroquia Santa Rosa, cantón Salinas”*, Jessica Panchana (2013) tuvo como resultado en su estudio con un 70% al determinar que era indeciso la presencia de un control de las actividades que se realizan en la empresa.

En cuanto a la limpieza 86,46 % visualiza de manera regularmente la limpieza en las instalaciones, mientras que un 8,33% determinó que siempre mantiene la limpieza y un 5,21% que algunas veces lo visualiza limpio, por ende, considera que no mantiene un nivel de limpieza constante.

Estos resultados se asemejan a la investigación de Franco Riquelme (2022), *“Implementación del método 6s para mejorar la productividad del área de producción de la empresa LISERME”*, determinando que la limpieza de antes de la implementación de las 6s tuvo un valor de 48%, a comparación que luego de ser implementada la metodología su porcentaje tuvo un valor significativo con un 93% de mejoramiento.

Con respecto a la estandarización 54,17% les parece neutral que todas las meseras se encuentren capacitadas en el servicio que se recibe, así mismo, en el tiempo de espera un 48,88% de los encuestados ha tenido que esperar 15 minutos para recibir su pedido, le sigue un 22,92% de los encuestados con 10 minutos, el 16,67% mencionó que 20 minutos, destacando que el tiempo de espera es variable.

A tomar referencia del estudio expuesto como *“Plan de mejora de la eficiencia operativa en el negocio novedades SAIOA del Cantón Daule aplicando la metodología 5s”* de Acosta & Martínez (2024) menciona que aplicación de la metodología ayudo a identificar su resultado concuerdan con encontrar que raramente los empleados cumplían con los estándares establecidos de la empresa.

En cuanto a la disciplina se observa que el 58,33% de los encuestados, consideran neutral la eficiencia concluyendo que la mitad de los clientes no consideran que el negocio maneje sus procesos con eficiencia o algún tipo de actividad que incluya mejora.

Por otro lado, la tesis de referencia de Ariadna Aldaz, et. al (2022), en su estudio denominado *“Las 5s como herramientas de mejora caso: laboratorio farmacéutico Liphycos S.A.”*, menciona que los empleados no reportan al superior, las falencias que suceden en el laboratorio como los procesos de innovación y los planes estratégicos son escasos debido a la deficiente gestión que se mantiene en el área de trabajo.

## **Propuesta**

### **Estrategias de las 6s en la picantería el Gran Pez Amarillo Cantón La Libertad, año 2024**

#### **Introducción**

La atención al cliente en cualquier organización, sea de diferentes rubros, tamaño, u ofrezcan diferentes productos o servicios. Necesita que la atención al cliente va más allá que solo atende, si no implicar ofrecer a las personas un buen trato y un servicio de calidad. La propuesta tendrá la intención de mejorar falencias que se presentaron a través de la encuesta aplicada a los clientes, con la intención de progresar en aquellos componentes de la 6's que a través de la evaluación necesitan reestructurar o diseñar técnicas que le permitan el control deseado.

La herramienta de las 6s está conformada por diferentes componentes que permiten mejorar procesos, en el caso de la atención al cliente, esta herramienta puede direccionar los métodos para que la organización tenga éxito, es así, como la estrategia se encuentra relacionada como la satisfacción al cliente, siendo esto los ejes principales de la organización, a diferencia de los métodos convencionales que giran en torno al servicio o al producto. Las estrategias de las 6S permiten conocer el valor real de la calidad del servicio, lo cual permite descubrir las necesidades de los mismos, y darles una solución rápida ante las problemáticas.

#### **Misión**

Fortalecer los procesos internos y externos de la organización mediante la implementación de las estrategias 6's. Buscando la mejora de la productividad y desarrollo de los procesos que realiza cada empleado en su área de trabajo, permitiendo que la interacción y compromiso para un desempeño laboral en conjunto sobre todo estandarizado. Teniendo como resultado un servicio de calidad y excelencia a sus clientes. Nos comprometemos a proporcionar herramientas y conocimientos que permitan mejorar constantemente la satisfacer a las necesidades de los consumidores.

#### **Visión**

Nuestra visión es ser líderes en la aplicación de las estrategias 6's, transformando las organizaciones con cultura, eficiencia y mejora continua. Aspiramos a crear un entorno de trabajo más ordenado, productivo, seguro y que reduzca costos, sino que también promueva la satisfacción y el compromiso de los empleados manteniendo altos entandares de organización y limpieza. Asegurando un éxito sostenible y una ventaja competitiva en el mercado.

## **Objetivo de la propuesta**

### **Objetivo general:**

Implementar las estrategias de las 6S para mejorar la calidad del servicio en la picantería el Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad, año 2024

### **Objetivo específico:**

- Desarrollar estrategias en base a los elementos de las 6
- Mejorar el entorno del trabajo y eficiencia del servicio al cliente
- Determinar estrategias de control para la mejora constante de en la picantería.

## **Desarrollo estratégico**

### **Seiri – Clasificación**

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

Esta estrategia tiene el propósito de establecer todo productos necesarios para el proceso de producción. De esta manera, a través del diseño de inventario se controlará los productos que se tiene y los que están pronto a terminarse para contar una respuesta rápida a reponer a tiempo productos indispensables.

Los resultados que se espera obtener, es que negocio cuente con una clasificación adecuada y mantenga un control que distribuya de manera correcta todo producto y elementos que son estrictamente necesario para el desarrollo y eficiencia de la picantería, a su vez eliminar elementos que no están siendo un uso y obstáculo para los procesos de producción en relación a la calidad de servicio.

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

Para esta actividad se debe elaborar un sistema de control, donde cada implemento debe ser detallado y clasificado según sus características de uso común, los rubros a los que pertenece cada uno de los elementos, con el propósito de las herramientas tenga una escala de importancia en base a su función dentro del desempeño laboral.

Se espera como resultado, que los miembros que conforma la picantería El Gran Pez Amarillo concienticé la importancia de establecer un control de los implementos que se utiliza, con la finalidad de sintetizar tiempo de espera que se están presentado en el servicio al cliente que se ofrece.

## **Seiton – Organización**

### **Estrategia 3: Mapear zonas de almacenamiento**

Identificar y asignar lugares específicos para cada tipo de ítem en la cocina, el comedor y las áreas de almacenamiento. Esto incluye ingredientes, utensilios, equipos y productos de limpieza. Así mismo, etiquetar todos los estándares, contenedores y áreas de almacenamiento con nombres claros y visibles. Utilizando códigos de colores o símbolos si es necesario para facilitar la identificación rápida.

### **Estrategia 4: Implementación de un sistema de reposición**

Desarrollar listas de verificación para asegurar que todos los elementos se repongan a tiempo y se mantengan en sus lugares designados. Por otro lado, entrenar a los empleados sobre el sistema de almacenamiento y reposición, asegurándose que todos entiendan la importancia de mantener el orden y cómo hacerlo efectivamente.

## **Seiso - Limpieza**

### **Estrategia 5: Normas de limpieza**

El objetivo de la estrategia es fomentar capacitaciones en la importancia de la limpieza como la primera impresión del cliente, se propone diseñar una guía o manual de limpieza juntos con normas que se deben cumplir dentro de cada área. Los resultados de esta estrategia es crear guía con información asertiva del mantenimiento y nivel de limpieza que requiera tanto para un buen servicio de calidad para los consumidores del negocio.

### **Estrategia 6: Crear un programa de limpieza Diario**

Implementar una rutina diaria de limpieza que incluya tareas específicas como barrer, trapear, limpiar superficies y desinfectar equipos. Esto ayuda a mantener un nivel básico de limpieza constante.

## **Seiketsu – Estandarizar**

### **Estrategia 7: Asignar responsabilidades**

Designar actividades y funciones a cada empleado Esta estrategia tiene como objetivo direccionar las funciones de cada empleado acorde al puesto que desempeña y las habilidades que poseen. Se diseñará un cronograma laboral según las actividades que se realicen durante la semana.

### **Estrategia 8: Sistema computarizado**

Es una herramienta integral que ayuda a optimizar y automatizar diversas operaciones diarias esto puede abarcar la gestión de inventario, control de mesas, reportes, análisis, facturación y cobros. Entre sus beneficios se encuentra la eficiencia, mejorar la toma de decisiones, la experiencia del cliente y control de costos.

#### **Shitsuke – Disciplina**

### **Estrategias 9: Auditorias semanales**

Programar auditorias estableciendo una frecuencia para realizar este proceso, ya sea semanal, mensual o trimestral, dependiendo de las necesidades del restaurante. Se basa en la implementación visitas o control de que todas las normas, guías y capacitaciones que se han impartido a los colaboradores. Se cumplan estas inspecciones o auditorías internas pueden ser diariamente o periodos más extensos, todo dependerá de cómo lo establezcan el supervisor.

### **Estrategias 10: Capacitaciones**

Realizar sesiones de capacitación regulares para sensibilizar al personal sobre la importancia de la disciplina y el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Implementar programas de sensibilización que incluya charlas, talleres y materiales visuales para reforzar el valor de la disciplina en el ambiente de trabajo.

#### **Shikari – Constancia**

### **Estrategias 11: Evaluar el desempeño**

Evaluar desempeño trimestrales o semestrales para cada empleado. Durante estas evaluaciones, discute el rendimiento del trabajo en relación con sus responsabilidades y objetivos establecidos. Posteriormente basándose a los resultados de la evaluación, elabora planes de acción, esto deben incluir objetivos específicos y acciones concretas para mejorar su desempeño y desarrollo profesional.

### **Estrategia 12: Encuesta de satisfacción a clientes**

Implementar encuesta de satisfacción para los clientes, disponibles tanto en formato físico en el restaurante como en formato digital a través de correos electrónicos o redes sociales. Preguntas sobre su experiencia general, calidad de comida, servicio recibido y ambiente del restaurante.

---

**PLAN DE ACCIÓN**


---

<b>Componentes</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Responsable</b>	<b>Acciones</b>
<b>Seiri</b>	Distinguir lo que es necesario para la producción	Clasificación de elementos en el área de cocina y limpieza	Líder de cada área como en cocina y atención al cliente	1. Identificación y categorización con forme a sus necesidades
		Inventario de materia prima y producción		2. Asignación de código y etiqueta
<b>Seiton</b>	Ordenar los elementos necesarios de modo que sean identificados con facilidad	Designación de lugares para cada elemento	Líder de cada área como en cocina y atención al cliente	1. Mapear zonas de almacenamiento
		Sistema de reposición de materia prima		2. Etiquetado claro de cada elemento.
<b>Seiso</b>	Limpieza e inspección de sitio de trabajo	Normas de limpieza para cada área	Líder de cada área como en cocina y atención al cliente	1. Describir tareas específicas
		Programa de limpieza en el área de producción		2. Crear manual de limpieza
<b>Seiketsu</b>	Estandarizar las actividades de cada área	Asignar responsabilidades a cada colaborador	Gerente administrativo	1. Definir zona de frecuencia de limpieza
		Sistema computarizado para el negocio		2. Utilizar lista de verificación
<b>Shitsuke</b>	Fomentar autodisciplina y cumplimiento de las normas	Auditoría y control en las áreas de trabajo	Gerente administrativo	1. Definir roles y funciones de los colaboradores
		Capacitación y sensibilización continua		2. Asignación de tareas diarias y semanales
<b>Shikari</b>	Cumplir las metas propuestas en el plan	Evaluación de desempeño de los colaboradores	Gerente administrativo	1. Implementación de software de gestión
		Encuesta de satisfacción de los clientes		2. Capacitación del personal del uso del sistema
				1. Revisar procedimientos de las actividades
				2. Monitorio de manejo de inventario
				1. Sesiones de capacitación
				2. Programa de sensibilización
				1. Programa evaluación individual
				2. Desarrollar planes de acción
				1. Distribución de encuesta a clientes
				2. Analizar y actuar a través de las encuestas

## Conclusión

- El diagnóstico exhaustivo de la situación actual de El Gran Pez Amarillo evidenció carencia en la clasificación de los elementos indispensables y necesarios, ausencia de un orden adecuado de inventario, mantiene poca frecuencia en el nivel de limpieza, ausencia de capacitaciones para el servicio o guía de trabajo, abarca la escasa claridad en roles, responsabilidades y vías de comunicación deficientes; como resultado refleja ineficiencia en la calidad del servicio que recibe el cliente.
- El cliente interno de la picantería aplica en la actualidad estrategias como la atención personalizada, donde se va conociendo preferencias y gustos de los clientes; uso de las redes sociales para promocionar, a su vez, prestar servicios en línea para realizar envíos a domicilio y crear un ambiente agradable con detalles llamativos en el establecimiento, asimismo, implementa ambiente con temáticas, volviéndolo un establecimiento selectivo para compartir un momento agradable entre amigos o familiares.
- En cuanto al uso de las estrategias de las 6's en la picantería de El Gran Pez Amarillo, según los resultados encontrados, se confirma la implementación de todos los componentes, aportaran de manera significativa en los procesos de estandarización, la organización efectiva, la disciplina del talento humano y la calidad en el servicio al cliente para la evolución efectiva que el establecimiento necesita con el fin de lograr posicionamiento en el mercado.
- Las estrategias de las 6S, basado en el análisis situacional presenta un notable potencial para mejorar los procesos de la picantería EGPA, debido a que su aplicación efectiva facilita el progreso eficiente en cada área que lo conforma, beneficiando técnicamente a los trabajadores internos con un ambiente laboral armónico y también a los clientes y usuarios del establecimiento, puesto que permite proponer diversas herramientas que pueden ser de mucha utilidad para cumplir con eficacia los componentes de las estrategias 6S.

## Recomendaciones

- La implementación de las estrategias de las 6s en la picantería abarca la clasificación, organización, estandarización y el control que todas las actividades de la picantería se cumplan conforme a su estandarización; resulta importante la distribución de roles para una comunicación interna efectiva en los procesos, creación de lineamientos para su desempeño y procesos de limpieza; adicional, las capacitaciones en conjunto mejorarían la coordinación y eficiencia de la atención a clientes.
- Se recomienda a los propietarios de la picantería El Gran Pez Amarillo incorporar capacitaciones al personal para una mejor atención, resolución rápida de problemas y el manejo eficiente en tiempo de espera; por otro lado, invertir en activos para gestionar la incorporación de un sistema computarizado con la finalidad de generar orden y control de las actividades laborales, a su vez facilite la captación y fidelización de los clientes nuevos.
- La administración de la picantería El Gran Pez Amarillo debe tener en consideración la aplicación de la propuesta de las estrategias de las 6's que se sugiere, basándose en la evaluación de los instrumentos implementados en el estudio de investigación, con el objetivo de incrementar la calidad del servicio y conseguir mayor captación de clientes para incrementar su participación en el mercado y promover el crecimiento progresivo de la empresa.
- La ejecución de la estrategia propuesta requiere la aplicación de diversas herramientas, definidas para alcanzar los objetivos que tiene las estrategias de las 6S, cumplir con cada componente (Seiri, Seiton, Seiso, Sheketsu, Shitsuki y Shikari), implementación de nuevos procedimientos y control continuo; los dueños del negocio deberán trabajar en estrecha colaboración junto con su equipo de trabajo para generar grandes ventajas en el establecimiento que faculte estar siempre un paso adelante de su competencia.

## Trabajos citados

- Aguilar Torres, V. E., & Zapata Tumes, N. d. (2022). *Metodología 5s como estrategia para mejorar la productividad de los colaboradores en el restaurante Alfa y Omega, Mocupe*. [https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115060/Aguilar\\_TVE-Zapata\\_TNDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115060/Aguilar_TVE-Zapata_TNDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández Matías, J. C., & Vizán Idoipe, A. (2013). *Lean manufacturing Concepto, técnicas e implantación*. Escuela de organización industrial EOI.
- Abril, V. H. (2008). *Técnicas e instrumentos de la investigación*. [http://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas\\_e\\_Instrumentos\\_Material\\_de\\_clases\\_1.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf).
- Acosta Moran, J., & Martínez Briones, O. G. (2024). *Plan de mejora de la eficiencia operativa en el negocio novedades SAIOA del Cantón Daule aplicando la metodología 5s*. <https://doi.org/file:///C:/Users/PC/Documents/tesis%20ejemplo/60%25%205%20a%203%B1os%20atras/BINGQ-IP-24P10.pdf>
- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y desarrollo de persona*. Limusa, S.A. Grupo Noriega Editores.
- Aguilera, D. M. (Marzo de 2017). *La distribución del espacio en las áreas de trabajo como herramientas para mejorar el clima organizacional en un organismo gubernamental*. bibliotecavirtual: [http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/DGB\\_UMICH/15556/1/FC-CA-L-2017-0481.pdf](http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/DGB_UMICH/15556/1/FC-CA-L-2017-0481.pdf)
- Aldaz Pachacama, A. S., Salazar Bonilla, M. F., Pacheco Rodríguez, F. F., & Ortiz Coloma, H. P. (2022). Las 5S como herramienta de mejora caso: laboratorio farmacéutico Liphycos S. A. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 9086-9698. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4059](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4059)
- Antander. (2015). *Protocolo de higiene, limpieza y desinfección*. Merca antander: <https://www.mercasantander.es/docs/ProtocoloHLD.pdf>
- Aureliano del Toro Cabrera, M. (2019). LA CONCEPCIÓN DE CLIENTEY SU REPERCUSIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL RESTAURANTE. *RES NON VERBA*, 9(2), 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/resnonverba.v9i2.214>

- Bastar, S. G. (2012). *Metodología de la investigación*. RED TERCER MILENIO S.C.: <https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/93620240103172025.pdf>
- Caballero, L. A. (2017). *IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA AREA DE PRODUCCION DE LA EMPRESA RIF NIKE DE LA CIUDAD DE JAUJA*. Universidad Peruana de Los Andres: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/221>
- Campos, C. E. (2019). *Metódos y diseños de investigación cualitativa y cuantitativa*. FuOC: [https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147059/2/BasesParaLaInvestigacionEnCienciasDeLaSalud\\_MetodosYDise%C3%B1osDeInvestigacionCuantitativaY%20Cualitativa.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147059/2/BasesParaLaInvestigacionEnCienciasDeLaSalud_MetodosYDise%C3%B1osDeInvestigacionCuantitativaY%20Cualitativa.pdf)
- Carreras, M. R. (2021). *Lean Manufactura* . Diaz de Santos .
- Cisneros, I. B., & Ruiz., I. W. (9 de 1 de 2011). *Propuesta de mejora de un modelo de mejora continua de los procesos en el laboratorio PROTAL- ESPOL*. <https://doi.org/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>
- Contreras Cubas, I. A., & Zare Valderrama, K. A. (2 de 2 de 2021). *La metodología 5S como herramienta de mejora en las empresas industriales, de Latinoamérica, en los últimos 5 años: una revisión de literatura científica*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte: <https://hdl.handle.net/11537/25694>
- Coto, M. F. (2011). *Medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente*. *Éxito empresarial*(166), 3. <https://doi.org/www.cegesti.org>
- Ecuador, C. d. (Enero de 2021). *Constitución de la República del Ecuador* . Lexis Finder: [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Galarza, C. R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Garcerant, D. E. (2015). *Estudio de propuesta para la implementación de los procesos de las 6s en el taller automotriz: taller Hill*. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/893/1/T-UIDE-023.pdf>

- Gómez Coello, R. D., & Espín Guerrero, R. D. (2022). Optimización de los procesos operativos de la empresa Promacero de la ciudad de Pelileo, mediante la aplicación de la metodología 5s. *Ciencias Latina Revista Científica*, 6(2). Obtenido de: [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1949](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1949)
- González, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques ConsultingEirl Obtenido de: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Guaitarra, R. J. (2011). *Estrategia de calidad de servicio al cliente y su incidencia en el volumen de ventas de la Comercializadora e importadora grupo canguro*. Universidad técnica de Ambato: Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/fc77bf18-4ea7-4b8f-a7a6-eaee5f50052c/content>
- Humanos, S. D. (2021). *Seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente del trabajo*. Obtenido de: [https://www.derechoshumanos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/15.-reglamento\\_de\\_seguridad\\_y\\_salud\\_ocupacional\\_sdh.pdf](https://www.derechoshumanos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/15.-reglamento_de_seguridad_y_salud_ocupacional_sdh.pdf)
- Inga Salazar, K. e. (2022). Metodología 5S: Una Revisión Bibliográfica y Futuras Líneas de Investigación. *Revista Científica y Tecnológica QANTU YACHAY*, 2(1). Obtenido de: <https://doi.org/https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.20>
- Ledesma. (2021). *Manual del método de las 6s*. Obtenido de: <https://doi.org/https://www.ledesma.com.ar/wp-content/uploads/2023/08/Manual-de-las-6S-Ledesma.pdf>
- Lema, B. D. (2016). IMPLEMENTACIÓN DE LAS 6S EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL. *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO*, 75. Obtenido de: <https://doi.org/http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3266/1/UNACH-FCEHT-M.IND.AT-2016-000013.pdf>
- Lemind lee, T. S., & Bonnie Pilon, S. P. (2019). La aplicación de la metodología LEAN 5S del sistema de producción Toyota en el ámbito de la sala de operaciones. *Clínicas de enfermería de América del Norte*, 54(1), 53-79. Obtenido de: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cnur.2018.10.008>

- Liberio Pilay, C. A., & Ullauri Ramirez, K. M. (Febrero de 2024). *Diseño de plan de capacitación aplicado al área de producción en una industria camarinera basada en la metodología 5s*. Obtenido de: <https://doi.org/file:///D:/Downloads/BINGQ-IP-24P09.pdf>
- Liset, C. V. (2022). *Metodología de las 5s para el mejoramiento de la calidad del servicio del restaurante Algas Marinas Chiclayo-2018*. Universidad Señor de Sipán : Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11484/Cunias%20Vasquez%20Lilian%20Liset.pdf?sequence=1>
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8). Obtenido de: [https://doi.org/http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](https://doi.org/http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Malavé, J. Y. (2013). *Diseño de un sistema de gestión de calidad aplicando la técnica de las 5s en la compañía TELANI S.A. Parroquia Santa Rosa, Cantón Salinas*. Obtenido de: <https://doi.org/https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream>
- Martorell Ortiz, M. L., & Slame Sebik, J. B. (2014). *Evaluación de desempeño*. Universidad Nacional del Tucumán: Obtenido de: <https://repositorio.face.unt.edu.ar/bitstream/handle/123456789/410/EVALUACI%c3%93N%20DEL%20DESEMPE%c3%91O.pdf?sequence=1>
- Medina León, B. G., & Ronquillo Contreras, D. I. (2024). *Diseño de una propuesta de implementación de metodología 5s en las oficinas administrativas y del personal operativo de una empresa de tratamiento de agua potable en Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Médicas. Carrera de Medicina: Obtenido de: <https://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/74480>
- Moran Olvera, B. M, et al. (2022). Metodología 5S como herramienta para mejorar la productividad en las empresas. *AlfaPublicaciones*, 4(1.1), 358. Obtenido de: <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.164>
- Moran Olvera, B. M., & Chavez Cujilan, Y. T. (2022). Metodología 5S como herramienta para mejorar la productividad en las empresas. *Alfapublicaciones*, 4(1.1). Obtenido de: <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.164>
- Quiliche, D. K. (2020). La 5s y la eficiencia del almace de materiales de la empresa Corporación Pesquera Inca S.A.C. Chimbote-2020. *Universidad César Vallejo*. Obtenido de:

[https://doi.org/file:///C:/Users/PC/Documents/tesis%20ejemplo/60%25%205%20a%C3%B1os%20atras/Cerdan\\_QDK-SD.pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/PC/Documents/tesis%20ejemplo/60%25%205%20a%C3%B1os%20atras/Cerdan_QDK-SD.pdf)

Riquelme Vargas, F. P. (2022). *Implementación del método 6s para mejorar la productividad del área de producción de la empresa LISERME S.R.L. Arequipa 2022*. Obtenido de: [https://doi.org/file:///C:/Users/PC/Documents/tesis%20ejemplo/60%25%205%20a%C3%B1os%20atras/Riquelme\\_VFP-SD.pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/PC/Documents/tesis%20ejemplo/60%25%205%20a%C3%B1os%20atras/Riquelme_VFP-SD.pdf)

Ruiz Medina, M. I., Borboa Quintero , M. d., & Rodríguez Valdez , J. C. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Tlatemoani Revista Academica de investigación*(3).

Sacristan, F. R. (2005). *Las 5s. Orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid : Fundacion Confemetal.

Salazar Sandoval, C. A., Johao Ore Quiroz, H. P., Benavides Alvarado, B. J., Delgado Calderón, Y. A., & Pantoja-Tirado, L. (2020). Metodología 5S, alternativa viable en la mejora de procesos de la industria alimentaria. *Universidad Nacional Autonoma de Tayacaja*, 3(2). Obtenido de: <https://doi.org/https://doi.org/10.46908/rict.v3i2.116>

Santiago, H. (2018). *Herramientas para la gestión de calidad* . Circulo Rojo . Obtenido de: <https://doi.org/https://gestiondecalidad.home.blog/wp-content/uploads/2018/12/HERRAMIENTAS-PARA-LA-GESTION-DE-CALIDAD-S-HECTOR-SANTIAGO.pdf>

Sarmiento, D. J., & Ilbay Lema , B. D. (2016). *Implementación de las 6s en el taller de mecanica indistrial de la Unidad Educativa Miguel Anguél León Pontón*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO : Obtenido de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3266/1/UNACH-FCEHT-M.IND.AT-2016-000013.pdf>

Sierra, V. P. (2017). Metodología dinámica para la implementación . *Revista Científica Estrategicas*, 25(38). Obtenido de: <https://doi.org/rces.v25n38.a9>

sostenible, M. d. (2020). *Guia de limpieza y desinfección* . minambiente: Obtenido de:[https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/11/GUIA\\_DE\\_LIMPIEZA\\_Y\\_DESINFECCION.pdf](https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/11/GUIA_DE_LIMPIEZA_Y_DESINFECCION.pdf)

- Spinoso, M. J. (1 de Abril de 2023). *¿Qué es muestreo por juicio? Ejemplos y aplicaciones*. Centro Banamex: Obtenido de: <https://www.centrobanamex.com.mx/que-es-muestreo-por-juicio-ejemplos/>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la Guajira: Obtenido de: <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Valero Martínez , J. A., & Santos Ponce , M. D. (2018). *PLAN DE MEJORA ORGANIZACIONAL MEDIANTE LA METODOLOGÍA 5S*. Obtenido de: <https://doi.org/file:///C:/Users/PC/Documents/tesis%20ejemplo/40%25%20de%20otra%20epoca/BINGQ-ISCE-18P78.pdf>
- Vásquez, N. A. (2022). *Aplicacion de la metodologia 5s para la mejora de productividad en una empresa productora de papeles absorbentes*. Obtenido de: <https://doi.org/file:///C:/Users/PC/Documents/tesis%20ejemplo/60%25%205%20a%203%B1os%20atras/UPS-GT003916.pdf>
- Ventura-León, J. L. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3).
- Yachay, Q. (2022). Metodología 5s: Una revisión bibliográfica y futuras líneas de investigación. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Qantu Yachay (Saber de La Cantuta)*, 2(1), 41-62. Obtenido de: <https://doi.org/https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.20>
- Zubia Flores, S., & Brito, e. a. (2018). MEJORA CONTINUA: IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S. *Revista Global de Negocios*, 6(5), 97-110. Obtenido de: [https://doi.org/file:///C:/Users/PC/Downloads/ssrn-3242326%20\(1\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/PC/Downloads/ssrn-3242326%20(1).pdf)

## Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Titulo	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Las Estrategias de las 6s en la Picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad, año 2024.	¿Cómo contribuiría las estrategias de las 6s en el servicio de la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad?	Objetivo General: Establecer las estrategias de las 6s en base a un análisis situacional que contribuya al servicio de la Picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad	Estrategia 6s	Seiri- Clasificación	Cantidad de elementos necesarios Distribución del espacio de trabajo	Enfoque cualitativo - cuantitativo
	<b>Sistematización del problema</b> ¿Como diagnosticar el estado actual de la Picantería El Gran Pez amarillo?	Objetivos específicos Diagnosticar el estado actual del servicio que se brinda en la Picantería El Gran Pez Amarillo		Seiton - Organización	Número de herramientas fuera de lugar Tiempo de reposición de inventarios	
				Seison - Limpieza	Protocolo de limpieza Frecuencia de limpieza	
				Seiketsu - Estandarizar	Procedimientos estandarizados Señalización	Métodos Inductivo – analítico No experimental
¿Cuáles son las estrategias que se están utilizando en la de la picantería El Gran Pez Amarillo?	Identificar que estrategias de servicio aplica el cliente interno de la picantería El Gran Pez Amarillo	Shitsuke - Disciplina	Procesos de las 6s Capacitación	Técnica/ Instrumento fichas de Observación, entrevista a especialistas y encuestas a clientes		
¿Cómo contribuirá cada componente de la estrategia 6s en las necesidades de la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad?	Determinar como la estrategia 6s contribuirán a las necesidades del servicio en la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad	Shikari- Constancia	Nivel de satisfacción del cliente Evaluación de desempeño			

# Cronograma



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TUTORIALES

TIPO DE TUTORÍAS: Titulación

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		PERIODO ACADÉMICO 2024-2												
		SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				
		Fecha	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
No.	Actividades planificadas													
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:													
	Introducción													
2	Definir planteamiento de problema	11/9/2024	█											
	métodos como ficha de observación y tabulación matriz de Vester y árbol de problema	17/9/2024		█										
3	Capítulo I Marco Referencial				█									
	Investigación de tesis en base a nuestros temas					█								
	Artículos													
	Capítulo II Metodología					█								
	Entrevista a especialistas	25/9/2024					█							
	Cuestionario de preguntas	3/10/2024						█						
	Revisión	13/10/2024							█					
4	Corrección de avacos	26/10/2024								█				
	Modelo de entrevista de abierto y especialistas	29/10/2024									█			
	Revisión	5/11/2024										█		
	Formulación de encuestas	11/11/2024											█	
	Revisión	12/11/2024												█
	Capítulo III Resultados y Discusión													
5	Muestreo y distribución	20/11/2024										█		
	Aplicación e interpretación de resultados	22/11/2024											█	
	Aplicación e interpretación de resultados													█
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen													
	Diseño de propuesta	24/11/2024												█
7	Certificado Antiplagio													
8	Entrega de informe de aprobación del TI, por parte del tutor	21 de Noviembre												



WILLIAM ALBERTO CAICHE ROSALES

*William Alberto Caiche Rosales*

FIRMA DEL ESTUDIANTE

**Carta Aval**

La Libertad, 10 de noviembre del 2024

Señor:

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe MSc.

Director de la Carrera de Administración de Empresa

Facultad de Ciencias Administrativas

Universidad Estatal Península de Santa Elena

En su despacho.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, yo **Jonny Jorge Santos Beltran** titular de la cedula de identidad No. **0917249567**, Gerente propietario de la picantería "El Gran Pez Amarillo", permito presentar a ustedes el aval correspondiente, aceptando y autorizando a que proceda hacer el trabajo de titulación a la estudiante **Erika Nicole Pacheco Soriano** portadora de la cedula de identidad No. **2450327206**, a efectuar la Unidad de Integración Curricular con el tema "**Estrategias de las 6s en la Picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad, año 2024**", brindando la facilidad para el desarrollo del estudio y la aceptación a que dicho trabajo sea publicado en el repositorio de la UPSE.

Atentamente



Jonny Jorge Santos Beltran

**Dueño/Gerente**

## Fichas de observación



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 ESTUDIO PIO4O1 ADE 2016-2

## GUÍA OBSERVACIÓN DE CAMPO: RELACIÓN INTERNA EN LA PICANTERIA EL PEZ AMARILLO

PICANTERIA: EL PEZ AMARILLO	CIUDAD:	FECHA:	
FICHA #:1	PARALELO: 8/2	OBSERVADOR: Erika Pacheco	
VARIABLE	PONDERACIÓN	OBSERVACIÓN	
COMUNICACIÓN ADECUADA EN LA PICANTERIA	MUY BUENA	Existe interferencia y malos entendidos por no contar con una organización adecuada.	
	BUENA		
	REGULAR		
	MALA		X
	MUY MALA		
RELACIÓN Y COLABORACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO	MUY BUENA	No cuentan una buena cobaloración entre compañeros porque existe división de cargos.	
	BUENA		
	REGULAR		
	MALA		X
	MUY MALA		
FLUJO DE PREPARACIÓN ADECUADA	MUY BUENO	No es muy buena existe descoordinación en el proceso sobre todo en días de feriado	
	BUENO		
	REGULAR		x
	MALA		
	MUY MALA		
EVIDENCIA DE CONTROLES DE MATERIA PRIMA	MUY BUENO	no mantienen un buen control	
	BUENO		
	REGULAR		X
	MALA		
	MUY MALA		
LOGISTICA	MUY BUENO	no existe una <del>logística</del> clara	
	BUENO		
	REGULAR		x
	MALA		
	MUY MALA		
LIMPIEZA DE EQUIPOS Y AREAS DE SERVICIO	MUY BUENO	Mantiene una limpieza adecuada	
	BUENO		X
	REGULAR		
	MALA		
	MUY MALA		
ORDEN GENERAL DE LA COCINA Y ESTABLECIMIENTO	MUY BUENO		
	BUENO		
	REGULAR		X
	MALA		
	MUY MALA		
ASEO EN CADA APERTURA Y CIERRE DE LOCAL	MUY BUENO	X	Si cumplen con el aseo en la apertura y cierre de local
	BUENO		
	REGULAR		
	MALA		
	MUY MALA		

### Matriz de Vester



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS



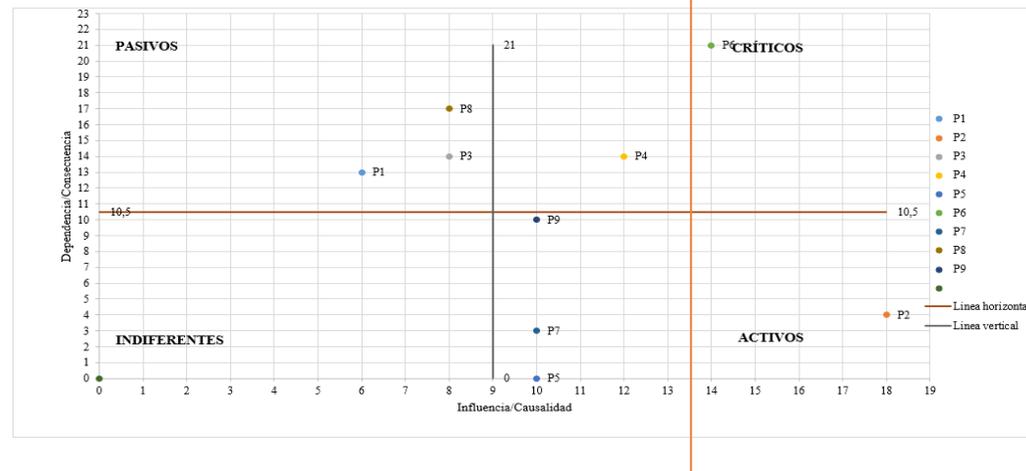
**TEMA**

ESTRATEGIAS DE LAS 6S EN LA PICANTERIA EL GRAN EZ AMARILLO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024

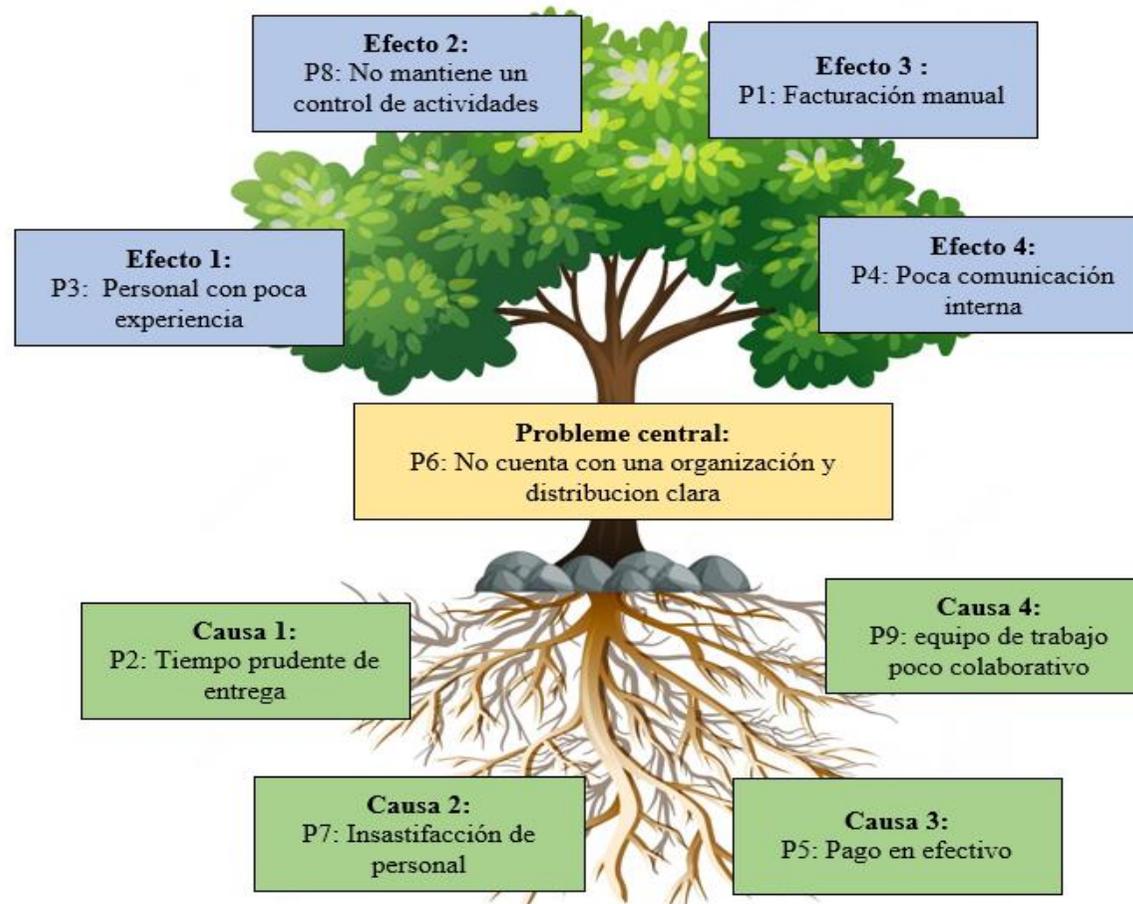
MATRIZ DE VESTER

CÓDIGO	VARIABLE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	INFLUENCIA/ACTIVAS
P1	1 Facturación manual		0	1	1	0	3	0	1	0	0	6
P2	2 Tiempo prudente de entrega	2		3	3	0	3	1	3	3	0	18
P3	3 Personal con poca experiencia	0	0		2	0	3	0	2	1	0	8
P4	4 Poca comunicación interna	2	1	1		0	3	1	2	2	0	12
P5	5 Pago en efectivo	3	0	2	0		3	0	2	0	0	10
P6	6 Organización y distribución	3	2	3	3	0		0	2	1	0	14
P7	7 Insatisfacción en el personal	0	0	1	3	0	0		3	3	0	10
P8	8 Control de actividades	3	1	1	0	0	3	0		0	0	8
P9	9 Equipo de trabajo poco colaborativo	0	0	2	2	0	3	1	2		0	10
		0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
	DEPENDENCIA/PASIVAS	13	4	14	14	0	21	3	17	10	0	96

CLASIFICACIÓN



## Árbol de problema



## Guía de entrevista

### Entrevista a Especialista

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
 RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_ ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_  
 RELACIÓN LABORAL: \_\_\_\_\_ NIVEL DE INSTRUCCIÓN: \_\_\_\_\_  
 SEXO: HOMBRE 1 MUJER 2  
 EDAD: 18-24 1 25-34 2 35-54 3  
 BUENOS DÍAS/TARDES/NOCHES, ERIKA NICOLE PACHECO SORIANO, ESTUDIANTE DE LA UNIVERISDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA, CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y ESTAMOS CONVERSANDO CON PERSONAS COMO USTED SOBRE IMPORTANTES TEMAS DE INTERÉS PARA LA SOCIEDAD. TODO CUANTO NOS PUEDA DECIR SERÁ DE MUCHA UTILIDAD Y LA INFORMACIÓN SERÁ TRATADA ESTADÍSTICAMENTE.

1. ¿Cómo usted ve el desarrollo en sector de restauración en la Provincia de Santa Elena?

---



---

2. ¿Qué ventajas y desventajas tienen las picanterías de encebollado y ceviche?

---



---

3. ¿Utiliza alguna estrategia relacionada con la clasificación para mantener una buena organización?

---



---



---

4. ¿Qué medidas de seguridad utiliza dentro de su restaurante durante la producción?

---



---



---

5. ¿Mantiene un control sobre la limpieza y una buena presencia de su personal?

---



---



---

6. ¿Realiza capacitaciones de proceso o atención al cliente a sus colaboradores?

---



---



---

7. ¿Cuentan con las señaléticas adecuadas para las áreas de trabajo?

---

---

---

---

8. ¿Con que frecuencia se demora reponer un producto del inventario que se haya terminado?

---

---

---

---

9. ¿Qué opinión tiene de las estrategias 6s?

---

---

---

---

10. ¿Aplicaría la estrategia 6s para mejorar el funcionamiento del “El Gran Pez Amarillo”?

---

---

---

---

BIEN ESO ES TODO: ¡MUCHAS GRACIAS!

## Cuestionario de Encuesta

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CIUDAD: \_\_\_\_\_  
 RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_ ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_  
 RELACIÓN LABORAL: \_\_\_\_\_ NIVEL DE INSTRUCCIÓN: \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_  
 GENERO:            HOMBRE 1            MUJER            2  
 EDAD:            18-24    1            25-34            2            35-54            3

Buen Día soy estudiante de la UPSE cursando la carrera de Administración de Empresas, la siguiente encuesta se realizará con fines académicos, el tema se centrará en La Estrategia de las 6s para la Picantería El Gran Pez Amarillo, tiene como objetivo la mejora en la producción y atención al cliente, dado la competencia gastronómica actual, identificar debilidades que estén presentes dentro proceso organizacional y decisiones correctivas que contribuyan al desarrollo del negocio. La información recopilada será invaluable para ajustar políticas laborales y mejorar las prácticas operativas, su participación es fundamental para obtener una visión clara de las falencias que se están presentando.

1. ¿Observa elementos innecesarios en el área de atención al cliente?
  - Siempre
  - Regularmente
  - Algunas veces
  - Rara vez
  - Nunca
  
2. ¿Con qué frecuencia encuentra los condimentos de mesa completos en la picantería El Gran Pez Amarillo?
  - Muy frecuentemente
  - Frecuentemente
  - Ocasionalmente
  - Raramente
  - Nunca
  
3. ¿Observa que la picantería mantiene limpias las instalaciones?
  - Siempre
  - Regularmente
  - Algunas veces
  - Rara vez
  - Nunca
  
4. ¿Cree usted que se cumple con eficiencia la atención al cliente en la picantería El Gran Pez Amarillo?
  - Definitivamente si
  - Si, en cierta medida
  - Neutral
  - No, rara vez
  - No, nunca
  
5. ¿Observa el uso de señaléticas con información que contribuya a la organización?
  - Muy frecuentemente
  - Frecuentemente
  - Ocasionalmente
  - Raramente
  - Nunca
  
6. ¿Cuántas veces ha tenido que esperar su pedido por la espera de algún ingrediente faltante?
  - a) Ninguna

- a) 1 - 2 veces
  - b) 3 - 4 veces
  - c) 5 - 6 veces
  - d) Más de 7 veces
7. ¿Cuánto tiempo ha tenido que esperar para recibir su pedido completo?
- a) 5 minutos
  - b) 10 minutos
  - c) 15 minutos
  - d) 20 minutos
  - e) 25 minutos o más
8. ¿Le pareció que los baños del establecimiento estaban limpios y ordenados?
- a) Muy limpios y ordenados
  - b) Limpios y ordenados
  - c) Poco limpios y ordenados
  - d) Sucios y desordenados
  - e) Muy Sucios y desordenados
9. ¿Considera que las meseras reciben capacitaciones que evidencien la mejora continua a su experiencia para un servicio de calidad?
- a) Definitivamente sí
  - b) Si, en cierta medida
  - c) Neutral
  - d) No, rara vez
  - e) No, nunca
10. ¿Percibe que El Gran Pez Amarillo mantiene altos estándares de calidad constantemente?
- Muy frecuentemente
  - Frecuentemente
  - Ocasionalmente
  - Raramente
  - Nunca
11. ¿Se siente seguro y cómodo en el establecimiento de la picantería El Gran Pez Amarillo?
- a) Muy inseguro
  - b) Algo inseguro
  - c) Neutral
  - d) Bastante seguro
  - e) Muy seguro
12. ¿Cuál de los siguientes platos que ofrece El Gran Pez Amarillo es de su preferencia?
- a) Encebollado normal
  - b) Encebollado mixto

- c) Encebollado especial
- d) Ceviche mixto
- e) Ceviche de pescado

13. ¿Por qué medio de pago le genera más fácil al momento de cancelar su pedido?

- a) Efectivo
- b) Tarjeta de crédito
- c) Tránsito Bancaria
- d) Pago Móvil
- e) Billeteras Electrónicas

14. ¿Qué aspecto es relevante al elegir la picantería El Gran Pez Amarillo?

- a) Calidad de producto
- b) El ambiente acogedor
- c) La limpieza del establecimiento
- d) Atención y amabilidad del personal
- e) La rapidez del servicio

15. ¿En base a la opinión de experto considera usted que una de las mejores estrategias en procesos es la comunicación efectiva entre colaboradores de la picantería EGPA?

- Definitivamente si
- Si, en cierta medida
- Neutral
- No, rara vez
- No, nunca

16. ¿En base a la opinión de expertos considera usted que se debe implementar un sistema computarizado para el control de precios?

- Definitivamente si
- Si, en cierta medida
- Neutral
- No, rara vez
- No, nunca

BIEN ESO ES TODO: ¡MUCHAS GRACIAS!

## Validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

#### A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Estrategias de las 6s en la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad, año 2024", planteado por la estudiante Pacheco Soriano Erika Nicole, doy por validado los siguientes formatos presentados:

Cuestionario para la Encuesta

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 15 de noviembre del 2024

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgtr.  
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

**Título de la investigación:** Estrategias de las 6s en la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad, año 2024

**Autor del instrumento:** Pacheco Soriano Erika Nicole

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistemizada con las dimensiones e indicadores.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (✓) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 15 de noviembre del 2024

Firma del Experto Informante  
Ledo. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgtr.



**Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas**

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Estrategias de las 6s en la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad, año 2024", planteado por el estudiante Erika Nicole Pacheco Soriano, doy por validado los siguientes formatos presentados:

Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 07 de noviembre de 2024

**Ledo. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgtr.**  
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

**Título de la investigación:** Estrategias de las 6s en la picantería El Gran Pez Amarillo del Cantón La Libertad, año 2024.

**Autor del instrumento:** Pacheco Soriano Erika Nicole

**Nombre del instrumento:** Guía de entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.				✓	
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 07 de noviembre del 2024

Firma del Experto Informante  
Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgtr.



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 02 de diciembre de 2024

033TUTOR

WACR-2024

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **“ESTRATEGIA 6S EN LA PICANTERÍA EL GRAN PEZ AMARILLO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, 2024”**, elaborado por la estudiante **Erika Nicole Pacheco Soriano**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio COMPILATIO, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 3% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

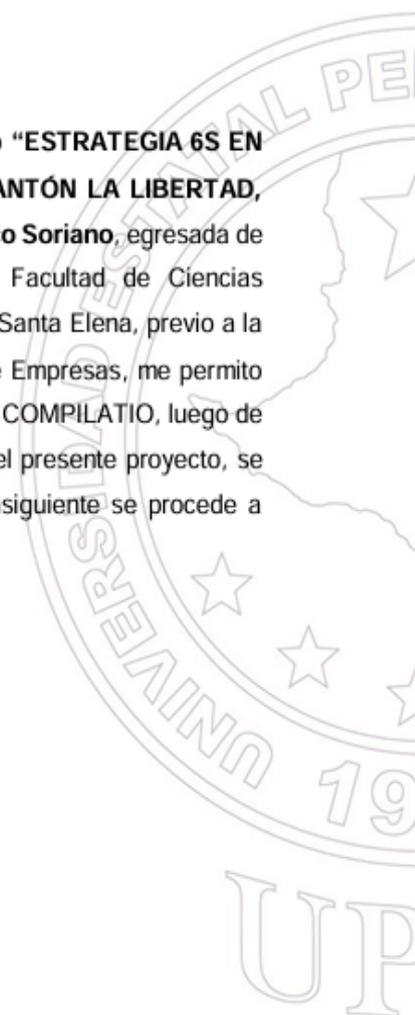
Atentamente,



Econ. William Caiche Rosales, Mgt.

C.I.: 0907077259

DOCENTE TUTOR





## Biblioteca General

### Formato No. BIB-009 CERTIFICADO ANTIPLAGIO

#### Reporte de análisis.



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
*magister*

## PROYECTO TT ÉRIKA PACHECO

### 2-12-2024

3%  
 Textos  
 sospechosos

1

**3% Similitudes**  
 < 1% similitudes entre comillas  
 0% entre las fuentes mencionadas  
**< 1% Idiomas no reconocidos**  
 3% Textos potencialmente generados  
 por la IA (ignorado)

Nombre del documento: PROYECTO TT ÉRIKA PACHECO 2-12-2024.docx  
 ID del documento: 1dda4f8b29277613051fb85b33a8c213669cf733  
 Tamaño del documento original: 1021,53 kB  
 Autores: []

Depositante: WILLIAM ALBERTO CAICHE ROSALES  
 Fecha de depósito: 2/12/2024  
 Tipo de carga: interface  
 fecha de fin de análisis: 2/12/2024

Número de palabras: 15.595  
 Número de caracteres: 100.525

Ubicación de las similitudes en el documento:



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC**  
**PERÍODO ACADÉMICO 2024-2**

<b>Facultad:</b>		Ciencias Administrativas			
<b>Carrera:</b>		Administración de Empresas			
<b>Modalidad de Titulación:</b>		Trabajo de Integración Curricular			
<b>Docente tutor:</b>		William Caiche Msc.			
<b>Estudiante:</b>		Erika Nicole Pacheco Soriano		Paralelo: 8/2	
FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN			
11/9/2024	19:00	22:00	Definición del problema general	métodos como ficha de observación, tabulación, matriz de Vester y árbol de problema	TITULACIÓN
17/9/2024	19:00	21:00	Árbol de problema	Revisión de las fichas de observación, tabulación, matriz de Vester y árbol de problema	
25/9/2024	12:00	14:00	Entrevista a especialistas	Explicación de las entrevistas que se realizara los especialistas y expertos	
3/10/2024	12:00	14:00	Cuestionario de preguntas	Explicación de Formulación de las preguntas que se realizaran a los especialistas o expertos determinado	
13/10/2024	12:00	13:00	Revisión	Revisión del planteamiento de problemas y objetivos	
26/10/2024	12:00	13:00	Corrección	Corrección de avances	
29/10/2024	20:00	22:00	Modelo de entrevista de experto y especialistas	Presentación del modelo de entrevista	
05/11/2024	12:00	13:00	Revisión	Aceptación del cuestionario para entrevista	
11/11/2024	20:00	22:00	Formulación de encuestas	Presentación del modelo de encuesta y formulación de las preguntas para las encuestas	
12/11/2024	12:00	13:00	Revisión	Aceptación de la encuesta	
20/11/2024	22:00	24:00	Muestreo y distribución	Explicación de muestreo y distribución de muestra	
24/11/2024	12:00	14:00	Diseño de propuesta	Revisión y explicación del diseño de propuesta	
<b>OBSERVACIONES DEL DOCENTE:</b>					



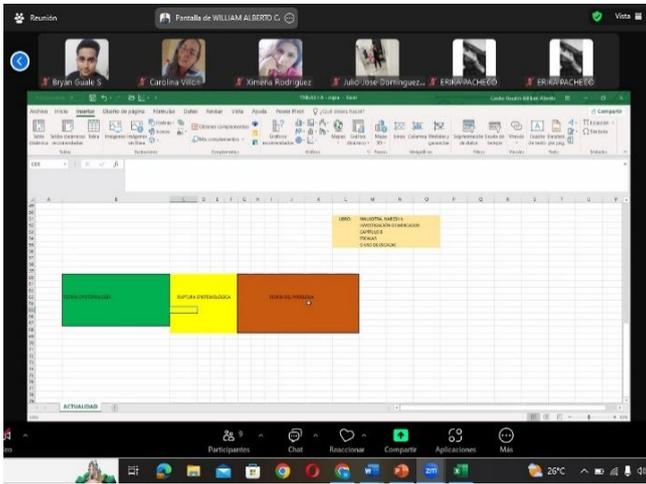
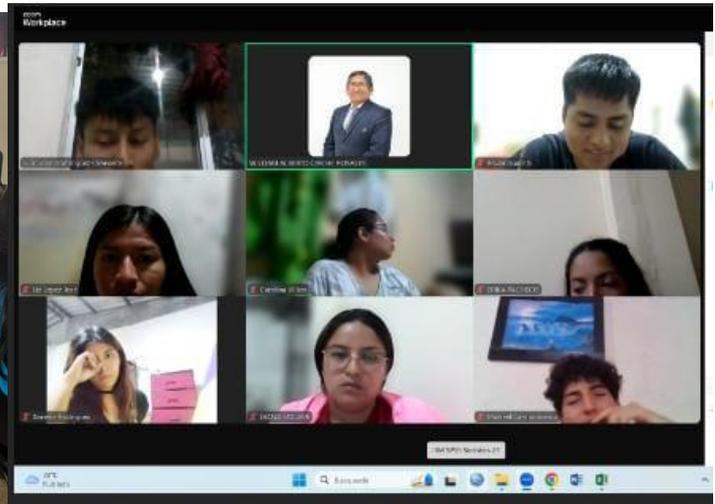
WILLIAM ALBERTO  
CAICHE ROSALES

FIRMA DEL TUTOR

*Erika Pacheco Soriano*

FIRMA DEL ESTUDIANTE

## Reuniones de tutorías



**Entrevista**



**Encuesta a clientes**

