



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE LAS 5S Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTA DE PRODUCTOS TEXTILES DEL CENTRO COMERCIAL BAHÍA PLAZA CENTER, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2021

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

AUTOR

SALINAS BUSTAMANTE, ANITA ESTEFANIA

ORCID: 0000-0003-2697-5562

ASESOR

Mgtr. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Salinas Bustamante, Anita Estefania

ORCID: 0000-0003-2697-5562

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia
ORCID: 0000-0001-6176-191X

Presidente

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen
ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme salud, sabiduría y fortaleza para continuar en los momentos de dificultad; gracias por regalarme vida día con día y permitirme compartir tiempo con las personas que me aman.

A mis padres, Henry y Gloria, gracias por desear siempre lo mejor para mi vida, gracias a su constante esfuerzo por darme la oportunidad de formarme como profesional, gracias por permanecer a mi lado, por confiar en mí, por sus palabras de aliento y por apoyarme incondicionalmente en cada aspecto de mi vida. Todo lo que soy es gracias a ustedes, los amo y me siento afortunada de tenerlos como padres.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. CARÁTULA	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
4. AGRADECIMIENTO.....	iv
5. ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
6. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	vi
7. RESUMEN Y ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	26
III. HIPÓTESIS.....	49
IV. METODOLOGÍA	50
4.1. Diseño de la investigación	50
4.2. Población y muestra.....	51
4.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores.....	53
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
4.5. Plan de análisis.....	55
4.6. Matriz de consistencia.....	57
4.7. Principios éticos	58
V. RESULTADOS	60
5.1. Resultados.....	60
5.2. Análisis de los resultados.....	66
VI. CONCLUSIONES	77
VII. RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021	60
Tabla 2. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.....	62
Tabla 3. Propuesta de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elimina elementos innecesarios.	124
Figura 2. Clasifica los productos por tamaño, orden y color.	124
Figura 3. Posición determinada de los productos ofrecidos.	124
Figura 4. Fácil y rápido acceso a los productos solicitados.	125
Figura 5. Inspecciones en el área de trabajo.	125
Figura 6. Trabajadores asumen el compromiso de limpiar.	125
Figura 7. Procesos para atender a los clientes.	126
Figura 8. Responsabilidades de limpieza a los trabajadores.	126
Figura 9. Colaboradores comprometidos con los estándares de calidad.	126
Figura 10. La empresa maneja hábitos de orden y limpieza.	127
Figura 11. Guía a los trabajadores.	127
Figura 12. Capacitación a los trabajadores.	127
Figura 13. Metas trazadas a mediano, corto y largo plazo.	128
Figura 14. Plan de acción orientado al logro de objetivos.	128
Figura 15. Mejora continuamente en la productividad.	128
Figura 16. La empresa ejecuta procesos eficientes y de calidad.	129
Figura 17. Nuevas técnicas de calidad para mejorar el desempeño laboral.	129
Figura 18. Fácil adaptación a los nuevos procesos.	129
Figura 19. Procesos de atención confiables.	130
Figura 20. Productos con seguridad de calidad.	130

RESUMEN

La investigación: Propuesta de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del centro comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021, tuvo como objetivo general: establecer una propuesta de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021. Así mismo, la metodología tuvo un diseño no experimental-transversal-descriptivo de propuesta; la población fueron 20 representantes de las MYPES y la muestra fue censal, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas usando la técnica de la encuesta. Se obtuvo como resultados: el 80% siempre elimina los elementos innecesarios del área de trabajo; el 45% a veces clasifica los productos; el 75% siempre coloca en una posición determinada los productos ofrecidos; el 55% nunca emplea procesos para atender a los clientes; el 50% siempre guía a los trabajadores en sus labores; el 50% nunca ha dado capacitaciones; el 55% siempre traza metas empresariales; el 40% a veces realiza mejoras continuas en la productividad. Frente a los resultados, se concluye que: las MYPES aplican estándares de trabajo guiados por el orden y limpieza, además cumplen con estándares de calidad que garantizan la satisfacción de los clientes, sin embargo, aún se evidencian situaciones que pueden ser mejoradas.

Palabras clave: calidad, limpieza, MYPES, orden, 5S

ABSTRACT

The research: Proposal to improve the 5S and quality management in micro and small companies in the area of sale of textile products in the Bahía Plaza Center shopping center, Chimbote district, 2021, had as a general objective: to establish a proposal to improve the 5S and quality management in micro and small businesses selling textile products at the Bahía Plaza Center Shopping Center, Chimbote district, 2021. Likewise, the methodology had a non-experimental-cross-sectional-descriptive proposal design; the population was 20 representatives of the MYPES and the sample was census, a questionnaire of 20 questions was applied using the survey technique. It was obtained as results: 80% always eliminates unnecessary elements from the work area; 45% sometimes classify products; 75% always place the products offered in a certain position; 55% never use processes to serve customers; 50% always guide the workers in their work; 50% have never given training; 55% always set business goals; 40% sometimes make continual improvements in productivity. Faced with the results, it is concluded that: the MYPES apply work standards guided by order and cleanliness, they also comply with quality standards that guarantee customer satisfaction, however, there are still situations that can be improved.

Keywords: quality, cleanliness, MSEs, order, 5S

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son creadas por una persona natural o jurídica y representan una fuerte unidad económica para cualquier país, se sabe que estas entidades nacieron como parte de un movimiento social y económico que buscaba dar solución a las innumerables necesidades de las comunidades más pobres, las Mypes surgieron como alternativa de solución frente al desempleo y la falta de dinero en los hogares; actualmente, son vistas como un ente generador de trabajo, ya que, dependiendo de sus características, pueden contar con uno a cien trabajadores.

Bajo el contexto del mercado europeo, se evidencia la existencia de una fuerte competencia que obliga a las empresas a adaptarse e implementar nuevas formas o estrategias de organización y producción que haga posible aumentar su competitividad, es por ello que, muchas de las empresas europeas trabajan en base a la mejora continua incorporando a su forma de trabajo la metodología Kaizen – 5S, por medio de la cual se busca reducir los desperdicios, mejorar el rendimiento y eficiencia contribuyendo así a generar un ambiente de trabajo más productivo y de calidad (Cámara, 2021).

Por otra parte, en Ecuador, se identifica que las 5S representan un instrumento básico para la mejora de la gestión de calidad en las empresas, ya que, gracias a ella se logra eliminar desperdicios, aumentar la productividad y resguardar la seguridad de los trabajadores, las empresas ecuatorianas se ven en la necesidad implementar herramientas que las ayuden a generar un valor agregado en sus productos, por ello llevan a cabo un sistema de gestión de calidad, para ejecutar eficientemente sus procesos y alcanzar la mejora continua dentro de un mercado cada vez más competitivo; sin lugar a dudas, los estándares de calidad aplicados tanto en sectores

públicos como privados han ayudado a ofrecer un mejor servicio a los clientes, a organizar y controlar las actividades ejecutadas y a prevenir posibles situaciones de riesgo en las organizaciones (Capuerán, 2017).

Mientras que, en Chile, frente a un mercado cada vez más competitivo, las empresas deben buscar la manera de adaptarse, cambiar o mejorar para estar al nivel, por ello recurren a herramientas que les permita mejorar su rendimiento y durabilidad, siempre siguiendo la normatividad del mercado. La calidad representa un elemento importante para satisfacer a clientes, trabajadores y accionistas ya que repercute en una gestión integral. Diversos estudios expresan que las organizaciones necesitan establecer, desarrollar y perfeccionar sus sistemas de planificación, organización y control para generar competitividad, en muchas instituciones se ha optado por implementar las 5S como parte de un programa de mejora continua impulsando el crecimiento y desarrollo de la empresa adoptando acciones simples, centradas en la eliminación de desperdicios y fomentando el ahorro del tiempo (Ramos, 2018).

Por otro lado, en Perú, gracias a la globalización, resulta fácil para los empresarios peruanos acceder a información que fomente su aprendizaje sobre técnicas modernas que ayuden a generar productividad, dentro de dichas técnicas se puede mencionar la aplicación de las 5S la cual busca disminuir el tiempo de las operaciones por medio de acciones y esfuerzos asociados como la eliminación de elementos innecesarios y la organización de herramientas o materiales de trabajo; para obtener buenos resultados se necesita del compromiso de los trabajadores, pues ellos serán participantes activos en la implementación de la metodología. Se han observado casos, en los que, al aplicar las etapas de las 5S se consigue reducir los tiempos de

búsqueda de materiales hasta un 99%, y en casos más críticos en un 85% (Fuentes, 2017).

Se ve así que, en el mercado comercial de la ciudad de Lima, en el intento de implementar sistemas de calidad a las empresas peruanas y mejorar la productividad es que se emplean las 5S, ya que, mediante su uso, los empresarios lograron identificar beneficios como la reducción del tiempo de búsqueda, la reducción de pérdidas de materiales, el rendimiento eficiente, la mejora de la calidad en el área de trabajo y lo más importante, se incrementa el rendimiento; por estas razones son cada vez más las empresas que se motivan a incorporar este programa (Rojas y Salazar, 2019).

Así mismo, en los negocios del sector textil de Chimbote se pudo identificar que un 70% aplica una gestión de calidad, esto se debe a que dicho sistema representa una base fundamental a tener en cuenta para generar mejoras internas que se vean reflejadas en el mercado y ante los clientes. Para todas las empresas, sin importar su tamaño, el implementar un sistema de gestión de calidad guiado por una técnica o herramienta que ayude a dinamizar el trabajo podría ayudar a agilizar el desempeño, aumentar la productividad y ofrecer un mejor servicio (Rojas, 2018).

Por lo expuesto previamente, esta investigación se realizó teniendo como ámbito de estudio a las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Centro Comercial “Bahía Plaza Center” del distrito de Chimbote, en las cuales se pudo observar que tienen un espacio reducido, en el que, si bien se logra distribuir adecuadamente la mercadería, no se facilita una adecuada organización y ubicación de materiales dificultando el desarrollo de las labores y a la vez retardando la atención a los clientes. En tal sentido se presentan

inconvenientes puesto que no se manejan estándares de calidad y se genera retraso en las labores, ante ello se presenta la siguiente problemática: ¿Cuál es la propuesta de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del centro comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021?

Para dar respuesta a este problema se planteó como objetivo general establecer la propuesta de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del centro comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021; a su vez, se desglosaron tres objetivos específicos: describir las características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021, identificar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021 y elaborar una propuesta de un plan de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

La presente investigación se justificó de manera social porque beneficia a los dueños de las micro y pequeñas empresas en la mejora de sus sistemas de gestión de calidad, además, les permite identificar una mejora en la planificación de las actividades usando el programa 5S que genera una gestión de calidad en los negocios que interactúan en un mercado cada vez más competente. Así mismo, la investigación se justificó de manera teórica porque permite contribuir a los estudios existentes sobre las variables gestión de calidad y 5S, también, permite ampliar los conocimientos de la comunidad científica y sirve como precedente para los futuros investigadores en sus

proyectos de estudios, además, con los resultados podremos identificar si ambas variables son importantes para las MYPES. Finalmente, la investigación se justificó de manera metodológica por presentar un carácter cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal, así mismo, para la obtención de información respecto a las variables se aplicó un instrumento validado por expertos, ya que, esto aporta validez y confiabilidad en los resultados obtenidos, los cuales, fueron analizados estadísticamente.

Para el desarrollo de la presente investigación se empleó una metodología con diseño no experimental, transversal, descriptivo de propuesta. A su vez, la población de las dos variables estuvo conformada por 20 representantes de las MYPES, de igual forma, la muestra de ambas variables fue censal, para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se usó un cuestionario estructurado de 20 preguntas. Con la aplicación de dicho cuestionario se obtuvieron como principales resultados que el 80% siempre elimina los elementos innecesarios de la zona de trabajo; el 45% a veces clasifica los productos por tamaño, orden y color; el 75% siempre coloca en una posición determinada los productos que ofrece; el 75% siempre accede fácil y rápidamente a los productos que solicitan los clientes; el 60% siempre realiza inspecciones en el área de trabajo; el 55% nunca emplea procesos para atender a los clientes; en un 75% los trabajadores siempre se comprometen con los estándares de calidad; el 50% nunca ha capacitado a los trabajadores; el 55% siempre traza metas a corto, mediano y largo plazo; el 45% siempre emplea planes de acción orientados al logro de objetivos; el 40% a veces realiza mejoras continuas en la productividad; el 55% siempre se adapta fácilmente a los nuevos procesos y el 85% siempre ofrece productos con seguridad de calidad. Con los resultados se concluye que

las micro y pequeñas empresas aplican estándares de trabajo orientados al orden y limpieza, además de cumplir con estándares de calidad que garanticen la satisfacción de sus clientes esto puede generarle beneficios relacionados a la seguridad, reducción de costos y calidad en la atención al servicio; sin embargo, aún se detectan falencias en ciertas actividades que pueden ser mejoradas, pero para ello se requiere del compromiso de los trabajadores y representantes de las empresas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1: 5S

Alban (2020) en su tesis *Análisis y mejora de los procesos operativos en la empresa: REPRASER S.A. aplicando la metodología "5S"* propone como objetivo general analizar los procesos operativos de la empresa: REPRASER S.A. aplicando la metodología 5S, con la finalidad de mejorar la productividad en el servicio de mantenimiento de los equipos. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo y se empleó un método evaluativo; la población estuvo compuesta por 17 trabajadores de la empresa, la muestra fueron 9 trabajadores, se aplicó un cuestionario de 9 preguntas por medio de la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos fueron: el 67% considera que la desorganización en el área de trabajo repercute en la productividad, el 89% considera que el deterioro de los equipos se deben a la acumulación de los mismos, el 78% expresó que no se han determinado parámetros de limpieza, el 67% reveló que no se distribuyen adecuadamente las herramientas y maquinarias, el 56% mencionó que si existen elementos innecesarios en la zona de trabajo, el 89% expresó que no se brindan a tiempo los materiales solicitados, el 78% considera que los retrasos el brindar el servicio se debe a la falta de control de los procesos de almacenamiento, el 89% no tiene conocimiento de las ventajas de aplicar la metodología 5S, el 89% si considera necesario realizar un análisis de la herramienta 5S en la empresa para mejorar los procesos operativos. En conclusión, se suelen producir retrasos en la entrega de materiales, se genera improductividad debido a la desorganización y estos problemas se reflejan en pérdidas económicas.

Ciurliza y Mullo (2019) en su investigación *Plan de mejora basado en la metodología 5S para comercial "María Fernanda"*, plantea como objetivo general diseñar un plan de mejora basado en la metodología 5S con el fin de mantener el orden en el almacén del comercial "María Fernanda". Se aplicó una metodología de tipo descriptiva con nivel cuantitativo, la población fue de 10 trabajadores y 312 clientes y la muestra fueron 10 trabajadores y 172 clientes. Para la recolección de información se empleó como herramienta un cuestionario de 13 preguntas para los trabajadores y 3 preguntas para los clientes, a la vez se usó la técnica de la encuesta. Los resultados de la investigación en cuanto al cuestionario dirigido a los trabajadores fueron: el 40% menciona que pocas veces toman y dejan los productos en el mismo lugar; el 70% nunca cuenta con espacio suficiente para desarrollar sus actividades; el 40% pocas veces separa los artículos innecesarios; el 90% indica que no existen controles visuales que ayuden a mejorar el trabajo; el 40% menciona que quincenalmente se realizan limpiezas en el área comercial; el 80% expresó que no recibió inducción sobre cómo mejorar la productividad en su trabajo; el 50% mencionó que nunca se supervisan las actividades diarias; el 40% califica como "regular" su ambiente de trabajo; el 40% expresa que pocas veces se clasifican y ordenan los productos; el 40% mencionó que se demora entre 6 a 10 minutos en despachar un producto; el 40% pocas veces ha encontrado productos en la bodega que creían faltantes; el 50% no tiene instructivos para mantener una buena imagen del negocio; el 60% siempre encuentra productos deteriorados. Los resultados para las encuestas dirigidas a los usuarios externos fueron: el 50% considera que no se brinda un adecuado servicio; el 65% considera que el personal debe capacitarse sobre alguna herramienta de calidad; el 63% considera que para generar lealtad de los clientes se debe mejorar la atención del servicio.

Finalmente, el autor concluye que el personal presenta carencias en cuanto a la organización, limpieza y desinfección de áreas, así mismo, se produce la pérdida de tiempo en la búsqueda de materiales, por lo cual es necesario cumplir con un proceso de limpieza guiado por la metodología 5S.

Hernández y Jimenez (2019) en su estudio *Propuesta para la mejora del control de desperdicios y limpieza en la empresa "GAECO S.A" aplicando la metodología 5S*, plantea como objetivo diseñar un plan para la mejora del control de desperdicios y limpieza en la bodega mediante la metodología 5'S. La investigación fue de tipo descriptiva, la población fue de 8 colaboradores y la muestra fue censal, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas. Se obtuvo los siguientes resultados: el 50% expresó que algunas veces los materiales no tienen un lugar específico; el 75% nunca clasifica los materiales por color, uso o área; el 50% expresó que muy pocas veces se señalizan las áreas; el 88% expresó que nunca se programan limpiezas en las áreas de trabajo; el 100% expresó que los muchos objetos que están en las áreas no son utilizados; el 75% expresó que nunca supervisan las actividades; el 63% indicó que nunca encuentran ordenado y limpio el almacén; el 100% mencionó que nunca los capacitan; el 88% desconoce a metodología 5S; el 37% considera que la metodología 5S ayudaría a reducir desperdicios y mejoraría los tiempos de entrega; además se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,5399 reflejando un correlación positiva entre las variables. Se concluye que en la empresa no se realizan controles de limpieza y registro por ello se produce falencias en la bodega dificultando el desarrollo de las actividades. El autor recomienda actualizar formatos de registro y limpieza periódicamente para incluir áreas o tareas determinadas.

Variable 2: Gestión de calidad

Andrade (2017) a través de su tesis *Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa Pesquera Centromar S.A.* plantea como objetivo general proponer un sistema de gestión de mejora continua para optimizar los procesos de producción de calidad en Pesquera Centromar S.A. La metodología fue cuantitativa y descriptiva, la población la conformaron 153 trabajadores y la muestra fue censal, se empleó la técnica de la encuesta, el instrumento manejado fue un cuestionario de 32 preguntas. Los resultados fueron: el 65% no definen los modelos de gestión, el 79% no comprende el modelo de gestión propuesto, el 48% si identifica los procesos de producción, el 63% no evalúa y controla el proceso de producción, el 85% no registra los procesos, el 71% está conforme con los procesos, el 93% considera que el talento humano cumple los requisitos para un sistema de calidad, el 93% tiene capacidad para conseguir objetivos, el 54% no tiene un lenguaje apropiado para atender a los clientes, el 41% no presta atención al cliente, 63% desconoce un manual de calidad, el 65% desconoce la incidencia de las políticas de calidad, el 92% desconoce de una metodología para manejar la documentación, el 56% no maneja el cambio de mejoras continuas, el 45% conoce los procesos del sistema de planeación, el 64% cumple con la satisfacción al cliente, 65% no planifica la gestión de información, el 66% no evalúa las actividades, el 80% si fija mejoras continuas, el 98% se compromete con la mejora continua, el 80% considera que la calidad total se relaciona con la empresa, el 58% expresó que la calidad total no cumple con las políticas de la empresa, el 98% se necesita capacitar en calidad de servicio, el 98% está satisfecho con la atención recibida, el 64% no realiza seguimiento y mejora de los productos, el 66% talvez definen los indicadores

de rentabilidad, el 58% no considera la eficacia de la calidad, el 44% no incluyen las acciones y decisiones en las mejoras del producto, el 52% determina acciones de mejora continua, el 65% aplica estrategias para conseguir objetivos, el 79% trabaja en acciones de mejora continua y sostenibilidad, el 83% mantiene evidencias de procesos de mejora continua. En conclusión, el sistema de gestión de calidad en la empresa ayuda en la mejora continua de los procesos de producción dando resultados efectivos.

Cepeda (2017) mediante su investigación titulada *Sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad en las empresas del sector textil de la Provincia de Tungurahua* propone como objetivo general descubrir el impacto del sistema de gestión de calidad en la productividad de las empresas del sector textil de la provincia de Tungurahua. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, la población fueron 1881 empresas y la muestra 320 empresas, se recolectaron datos mediante la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de 9 preguntas. Los resultados fueron: el 85% cuenta con sistema de gestión de calidad, el 66.6% aplica estándares de calidad, el 47.5% incrementa la productividad usando estándares de calidad, el 60.9% expresó que los altos costos son la barrera para implementar un sistema de calidad, el 63.3% mencionó que los factores económicos nacionales presentan problemas a la productividad, el 36.6% indicó que la edad y experiencia influyen en la productividad, para el 51.6% son varios los métodos de control, el 78.4% considera importante el sistema de gestión de calidad y productividad, el 75% consideran que si existe relación entre la productividad y calidad. En conclusión, el sistema de gestión de calidad beneficia aspectos financieros, operativos, comerciales y costos, además, influye en satisfacción y seguridad,

ausentismo, salarios, fiabilidad de las operaciones, entregas oportunas, cumplimiento en pedidos, reducción de errores y rotación de existencias.

Silva (2016) en su tesis *Sistema de gestión de calidad en los servicios y su incidencia en las ventas de la compañía "GERIZIM CIA. LTDA." de la ciudad de Ambato* plantea como objetivo general determinar cómo incide la carencia de un sistema de gestión de la calidad, en el volumen de ventas, de la compañía GERIZIM CIA. LTDA." de la ciudad de Ambato. La metodología aplicada fue documental y descriptiva, la población estuvo compuesta por 396 clientes, la muestra fueron 195 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 8 preguntas mediante la técnica de la encuesta y la entrevista, se aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados de la encuesta fueron: el 42% adquiere productos trimestralmente, el 28% adquiere mayormente pantys, el 61% considera que los productos cumplen totalmente con sus expectativas, el 44% califica "excelente" la atención recibida, el 59% satisface sus necesidades con el servicio recibido, el 56% expresó que la empresa tiene un servicio ágil y oportuno, el 45% considera que el personal es ágil, el 78% considera importante que la empresa incorpore un sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio. Los resultados de la entrevista fueron: el personal desconoce sobre los sistemas de gestión de calidad, el personal está dispuesto a trabajar con sistemas de gestión de calidad, el personal reconoce que debe brindar un buen servicio a sus clientes. En conclusión, se establece que la compañía trabaja arduamente por brindar productos y servicios que cumplan con las expectativas y requerimientos de los clientes; sin embargo, no se cubre totalmente la satisfacción de las exigencias que los clientes buscan al momento de adquirir ropa.

Antecedentes nacionales

Variable 1: 5S

Llontop (2019) en su estudio *Metodología de las 5s para incrementar la eficiencia operativa en la empresa confecciones Juanitex – Atusparias 2018* planteó como objetivo general proponer la metodología 5S para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Confecciones Juanitex – Atusparias 2018. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y propositiva; así mismo, fue no experimental, transeccional y descriptiva; la población estuvo compuesta por 30 trabajadores de la empresa y la muestra fue censal, para recoger información se usó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 33 preguntas. Los resultados de la investigación fueron: el 73.3% son de género femenino, el 33.3% tienen edades entre 26 y 35 años, el 76.7% considera que las 5S en la empresa son muy malas, el 50% revela que no existe una adecuada clasificación de las herramientas, el 50% expresó que la organización en la empresa es mala, el 63.3% menciona que la limpieza es mala, el 50% mencionó que la estandarización es mala, el 80% considera que la disciplina es mala, el 80% considera que la eficiencia operativa es mala, el 56.7% considera que las economías de escala y aprendizaje son malas; el 43.3% expresa que los procesos de producción son malos; el 46.7% expresa que los costes de recursos son malos; el 70% reveló que las normas y cultura de la empresa son malos; el 46.7% está en desacuerdo argumentando la falta de herramientas necesarias en el área de trabajo; el 40% se encuentra totalmente en desacuerdo ratificando que no existe disciplina y compromiso por parte de los colaboradores; un 46.7% se encuentra totalmente en desacuerdo y confirma que la empresa no cuentan con todos las señalizaciones necesarios; el 40% está en desacuerdo sobre el uso de extintores; el 80%

menciona que el ambiente de trabajo mayormente se encuentra desordenado, el 53.3% está totalmente en desacuerdo sobre la maquinaria en buen estado, el 36.7% está en desacuerdo respecto a la limpieza en el área de trabajo; el 43.3% está totalmente en desacuerdo respecto al uso de recipientes para la recolección de desperdicios; el 43.3% está totalmente en desacuerdo respecto al conocimiento de procedimientos de orden y limpieza; el 46.7% está en desacuerdo sobre indicadores para el seguimiento, control y mejora en la empresa; el 50% está totalmente en desacuerdo porque no se respetan los procesos de seguridad; el 43.3% está totalmente en desacuerdo sobre el respeto a los lineamientos de la empresa; el 43.3% está totalmente en desacuerdo sobre el uso adecuado de maquinarias; el 73.4% está en desacuerdo sobre el uso de maquinarias obsoletas; el 56.7% está totalmente en desacuerdo sobre la capacidad de la empresa; el 43.3% está en desacuerdo respecto a la estructura adecuada de los costes; el 46.7% está en desacuerdo sobre la estructura de la materia prima; el 93.4% está totalmente en desacuerdo debido a que la empresa no tiene certificados de calidad, el 90% indica estar totalmente en desacuerdo debido a que la empresa no es eficiente y eficaz en sus actividades. Finalmente, el investigador concluye que en la empresa Juanitex no se cumplen con los estándares referidos al orden, limpieza y seguridad, además la calidad en el uso de recursos es bajo ya que se producen constantes desperdicios y pérdida de material; ante ello, el autor recomienda imponer una estructura productiva basada en la metodología 5S con el propósito de reducir el tiempo en buscar materiales y optimizar el uso de recursos.

Abuhadba (2017) por medio de su investigación *Metodología 5 S y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014* plantea como objetivo general determinar de qué manera la metodología 5S influye en la producción de la

empresa. Se usó una metodología de tipo descriptivo – correlacional con diseño no experimental – transversal. La población estuvo compuesta por 30 trabajadores de la empresa y la muestra fue censal. Para recolectar los datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 30 preguntas las cuales se agrupan en 4 dimensiones. Siendo así, se obtuvo como resultados: el 50% considera que es necesario aplicar la metodología 5S en la empresa porque influye en la producción, el 50% considera que la metodología 5S influye en la organización, el 76.67% considera que la metodología 5S influye en el orden, el 40% considera que la metodología 5S influye en la limpieza y se obtuvo 0.691 de correlación entre las variables de estudio. El autor concluye que hay una relación positiva en el estudio y manifiesta que la metodología 5S influye directamente en la producción de la empresa TACHI S.A.C– 2014; el autor recomienda capacitar al personal para concientizarlos sobre la cultura de calidad ya que con su compromiso se puede lograr la excelencia en cada actividad realizada en las diferentes áreas.

Arias (2017) en su tesis *Análisis de las herramientas del Lean Manufacturing y la productividad en la empresa TRADING QUALITY F. e H. S.R.L. de la ciudad de Juliaca periodo 2016*, propuso como objetivo general analizar que herramientas del Lean Manufacturing emplea en su productividad la empresa Trading Quality F. e H. S.R.L. de la ciudad de Juliaca periodo 2016. Aplicó una metodología con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, descriptivo; la población estuvo conformada por 22 trabajadores y la muestra fue censal, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas por medio de encuestas. Los resultados obtenidos fueron: el 31.82% no cumple con una adecuada comunicación; el 33.33% no cumple con actividades de valor añadido; el 27.27% indicó que hay muchos periodos de pérdida de tiempo, el

33.33% indicó que no los materiales no siempre están disponibles cuando se necesitan, el 30.68% no cumple con un adecuado flujo de pedido; el 59.48% señaló que la empresa no tiene un proceso de producción adecuado, el 32.7% respondió que la empresa no les brinda un adecuado espacio de trabajo, el 32.27% indicó que las áreas de trabajo no están ordenadas, el 37.1% señaló que las áreas de trabajo no están limpias, el 46.36% manifiesta que la empresa no tiene estándares de trabajo ni prácticas para el control de existencias, el 43.18% señala que la empresa no cumple con procesos de orden y limpieza, el 67.95% no cumple con la búsqueda de mejoras y brindar áreas de trabajo ordenadas y limpias. Se concluye que en la empresa de estudio no se cumplen las dimensiones de la metodología 5S, esta falta de organización produce tiempos improductivos y se ve reflejada en la baja productividad de sus procesos.

Avelino (2017) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015*, plantea como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas. Se aplicó una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo con diseño no experimental-transeccional, la población fue de 19 representantes de las Mypes y la muestra fue censal; se aplicó como instrumento un cuestionario de 12 preguntas y la técnica de la encuesta. Los resultados fueron: el 36% manifiestan tener de 15-25 años y el 44% tienen estudios superior no universitarios, el 34% está en desacuerdo respecto a la distribución de áreas, el 28% está en desacuerdo sobre la clasificación y frecuencia de uso de herramientas, el 44% es indiferente ante el lugar de los elementos, el 34% es

indiferente ante la existencia de etiquetas para los productos, el 34% es indiferente ante el fácil acceso al uso de las herramientas para laborar, 30% es indiferente ante la importancia de la limpieza para sus actividades, el 32% está en desacuerdo sobre la existencia de cronograma de actividades de limpieza, el 40% es indiferente sobre las capacitaciones a los trabajadores, el 72% está en desacuerdo sobre el monitoreo del orden y limpieza en la empresa, el 42% está medianamente en desacuerdo sobre la información documentada sobre procedimientos de limpieza. Se concluye que no se da una adecuada gestión de calidad y que no se aplica adecuadamente la herramienta 5s, se considera la falta de interés en separar los elementos innecesarios, mantener ordenada, mantener limpia sus ambientes de trabajo, mejorar la seguridad y productividad de la empresa.

Variable 2: Gestión de calidad

Rioja (2019) en su estudio titulado *La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las MYPES, del Sector Comercio – Rubro Venta de Ropa para Varones, Galería 5 Continentes, Av. Abancay N°1109, Lima 2018* plantea como objetivo general describir las principales características de la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio – rubro venta de ropa para varones, Galería 5 continentes, Av. Abancay N°1109, Lima 2018. La metodología empleada fue descriptiva y no experimental, la población y muestra fueron 30 representantes de las MYPES a los cuales se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas por medio de la encuesta. Los resultados fueron: el 43.3% tiene entre 31 a 40 años, el 46.7% es casado, el 43.3% son mujeres, el 43.3% culminaron la secundaria, el 100% son dueños, 50% tienen entre 6 y 10 años en el rubro, el 100% tiene entre 1 a 3 trabajadores, el 100% está formalizado, el 60% mencionó que sus productos no

presentan fallas, el 56.7% cumplen con las especificaciones, el 40% otorga una duración estable de su producto, el 83.3% mencionó que sus productos cumplen con su función, el 100% es amable con sus clientes, el 100% da un costo accesible, el 70% es indiferente sobre la garantía del producto, el 100% satisface al cliente, el 56.7% tiene productos de calidad, el 100% da beneficios a sus clientes, el 83.3% percibió la disminución de rechazos, el 100% redujeron costos, el 100% ocasionó mayor participación del personal, el 100% percibió mayor integración del personal, el 100% obtuvo mayor satisfacción del cliente, el 100% produjo una mejor imagen de la empresa, el 100% mayor competitividad, el 100% sostenibilidad de la empresa. En conclusión, las empresas que aplican un sistema de gestión de calidad ofrecen productos sin fallas, que cumplen con las especificaciones y necesidades del cliente, esto se ve reflejado en múltiples beneficios como reducción de costos o mayor integración del personal.

Panduro (2017) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las mypes del sector comercio - rubro venta de ropas para damas en el distrito de Juanjui – 2017* propone como objetivo general comprobar que la gestión de calidad y la formalización son las ideas que aplican los propietarios y/o representantes legales de las MYPES sector comercial – rubro venta de ropas para damas del distrito de Juanjuí, 2017. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-transeccional-descriptiva, la población y muestra estuvo conformadas por 10 representantes de las empresas, para recolectar información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 15 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 80% tiene entre 20 y 35 años, el 70% son mujeres, el 50% culminaron el nivel secundario, el 100% aplica el servicio, el 60%

emplea un plan estratégico, el 70% no implementa una gestión de calidad, el 40% capacita al personal, el 70% evalúa a sus clientes, el 60% usa las TICS, el 90% de las empresas están formalizadas, el 50% acceden a créditos financieros, el 80% son asesorados por entidades, el 60% aumenta los costos laborales, el 100% formalizaría su empresa, el 100% contribuye a la expansión. En conclusión, la gran mayoría están de acuerdo con la necesidad del cliente, sin embargo, se les dificulta aplicar planes estratégicos, En cuanto a la formalización, las empresas se formalizan porque ayuda a la expansión de sus ventas y por ende aumenta los costos laborales

Séptimo (2016) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015*, presentó como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental – transversal; la información fue recolectada mediante la técnica de la encuesta empleando como instrumento un cuestionario estructurado de 13 preguntas, la población estuvo conformada por 10 representantes de las MYPES y la muestra fue censal. Los resultados obtenidos fueron: el 80% son de género masculino, el 50% tiene estudios superiores no universitarios, el 40% tiene una experiencia de 1 a 5 años en el rubro, el 60% está en desacuerdo con la planificación de sus actividades, el 60% está en desacuerdo con la realización de medidas de prevención en las actividades, el 60% está en desacuerdo con evaluar las alternativas de solución para los errores que se cometen, el 60% está en desacuerdo en la asignación

de las actividades y funciones, el 50% muestra estar en desacuerdo con la realización de acciones de mejora para corregir los problemas, el 50% está de acuerdo con la verificación de los resultados obtenidos de las actividades planificadas, el 60% está en desacuerdo con la comparación de los resultados obtenidos con los resultados anteriores, el 60% mencionó estar en desacuerdo con la asignación de responsables para cada actividad programada, el 50% está en desacuerdo con la implementación a nuevos procesos de mejora, el 60% está de acuerdo con la implementación de un plan estratégico para mejorar la rentabilidad. En conclusión, se ha identificado que el sistema de gestión de calidad en las MYPES se desarrolla de manera deficiente ocasionando problemas en los procesos, lo cual repercute en la calidad de los procesos.

Antecedentes regionales

No se consideraron antecedentes regionales debido a que no se encontraron investigaciones relacionadas a las variables de estudio.

Antecedentes locales

Variable 1: 5S

Cerdan (2020) a través de su investigación titulada *La 5s y la Eficiencia del almacén de materiales de la empresa Corporación Pesquera Inca S.A.C, Chimbote – 2020*, propone como objetivo determinar la relación entre la metodología de las 5S y la eficiencia del almacén de materiales. La investigación presentó un diseño no experimental – transversal – correlacional donde la población fue de 110 colaboradores y la muestra la conformaron 83 trabajadores, para recoger información se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 11 preguntas. Los resultados fueron: la aplicación de la metodología 5S se da en un 57.8%

a nivel regular; con un 69.9% la clasificación es regular; con un 67.5% el orden es regular; con un 48.2% la limpieza es regular; con un 67.5% la estandarización es regular; con un 61.4% la disciplina es regular; en un 65.1% la eficacia del almacén es regular; en un 72.3% la recepción es regular, con un 48.2% el almacenamiento es bueno; con un 83.1% el despacho es regular; con un 69.9% los inventarios son regulares; además se produce una correlación positiva alta con un coeficiente de 0.0747 entre las variables. El autor concluye que las variables se relacionan positivamente, así mismo, en la empresa se maneja un buen nivel de la metodología 5S y esto se ve reflejado en la eficiencia y gestión de calidad de la empresa; se recomienda brindar capacitaciones a los trabajadores con la finalidad de que adquieran nuevas técnicas de cumplimiento a las 5S, además de proponer acciones guiadas a la mejora continua.

Paredes (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso de las 5s como herramienta administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, en la Av. Aija, distrito de Huarmey, región Ancash, 2016*, presenta como objetivo general determinar la gestión de calidad con el uso de las 5S como herramienta administrativa en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de artículos de ferretería en la Av. Aija del Distrito de Huarmey, 2016. La metodología tuvo un tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal y descriptivo; la población fueron 8 representantes de las microempresas y la muestra fue censal, se empleó el cuestionario de 18 preguntas y la encuesta. Los resultados fueron: un 62,5% de los representantes de las Mype's tienen entre 31 y 51 años; el 62,5% son de género femenino; el 50% son casados; el 50 % tienen estudios superiores universitarios; el 50% son los dueños del

negocio; el 62,5% tienen más de 6 años de experiencia en el rubro; el 62.5% son microempresas; el 50% son de tipo S.A.C.; el 87.55 tiene entre 1 y 5 trabajadores; y el 62,5% tienen más de 7 años de funcionamiento; 100% de las Mypes fue creada con fines de lucro; el 62.5% mencionó que los productos que ofrece deben ser de marca; el 75% mencionó que siempre es importante manejar de un sistema de control de calidad; el 62.5% si maneja un sistema de gestión de calidad; el 50% mencionan que la atención al cliente debe ser personalizada, rápida y cálida; el 50% mencionó que la 5S son importantes porque permiten organizar, seleccionar, limpiar y asignar tareas; el 62,5% mencionan que recurrían a organizar y seleccionar, ordenar, limpiar, mantener la limpieza y el rigor en las consignas y tareas; el 87.5% considera que si se tiene disposición para ordenar y limpiar. Se concluyó que los representantes de las Mypes consideran que se debe ofrecer productos de buena calidad, así como una adecuada atención al cliente, además de implementar estándares de orden y limpieza para que su negocio sea presentable.

Azañedo y Carril (2018) en su investigación *Implementación de las 5S' para mejorar la productividad del almacén de suministros en la empresa pesquera Cantabria S.A. Coishco, 2018*, presentó como objetivo principal implementar las 5S' para mejorar la productividad del almacén de suministros en la empresa. La metodología aplicada en la investigación tuvo un tipo de estudio aplicado, el diseño de la investigación fue pre experimental. Las variables que se estudiaron fueron la metodología 5S' y la productividad. La población tiene un carácter de estudio cuantitativa y se basará en la productividad de la empresa Cantabria S.A.; como muestra se considera al área de almacén de suministros de la pesquera. Para la recolección de datos se empleará la observación, así como también, formatos y

gráficos de evaluación 5S'. Los resultados fueron: al realizarse el estudio y análisis previo de la empresa se pudo notar que, con un valor de 44%, el desarrollo de las 5S' se daba de manera lamentable; la productividad alcanzó un 0.17 pedidos atendidos al día. Al incorporarse las 5S' en el área de almacén de suministros se produjo una mejora frente a los problemas, se optimizó el nivel de implementación de la metodología a un 95.5%; a su vez, la productividad alcanzada en un día aumentó a 0.33. En conclusión: por los resultados obtenidos se puede observar que al implementar esta metodología se produce un incremento de productividad y mejora en atención de pedidos; es importante tomar en cuenta las 5S' para mejorar la calidad de producción, evitar riesgos en el ambiente laboral y mejorar el clima organizacional.

Variable 2: Gestión de calidad

Gutiérrez (2016) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote, 2013* plantea como objetivo general determinar las características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote 2013. La metodología aplicó un diseño no experimental, transversal y descriptivo, la población estuvo compuesta por 16 representantes de las MYPES y la muestra fueron 14 representantes, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 17 preguntas. Los resultados de la investigación fueron: el 35.7% tiene entre 40 y 50 años, el 64.3% son mujeres, el grado de instrucción del 64.3% es hasta nivel secundario, el 50% tiene conocimientos en administración, el 100% de las MYPES están formalizadas, el 57.1% permanecen más de 8 años en el mercado, el 78.6% no cuenta con equipos

tecnológicos, el 85.7% refiere que las instalaciones son visualmente atractivas, el 71.4% no realiza publicidad, el 75% usa elementos de publicidad atractivos, el 85.7% tiene conocimiento de las nuevas leyes del mercado, el 57.1% desconoce sobre gestión de calidad, el 78.6% muestra interés por solucionar problemas, el 100% tiene un trato amable con los clientes, el 57.1% no cuenta con manuales de calidad, el 64.3% resuelve las necesidades de los clientes, el 71.4% identifica los procesos para dar un buen servicio. En conclusión, se observó que la mayoría no tienen conocimiento sobre gestión de calidad, pero buscan dar soluciones a los problemas de su empresa, además, la gran mayoría no cuenta con un manual de calidad.

González (2016) por medio de su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de ropa, Mercado Modelo, del distrito de Chimbote, 2013* planteó como objetivo general determinar las características de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro venta minorista de ropa, mercado modelo, del Distrito de Chimbote, 2013. La metodología aplicada fue no experimental, transversal y descriptiva, la muestra la conformaron 30 MYPES de una población de 100, se aplicó una encuesta empleándose como instrumento un cuestionario de 16 preguntas. Los resultados fueron: el 50% tiene 31 a 50 años, 63.3% son mujeres, 50% tiene estudios tecnológicos, 40% es propietario, 56.7% permanece en el mercado de 5 a 10 años , 76.7% tiene de 1 a 4 trabajadores, en un 66.7% el objetivo de negocio fue crecer y expandirse, 80% conoce el significado de gestión de calidad, 80% de los propietarios tienen como planeamiento estratégico el Benchmarking u Outsourcing, 63.3% mejorando la calidad del producto incrementa sus ventas, 53.3% de las prendas con mayor acogida son de mujer, 90% brinda asesoría a los clientes respecto al uso y

lavado de las prendas de vestir, 66.7% capacita a su personal de venta, el 80% percibe que la gestión de calidad le ayuda a crecer en el mercado, 100% mejoro su producto o servicio, 100% percibió todas las ventajas que le permite la gestión de calidad. En conclusión, la mayoría de las MYPES conoce el término gestión de calidad, capacitan al personal, además, todos los empresarios han mejorado su producto y servicio, finalmente todos dicen que la ventaja que perciben de la aplicación de la gestión de calidad son las ventas e incremento de clientes.

Landeo (2016) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería del mercado Modelo, Chimbote, 2014* planteó como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro lencería del mercado Modelo del distrito de Chimbote, 2014. Se aplicó una metodología cuantitativa, descriptiva, con diseño no experimental y transversal, la población y muestra estuvo conformada por 10 representantes de las MYPES, se recolectó información con la técnica de la encuesta empleando como instrumento un cuestionario de 15 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 60% tiene entre 31 y 50 años, el 80% son mujeres, el 70% tienen educación secundaria, el 80% son dueños, el 50% desempeña el cargo por más de 7 años, el 90% de las empresas tienen más de 7 años en el rubro, el 80% de las empresas son formales, el 60% se creó para generar ganancias, el 80% tienen de 1 a 3 trabajadores, el 80% desconoce el término gestión de calidad, el 70% no tienen un plan, el 70% aplica la diferenciación de productos, el 90% no conoce a sus competidores, el 60% no ha mejorado la infraestructura de la empresa, el 70% mide la gestión de calidad en base a la rentabilidad. En conclusión, los representantes no conocen sobre gestión de calidad,

no tiene un plan estratégico, no conocen a sus competidores y no realizaron mejoras en infraestructura, por ello, la mayoría desconoce cómo deben implementar y ejecutar el sistema de gestión de calidad en sus negocios.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable 1: 5S

En cada proceso o actividad realizada siempre existe un margen de mejora, que, al aplicarlo hace posible que nuestros lugares de trabajo sean más agradables, productivos y seguros. Dentro de esta cultura de mejora continua se encuentran las 5S, con la cual se consiguen mejoras tangibles e intangibles; la primera se ve reflejada en el incremento de la productividad, la calidad y la seguridad en el área de trabajo, mientras que la segunda se refleja en el liderazgo, proactividad y la responsabilidad. Siendo así, se considera a las 5S como la herramienta idónea para comenzar un cambio guiado en la búsqueda de la excelencia y una cultura de mejora continua (Aldavert et al., 2017).

Por su parte, Socconini (2019) menciona que las 5S representan una herramienta de organización orientada a mejorar los hábitos y cultura de la empresa en base a estándares de orden y limpieza con la finalidad de generar mejoras y valor en las organizaciones. De tal manera, las 5S representan un estándar que busca generar productividad en el ambiente de trabajo, para ello se deben generar cambios en los procesos en base a cinco fases relacionadas entre sí, que, al ser llevadas a cabo, permitirán obtener resultados favorables a largo plazo. Para la implementación de esta metodología solo se requiere de disciplina y autocontrol de los participantes, los cuales deberán involucrarse activamente en la ejecución de cada etapa si se desea que esta cumpla con su misión de generar mejoras.

Por medio de la implementación de las 5S se busca crear un entorno de trabajo seguro, limpio, ergonómico y sobre todo eficiente que presente condiciones óptimas para el adecuado desempeño laboral, se considera que este programa de trabajo es uno de los más sencillos de implementar y puede ser aplicado en todos los niveles de la empresa ya que solo se requiere del compromiso de los involucrados y en poco tiempo se pueden observar cambios ágiles perdurables a largo plazo (Reyes et al., 2017).

De igual manera, Manzano y Gisbert (2016) mencionan que con el desarrollo las 5S en las empresas se busca implementar y estandarizar una rutina de orden y limpieza en las áreas de trabajo con miras a conseguir logros futuros, asegurando la reducción de costes, rapidez en los procesos y calidad en los productos, así como la supervivencia de la empresa en el mercado.

Siendo así, se puede entender a las 5S como un modelo que dinamiza el trabajo y mejora aspectos relacionados al orden, higiene, productividad y la optimización de los ambientes de trabajo. Además, esta herramienta se puede aplicar en todos los ambientes de la empresa, desde las oficinas, los almacenes hasta las instalaciones de producción. Durante su implementación se requiere del compromiso y la responsabilidad de los involucrados para lograr relevancia y permanencia en el tiempo, de igual forma, ellos deben contar con un guía que los oriente y ayude a desarrollar sus habilidades para volverlos más eficientes y productivos.

Elementos de las 5S.

Las 5S están conformadas por cinco etapas coherentes entre sí, las cuales nacen de la fonética japonesa cuyas palabras empiezan con “s”: seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke, su significado respectivamente es: eliminar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplinar. Al implementar la herramienta 5S se consigue reducir los tiempos de

producción, además, se logra aprovechar mejor los recursos evitando los despilfarros, así mismo, al mantener las áreas organizadas y limpias se vuelve más fácil evidenciar las anomalías e inconvenientes, consiguiendo un ambiente laboral más seguro y presentable no solo para los trabajadores sino también para los clientes (Socconini, 2019).

Dimensión 1. Seiri: eliminar.

Esta primera etapa se basa en eliminar de la zona de trabajo todos aquellos elementos innecesarios que no generen valor en el producto final. Para cumplir con esta etapa, previamente se deben clasificar los objetos según la frecuencia de su uso, de esta manera se eliminan los materiales que no son necesarios y se logra controlar el flujo de entrada y salida de la zona de trabajo optimizando la capacidad de espacio (Manzano y Gisbert, 2016).

Para su implementación se debe observar con detenimiento el ambiente y así detectar las herramientas o materiales que no pertenecen o que estén causando excesos en el espacio laboral, seguido de ello, se debe definir un lugar en el que se almacenarán dichos elementos que no serán usados. Al realizar esta etapa no solo se debe eliminar las herramientas o materiales, sino también toda la información que pueda causar daños o errores en la interpretación de las labores (Socconini, 2019).

Se entiende que esta etapa está orientada a optimizar los ambientes de trabajo ayudando a diferenciar los elementos útiles de los que ya no lo son; así, se logra priorizar las herramientas y gestionar mejor los ambientes de la empresa. Ya que, existen situaciones en las que se suelen mantener espacios poco despejados que producen retraso y pérdida de tiempo en las labores, por ello, para tener una gestión

de ambientes más inteligente se aplica esta primera etapa, ayudando a la liberación y a un mayor acceso de las áreas.

- **Indicador: Elementos innecesarios**

Para que las posteriores etapas puedan ser ejecutadas correctamente, se debe llevar a cabo una buena selección y eliminación o reubicación de materiales, es por ello que en esta primera etapa se deben identificar los elementos innecesarios que no pertenecen al área de trabajo. Cuando se cuenta con exceso de objetos no se puede ordenar ni limpiar eficientemente, mucho menos se consigue estandarizar y controlar las actividades bajo una situación tan precaria (Aldavert et al., 2017).

Al eliminar los elementos innecesarios se logra optimizar los ambientes de trabajo ayudando a diferenciar entre los materiales útiles de los que ya no lo son; así, se logra priorizar las herramientas y gestionar mejor los ambientes de la empresa. Ya que, existen situaciones en las que se suelen mantener espacios poco despejados que producen retraso y pérdida de tiempo en las labores, por ello, para tener una gestión de ambientes más inteligente se aplica la eliminación de elementos, ayudando a la liberación y a un mayor acceso de las áreas.

- **Indicador: Clasificar**

Para realizar esta etapa primero se debe explorar la zona de trabajo y detectar todos los materiales y herramientas que allí se encuentren, seguidamente se procede a separar lo útil de lo inútil, después se define un área de donde se guardarán los implementos que no se utilizarán, finalmente, los materiales que se usarán con mayor frecuencia serán ubicados en zonas específicas (Álvarez y Paucar, 2021).

Una de las mejores estrategias al momento de clasificar elementos es agruparlos en base a características o criterios comunes como la frecuencia de uso,

material, color, importancia de uso, mayor o menor demanda de los clientes, etc.; una vez designadas las características se define un estante o área conveniente en el que podrán ser colocados, esta área debe ser accesible, ayudar al control visual y dar facilidad en el desarrollo de las operaciones (Jara, 2017).

Dimensión 2. Seiton: ordenar.

En esta etapa se designa un lugar específico para los elementos que fueron seleccionados en la etapa previa con la finalidad de facilitar su identificación, ubicación, disposición y regreso después de ser usado; las herramientas suelen ser ordenadas basándose en su color, forma, tamaño, frecuencia de uso, etc. (Socconini, 2019).

Aquí se ordenan los elementos que son usados con mayor frecuencia en las actividades, de tal manera, se puede posicionar permanentemente cada objeto, además, es importante identificar el flujo de entrada y salida de cada herramienta y ubicarlos según su frecuencia de uso, de tal manera se logra rapidez en los procesos, procurando calidad e impidiendo accidentes (Manzano y Gisbert, 2016).

Estas teorías detallan que la segunda etapa tiene como prioridad seleccionar y dividir los materiales para que sean accesibles al momento de ser requeridos y así puedan ser utilizados y posteriormente repuestos. El orden es fundamental para lograr el triunfo en los trabajos, por ello, saber clasificar los elementos y/o materiales es importante para ahorrar tiempo, evitar la pérdida de materiales. y disponer de un ambiente adecuado en el que se disminuyan las interrupciones.

- **Indicador: Posicionar**

Cuando se cuenta con un grupo de artículos previamente clasificados, estos deben ser distribuidos en una zona liberada y disponible, esto permitirá optimizar la información del área laboral con la finalidad de evitar faltas o posibles riesgos, además, luego de haber asignado una posición para cada grupo de elementos, estos deben mantener su ubicación para así agilizar su localización y acceso, permitiendo mantener una clara identificación de los materiales o productos con los que se cuenta (Álvarez y Paucar, 2021).

Cada artículo debe ocupar una posición determinada, esto facilitará su hallazgo y uso, para ello, se debe conocer todo el ambiente del que se dispone y determinar las zonas manejables que puedan ser identificadas por todos los individuos, una de las técnicas más usadas en la localización de los materiales es la señalización, es decir, se colocan notas, tableros o etiquetas que faciliten la lectura e identificación (Socconini y Barrantes, 2020).

- **Indicador: Acceder**

Muchas veces se suele perder tiempo buscando un artículo que se requiere con suma urgencia, en el transcurso de la búsqueda se pueden sufrir accidentes o tropezar con algún elemento que se encuentre fuera de su lugar. Es aquí donde radica la importancia de mantener organizada y bien distribuida el área de trabajo, facilitando el acceso a los materiales, herramientas o productos, para que cualquier individuo pueda identificarlos con rapidez, hacer uso de ellos y regresarlos a su lugar (Socconini y Barrantes, 2020).

En concordancia, Álvarez y Paucar (2021) mencionan que para cumplir correctamente esta etapa se debe procurar que todos los materiales permanezcan en la

zona que se les designa, lo cual permitirá su rápida localización y fácil acceso para el momento en que se les necesite utilizar.

Cabe mencionar que, para evitar la pérdida de tiempo, todos los involucrados en el área de trabajo deben conocer cómo se organiza el ambiente para ello es importante documentar la distribución y/o designación de zonas además de entrenar o capacitar a los colaboradores.

Dimensión 3. Seiso: limpiar.

Las empresas, en busca de mejorar sus procesos y ofrecer productos de calidad suelen establecer horarios para la limpieza, inspección y mantenimiento de equipos y zonas de trabajo, así mismo, existen empresas que incorporan un manual de limpieza en las jornadas laborales (Manzano y Gisbert, 2016).

En esta etapa se recomienda asignar una responsabilidad para cada trabajador de tal manera se comienza a fomentar su disciplina para la tarea asignada, también es recomendable definir la frecuencia con la que se llevará a cabo la limpieza. Es importante tener en cuenta que no se trata de limpiar constantemente, sino, de buscar formas de no ensuciar, no generar basura y mantener las áreas limpias (Socconini, 2019).

De tal manera, se puede entender que esta etapa impacta directamente en el área de trabajo e influye en la productividad y rendimiento ya que, al mantener los ambientes limpios se genera motivación en los trabajadores además de mejorar la percepción que tienen los clientes sobre la empresa. En esta etapa interviene activamente cada miembro del equipo, ya que, cada colaborador debe responsabilizarse por mantener su área de trabajo limpia y eliminar cualquier tipo de

contaminación o suciedad. Esta etapa debe verse como una actividad de rutina o mantenimiento asumida de manera individual por los trabajadores.

- **Indicador: Inspeccionar**

Durante el desarrollo de las labores no solo es importante controlar o inspeccionar el trabajo realizado, sino también inspeccionar los ambientes en los que se trabaja, realizar esto permite identificar posibles fallas y corregirlas a tiempo. Al inspeccionar no solo se identifican las maquinarias en mal estado o instalaciones desordenadas, sino también, se puede identificar los ambientes con suciedad o algún contaminante que necesita ser eliminado. Cuando se mantienen limpias las maquinarias y las instalaciones se logra conservar mejores condiciones de trabajo y aprovechar mejor los recursos (Socconini, 2019).

Cuando se pone en marcha esta etapa se consigue disponer de una zona de trabajo más organizada y pulcra, de tal manera se evita la contaminación de los procesos productivos y se extiende la vida tanto de las instalaciones como de los mecanismos de trabajo (Álvarez y Paucar, 2021).

Dimensión 4. Seiketsu: estandarizar.

En esta etapa se deben integrar al trabajo las etapas de las 5S de manera regular, además de realizar evaluaciones para comparar las mejoras obtenidas. Lo importante de esta etapa es influir en la cultura organizacional creando un ambiente competitivo que facilite la continuidad de la metodología. En esta fase se suele crear una guía de consulta para cada área de la empresa en la que se detallen las normas de orden y limpieza, así como la ubicación y distribución de los materiales, de tal manera se facilita la práctica de procesos por parte de los trabajadores (Socconini, 2019).

De igual manera, gracias a la estandarización se logra mejorar la comunicación interna en la empresa, se disminuyen los tiempos de búsqueda y se mantiene el nivel de limpieza y orden involucrando a todos los trabajadores (Álvarez y Paucar, 2021).

Con esta etapa se busca diferenciar entre las situaciones normales de las anómalas por medio de un control visual, así, se busca que en la empresa se mantenga el nivel de orden y limpieza obtenido en las etapas previas. El desarrollo de esta etapa puede plasmarse en un manual de procedimientos o normas en el que se implementen y fijen los nuevos estándares de trabajo; de tal manera, las nuevas normas son aprendidas, garantizándose su entendimiento y su práctica cotidiana.

- **Indicador: Practicar procesos**

Al aplicarse y fijarse estándares se consigue mejorar el tiempo de respuesta ante eventuales problemas, además de promover la limpieza y conocer mejor las instalaciones y equipos usados (Manzano y Gisbert, 2016).

Para incorporar las etapas de las 5S en las actividades diarias del trabajo se deben seguir procesos que sirvan como modelo para todos los trabajadores. Dichos procesos pueden ser documentados para posteriormente plasmarse en un manual de trabajo; así mismo, las empresas pueden implementar auditorias de evaluación para verificar si se están cumpliendo cabalmente con las etapas aprendidas (Socconini y Barrantes, 2020).

Dimensión 5. Shitsuke: disciplinar.

La última etapa de la metodología involucra el compromiso de los colaboradores, ya que corresponde a la disciplina que se debe tener para convertir en hábitos los estándares previamente establecidos con la finalidad de que sean perdurables en el tiempo; esta etapa es considerada la más sencilla y a la vez

complicada porque depende mucho del interés del personal y su compromiso con la empresa (Manzano y Gisbert, 2016).

Para Socconini (2019) esta etapa debe ser controlada periódicamente para procurar que los hábitos sean mantenidos y el proceso no decaiga, por ello, la dirección debe designar un equipo auditor encargado de proporcionar capacitaciones y reuniones de orientación y seguimiento a los trabajadores.

Con el cumplimiento de la quinta S se asegura un clima laboral más agradable en el que los trabajadores están comprometido con el cumplimiento de las metas de la empresa, además se incentiva una cultura de respeto y cuidado de los recursos empresariales, ocasionando que el centro de labores sea más atrayente para trabajar (Álvarez y Paucar, 2021).

En consecuencia, se entiende que la quinta etapa busca la continuidad, permanencia y que los involucrados se adapten a las nuevas prácticas implementadas en las fases vistas previamente, para lograrlo, los trabajadores deben ser guiados y contar con el apoyo necesario (capacitaciones, recursos, normativas, etc.) así ellos podrán entender la importancia de sus acciones. Además del compromiso que deben asumir los involucrados, las empresas deben hacer evaluaciones habituales para evaluar si la metodología se está aplicando se manera adecuada.

- **Indicador: Compromiso**

Para dar solución a los problemas y poder alcanzar los objetivos trazados por la empresa, es necesaria la colaboración de los trabajadores, quienes comparten sus habilidades, actitudes y cualidades. Una de las actitudes fundamentales que debe mostrar es el compromiso hacia la empresa, esto es importante para asegurar la perdurabilidad de las 5S, ya que, se requiere que cada trabajador se involucre

aceptando los valores y objetivos de ésta, siendo así, cuando los trabajadores asumen el compromiso de realizar ciertas labores, la empresa se ve favorecida pues todos trabajan conjuntamente hacia un solo camino (López y López, 2020).

Los autores Nardulli y Gullo (2018) mencionan que, cuando las labores se dan basadas en el compromiso, los trabajadores crean lazos de identificación con la empresa y se sienten reconocidos e integrados en ella, además, no solo se percibe mayor eficiencia en las actividades, sino que también los trabajadores sienten mayor interés por cooperar en el funcionamiento de la organización y buscar la mejora continua.

Es por ello que el compromiso laboral es fundamental para el desarrollo de las 5S, ya que, cuando un trabajador se siente identificado con su empresa, asume con mayor responsabilidad sus labores sabiendo que esto perjudicará o beneficiará a su institución.

- **Indicador: Hábitos**

Todas las empresas tienen medidas que guían el actuar de las personas, quienes, a su vez, aprenden dichos comportamientos por medio de la capacitación, observación y la imitación, con ello, los trabajadores logran apropiarse y asumir dichas medidas actuando según lo aprendido. Para que las empresas logren que el accionar de sus colaboradores permanezca y se transforme en un hábito a lo largo del tiempo, deben plasmar políticas y normas que direccionen a todos los individuos hacia los objetivos en común, además, esto también permite diferenciar el comportamiento frente a otras empresas e incluso entre distintas áreas (Méndez, 2020).

Cabe mencionar que, en el cumplimiento de este paso se ven involucrados los valores que profesa la empresa, ya que representan factores intangibles que pueden

generar mayor productividad. Los principios, tradiciones y formas de actuar aseguran la permanencia de los propósitos no solo en los trabajadores, sino también en los distintos niveles organizacionales. Por ello, para que una acción pueda convertirse en un hábito y a la vez este sea persistente debe ser recompensando o penalizado si se deja de cumplir (Torres, 2022).

Variable 2: Gestión de calidad

Actualmente se vive una fuerte competitividad entre las empresas, lo cual requiere un elevado índice de calidad en los productos ofrecidos antes de ser lanzados al mercado, esto implica organizar y gestionar todos los procesos de la organización con la finalidad de asegurar la calidad de manera holística (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

Siendo así, se puede entender a la gestión de calidad como el grupo de técnicas orientadas a la dirección y el control de los productos y los procesos productivos de la empresa, las cuales generan un cambio en la metodología de trabajo preocupándose por la productividad y el desarrollo de las tareas (Lizarzaburu, 2016).

Actualmente, toda empresa busca generar competitividad, por ello recurre a la implementación de una gestión de calidad, centrándose en la planificación y gestión; ya que, para alcanzar la calidad esperada se debe planificar las acciones y actividades que se realizarán en la empresa además de gestionar eficientemente los recursos materiales y humanos; al cumplir con esto se podrán diseñar y producir bienes y servicios adecuados a las exigencias del mercado (Jabaloyes et al., 2020).

Según Ortíz y Arciniegas (2016) todo sistema de gestión de calidad debe basarse en una normativa legal que asegure que la empresa esté trabajando con un sistema de calidad controlado y que posee la capacidad de producir bienes y servicios

de acuerdo a las exigencias del mercado; por ello, los sistemas de gestión de calidad están basados en las normas ISO-9000 en las que se establecen requisitos mínimos que se deben seguir para el buen desarrollo de una gestión de calidad.

Con esta teoría se entiende la importancia de la gestión de calidad para las empresas ya que ayudan a evitar los errores o problemas que pueden darse lugar durante el proceso de producción o en los productos o servicios ofrecidos, de tal manera, la gestión de calidad engloba una serie de acciones que buscan avalar no solo los productos sino también su proceso de fabricación. Además, al aplicarse la gestión de calidad se consigue que los procesos o productos sean bien vistos y aceptados por los clientes mejorando así su percepción hacia la organización.

Elementos en la gestión de calidad.

Dimensión 1. Liderazgo.

El liderazgo hace referencia a la capacidad o el deseo de guiar a las personas a alcanzar una determinada meta en común, por ello, el responsable de ejecutar el proceso de gestión de calidad debe saber guiar y coordinar las acciones del grupo en busca de alcanzar los objetivos comunes (Ruiz, 2017).

En concordancia, Torres (2022) menciona que para el logro de objetivos se debe encaminar los anhelos y energías hacia un mismo camino, en el que todos los involucrados pongan todo el empeño y se entusiasmen por hacer algo que realmente los entusiasme, hacer esto ayudará a la empresa a ir por el camino de camino de la excelencia en el que las grandes intenciones prevalezcan sobre los propósitos personales. Para que la empresa se vea favorecida, debe contar con un líder constante y que inspire en los integrantes del grupo para que obtenga los mejores beneficios comunes.

Todo líder debe poseer fortalezas y destacarse entre el grupo, cuanto más alto sea el nivel que ocupa en la empresa será más necesario que se destaque puesto que su función es fundamental para producir cambios en la empresa, el líder no solo motiva, sino también señala el camino hacia el logro de las metas (Lazzati y Tailhade, 2019).

- **Indicador: Guiar**

Gracias al liderazgo, las personas que están compenetradas con el trabajo que realizan no pierden el rumbo y guían su camino bajo criterios claros hacia las metas planteadas a pesar de la incertidumbre que pueda surgir por el futuro (Cañeque, 2017).

Así mismo, Cadena (2018) menciona que mediante el liderazgo se logra influir en el comportamiento de las personas, inspirándolas, motivándolas y guiándolas con una visión que hace posible el logro de los objetivos comunes. A través del liderazgo se logra desenvolver el potencial de cada individuo, por el contrario, si no se diera una buena guía las personas tendrían muchos talentos desaprovechados (Cadena, 2018).

Resulta evidente que las personas rinden más cuando conocen el objetivo por el cual laboran, una característica común que comparten las empresas es que consideran al propósito como el sentimiento que rodea todo y motiva a los involucrados de la empresa a ser mejores cada día. La intención que mueve a cada empresa es la herramienta principal que le permite a los líderes causar inspiración y conducir a la empresa hacia la obtención de una ventaja competitiva perenne (Torres, 2022).

- **Indicador: Capacitar**

Para que el liderazgo pueda surgir en cada uno de los individuos, es importante que ellos se capaciten como parte de un programa de mejora continua que les ayude a aprender como enrumbar no solo su camino sino también el de otras personas. El

aprendizaje, como consecuencia de las capacitaciones, representa un impulso para el desarrollo de las empresas tanto a nivel estratégico, táctico y operacional (Louffat, 2017).

Hoy en día las empresas han mostrado mayor interés por invertir en la formación y el desarrollo de sus colaboradores ya que al hacerlo, no solo se ve favorecido el trabajador, sino también la empresa, debido a que cuentan con personal con mayores conocimientos y con la capacidad de brindar una mejor atención o desarrollar con mayor eficiencia las labores (Orozco, 2017).

Según Torres (2022) antes de brindar capacitaciones, las empresas deben tener en cuenta las necesidades educativas de sus trabajadores para así poder ofrecer los mejores programas de enseñanza. Luego de conocer las necesidades se crea un plan de acción para que los colaboradores puedan obtener los conocimientos; para tener éxito en esta labor, primero se debe identificar el problema y plantear el objetivo que se busca alcanzar, además, es importante que la empresa supervise la evolución del conocimiento de los trabajadores y así determinar si las capacitaciones arrojaron los resultados esperados.

Dimensión 2. Planificación estratégica

La clave de toda planificación estratégica consiste en conocer la situación actual en la que nos encontramos, a partir de ello se deben trazar metas a corto, mediano y largo plazo, así mismo es relevante crear un plan de acción en el que se definan las actividades que se ejecutarán para alcanzar las metas (Rodríguez, 2016).

Tamayo y González (2020) mencionan que la planeación estratégica es un instrumento de gestión que limita las acciones y la ruta que se debe seguir para lograr los objetivos, teniendo en consideración los cambios y requerimientos que existen en

el entorno, de esta manera, representa un instrumento indispensable para tomar decisiones dentro de cualquier empresa que quiera alcanzar el éxito. Debido a esto, es importante diseñar un camino que marque las actividades y pautas que se deben realizar, además, se debe organizar a los miembros del grupo con el fin de manejar un lenguaje común y compartir la misma información para que el accionar de cada individuo esté direccionada hacia el cumplimiento de las metas futuras.

Se entiende entonces a la planeación estratégica como el proceso que documenta y establece el camino de la empresa, planteando el punto de la situación actual y delimitando hacia donde se quiere llegar, ayudando así a la empresa a dar una mejor respuesta ante las oportunidades y retos.

- **Indicador: Trazar metas**

Trazar el camino hacia los objetivos que se desean cumplir es fundamental para direccionar las labores y los esfuerzos que permitirán alcanzar el logro deseado; en el contexto empresarial, esto es aún más relevante, ya que, tener clara la orientación y las estrategias sirve como fuente de motivación, impulso y compromiso para los miembros del grupo, quienes son piezas fundamentales al momento de transformar los propósitos en una realidad (Cadena, 2018).

Sabater (2017) menciona que, el plan estratégico representa la principal herramienta para alcanzar todos los objetivos propuestos, por ello, este plan servirá como guía, ya que, al cumplir las estrategias y actividades previamente señaladas y planeadas se logrará llegar a la meta marcada, por ello, si los objetivos representan el punto de llegada, este plan representará el mapa que nos hará llegar a ellos.

Se entiende entonces que, trazar metas es importante porque en ellas se refleja la forma en que las empresas buscan integrarse en el mercado, además, definir los

objetivos permitirá usar instrumentos que encaminen y coordinen las acciones de todos los involucrados hasta alcanzar lo que se desea.

- **Indicador: Plan de acción**

El plan de acción es visto como una herramienta de gestión que ayuda a organizar paso a paso los procesos y acciones que se deben realizar para alcanzar los objetivos del proyecto, y, para trazarlo se debe contar con la mayor información y recursos necesarios que reduzcan los márgenes de error, la pérdida de energía o recursos (Tamayo y González, 2020).

La planeación estratégica representa la transformación de una visión en una realidad, a pesar de ello, cada acción muestra sus propias consecuencias, ya sean positivas o negativas, por ello es importante evaluar las acciones para saber aprovecharlas o evitarlas (Tejada y Ramírez, 2020).

Es por ello que, un plan de acción explica el camino a seguir para alcanzar el éxito, además, ayuda a priorizar las metas, optimizar el uso de recursos, tomar buenas decisiones, así como fortalecer los niveles de eficiencia y eficacia de la empresa.

Dimensión 3. Mejora continua

Frente a un mercado cada vez más competitivo, las empresas deben buscar mejorar ya que de ello depende su supervivencia, en el proceso de mejora se deben tener en cuenta las altas exigencias y necesidades de las partes involucradas como son los clientes, accionistas o trabajadores, por ello, la gerencia debe buscar mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos productivos en beneficio de satisfacer a los involucrados (Jabaloyes et al., 2020).

Como bien se sabe, la calidad no es estática ni conformista, por lo contrario, está cambiando constantemente con la finalidad de asegurar que las empresas alcancen

ventaja competitiva sobre sus competidores. La finalidad principal de la mejora continua es que las organizaciones se posicionen en el mercado y puedan alcanzar el éxito esperado, de lo contrario perecerían (Cortés, 2017).

Es por ello que, utilizar la herramienta de la mejora continua es útil para aquellas organizaciones que buscan mejorar sus procesos, productos o el servicio que ofrecen y esto hace posible que permanezcan en el mercado, puedan crecer y sobre todo se vuelvan más competitivas. Para alcanzar la meta esperada se debe definir cual es el área o proceso a mejorar, además de conocer la problemática, el objetivo, las actividades que se realizarán, quienes serán sus responsables y por medio de qué indicadores serán medidos; en base a ello, se define el plan de mejora continua que seguirá la empresa en un tiempo determinado (Proaño, Gisbert y Pérez, 2017).

Entonces, se puede entender al proceso de mejora continua como el enfoque que se centra en optimizar las etapas operativas, buscando supervisar y controlar los problemas, disminuir costos y racionalizar materiales, además brinda una visión perenne y medida sobre las acciones realizadas.

- **Indicador: Productividad**

La productividad laboral hace referencia al nivel de eficiencia que se refleja en el proceso productivo y que, a la vez permite medir los resultados de una organización. Poder medir la productividad ayuda a mejorar los recursos que emplea la empresa, así como detectar problemas (falta de material, ausentismo, labores mal ejecutadas, etc.) y poder tomar mejores decisiones. Al aumentar la productividad la organización obtiene muchos beneficios, tales como el ahorro de costos y tiempos, rapidez en las labores, alcanzar los objetivos propuestos, etc. (Business Review, 2021).

De igual forma, Reverté y Merino (2018) mencionan que la productividad en las empresas refleja la eficiencia que tienen los trabajadores cuando producen los bienes o servicios; además, para que las empresas puedan aumentar la productividad, así como atraer y retener más talento humano debe garantizar contar con un buen clima laboral en el que los trabajadores sientan valorados y trabajen con confianza, es decir, deben sentirse motivados y satisfechos con sus labores, entusiasmarse por lo que hacen, ser proactivos, responsables y asumir un grado de compromiso.

- **Indicador: Procesos eficientes**

Por medio de la mejora continua se busca fomentar la perfección de todas las actividades por medio de la proactividad y la disciplina en los colaboradores, además busca generar una comunicación eficaz en todas las áreas de la empresa e instaurar modelos de trabajo que eviten los despilfarros, igualmente, otros de los beneficios de la mejora continua es que ayuda al rendimiento de las organizaciones, disminuyendo costes, reduciendo los tiempos de producción o atención, aumentando la productividad y reduciendo el número de incidentes laborales (Rajadell, 2019).

Cuando se habla de eficiencia en los procesos se hace referencia al nivel de esfuerzo que se necesita para conseguir un objetivo, además, cuando esto se produce, se generan beneficios para la empresa tales como un mayor rendimiento en las labores, aumento de la rentabilidad, disminución de errores, uso racional de recursos, etc. y como resultado se obtienen productos o servicios con un valor agregado por el cual los clientes están dispuestos a pagar (Jabaloyes, Carot y Carrión, 2020).

Dimensión 4. Innovación.

Los mercados son cada vez más tecnológicos, por esa razón, surge en las empresas la necesidad de innovar en las características de sus productos y procesos,

de tal manera, se facilita y agiliza su producción y presentación. En base a estas circunstancias la calidad va de la mano con la innovación y se vuelven una herramienta muy usada por las empresas (Jabaloyes et al., 2020).

Actualmente es común considerar a la innovación como sinónimo de progreso, ya que, este factor influye en el desarrollo o mejora de los procesos productivos, que tienen como finalidad impulsar el desempeño laboral y permitir que las empresas puedan adaptarse a las exigencias del mercado cambiante (López, 2018).

- **Indicador: Nuevas técnicas**

Por otra parte, Ríos (2018) menciona que la innovación es el uso de conocimientos adquiridos para cumplir con determinados objetivos, también indica que, la innovación se refleja en el cambio del manejo de las actividades de la empresa, las nuevas técnicas implementadas, las cuales pueden variar por los avances tecnológicos o por la adopción de una nueva estructura orientada a innovaciones administrativas.

Siendo así, es importante considerar que las nuevas técnicas de innovación aplicadas en la empresa son una base fundamental para sus niveles de productividad y para que logren sobrevivir a los cambios deben enfocar su creatividad hacia la generación de valor y hacia el logro de las estrategias empresariales (Corma, 2018).

Dimensión 5. Aseguramiento de la calidad.

Para conseguir éxito sostenido, cada proceso o producto debe garantizar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad, como lo menciona Romero (2019) los sistemas de gestión de calidad están orientados principalmente a garantizar la prevención de problemas y centrarse en la mejora de los procesos de producción o atención y así crear un ambiente más integral en la empresa, de tal manera, se busca

alcanzar las metas deseadas añadiendo valor a los productos o servicios y procurando crear ventaja competitiva en el mercado. Así mismo, al asegurar la calidad de los productos y procesos, se consigue fortalecer la imagen de la empresa frente a los clientes, mejorar la calidad en los procesos y controles de producción, mejorar el sistema de trabajo generando eficiencia y eficacia, volviendo a la empresa más competitiva, aumentar la satisfacción y motivación de los trabajadores, intercambiar conocimientos sobre las incidencias y evitar cometer esos errores en el futuro, además de fomentar la comunicación entre las distintas áreas de la empresa.

- **Indicador: Confianza**

La confianza es el principal activo con el que cuenta una empresa, y lo que le permite mantener relaciones duraderas con sus clientes, por ello es considerado como uno de los elementos importantes para su perdurabilidad en el mercado, esto se debe a que, por medio de las ventas realizadas se generan ingresos para la empresa y esto se refleja en el éxito que puede alcanzar dentro del sector en el que se encuentra. Por ello, los trabajadores deben mantener un trato cordial con los clientes y, de igual manera, los clientes deben confiar en que la empresa les está ofreciendo productos o servicios de buena calidad (Tamayo y Gonzáles, 2020).

De igual forma Jabaloyes et al. (2020) mencionan que, para la perdurabilidad de las empresas en el mercado, estas deben aprender a marcar la diferencia con su competencia, no solo en el producto o servicio que ofrecen, sino en cuanto al grado de credibilidad que brindan, por ello, si lo que se busca es mejorar la imagen empresarial, generar interés y ser más íntegro, debe prevalecer la honestidad, en conclusión, si se quiere tener una empresa exitosa esta debe empezar por generar confianza con sus clientes.

Al momento de ofrecer un producto o servicio, el cliente debe sentir la confianza de que, lo que está recibiendo es el elemento necesario para la satisfacción de su necesidad, por ello, para que la empresa mantenga una buena relación con su cliente, esta debe basarse en la confianza mutua.

- **Indicador: Seguridad**

Según Jabaloyes et al. (2020) antes introducir un producto al mercado, es responsabilidad de las empresas garantizar que sus productos cuentan con las regulaciones necesarias de seguridad y que no hayan estado en contacto con sustancias nocivas. Las actividades comerciales dependen de que las empresas comprueben el correcto cumplimiento de las normativas referidas a los productos, para ello se requiere de documentos que lo avalen como test de prueba, certificaciones en regla, autorizaciones, etc.

Muñoz, Gómez y Gualo (2018) mencionan que, para asegurar la calidad y seguridad de los procesos y productos es de vital importancia el manejo de un manual de calidad actualizado de su empresa en el que se detallen las normas y reglamentos, además de informaciones clave para la evaluación de cualquier tipo de riesgos; con el diseño de este manual se logrará satisfacer las necesidades del negocio, resguardando asuntos como la conformidad, seguridad e inspección de la calidad.

Entonces, al hablar de seguridad de productos o servicios se habla de la seguridad de los consumidores, ya que, es de suponerse que todos los productos puestos en venta deben cumplir con estándares mínimos de calidad, es decir, no presentar riesgos o poner en peligro al consumidor.

Marco conceptual

Eficaz. Es la capacidad de llevar a cabo actividades planeadas para obtener buenos resultados indistintamente del uso que se haya dado a los recursos, es decir, la eficacia se centra en conseguir una determinada meta propuesta (Jaimes et al., 2018).

Eficiente. Es el cumplimiento de los objetivos propuestos empleando el mínimo recurso posible, es decir, se optimizan los recursos para obtener los resultados esperados o también, se logra conseguir más de lo esperado empleando la misma cantidad o menos de recursos (Jaimes et al., 2018).

Gestión de calidad. Implica una serie de procesos que se deben cumplir para alcanzar los objetivos de la empresa, satisfacer las necesidades de los clientes, generar mejora continua y trabajar con eficiencia y eficacia, evitando ocasionar errores los procesos de producción o en los productos o servicios ofrecidos (Novillo et al., 2017).

ISO. Son siglas en inglés que hacen referencia a la Organización Internacional de Normalización, la cual se encargada de establecer y fomentar normativas de calidad y seguridad para los productos o servicios que se ofrecen en todos los países con la finalidad de brindar confianza a los clientes (Jabaloyes et al., 2020).

5S. Es una guía de trabajo centrada en actividades sobre clasificación, orden y limpieza, con su ejecución se busca detectar problemas en el área de trabajo; las cinco fases de la metodología buscan ser incorporadas en el área de labores para crear un modelo de trabajo que fomente la disciplina de los involucrados (Socconini, 2019).

Proactividad. Es la capacidad o característica de una persona para que se ponga en marcha o atienda con iniciativa, rapidez, disposición, agilidad y responsabilidad una determinada tarea para darle solución o respuesta sin que alguien le insista en hacerlo (Prieto, 2016).

III. HIPÓTESIS

Espinosa (2018) menciona que las investigaciones descriptivas, no plasman una hipótesis debido a que su objetivo principal es obtener información sobre determinado suceso o fenómeno.

En tal sentido, en la investigación titulada *Propuesta de mejora de las y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021* no se formuló hipótesis por ser una investigación descriptiva de propuesta en la que solo se busca conocer cómo se desenvuelven y se caracterizan las variables y presentar acciones de mejora.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental, transversal, descriptivo, de propuesta.

No experimental

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que en las investigaciones no experimentales no se produce la manipulación de variables, es decir, no se busca alterar la situación de los elementos en estudio, solo se limita a observarlas o medirlas en su contexto natural.

Por ello, esta investigación fue no experimental ya que durante el estudio no se manipuló las variables 5S y gestión de calidad, solo se limitaron a ser observadas bajo su contexto natural en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

Transversal

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que, al hablar de las investigaciones de diseño transversal, entra a tallar el factor tiempo, ya que, este diseño recoge información en un momento y lugar únicos y específicos.

De tal forma, esta investigación fue de diseño transversal porque la información fue recolectada durante el año 2021, evidenciándose un periodo específico de tiempo que cuenta con un inicio y un fin.

Descriptivo

Las investigaciones descriptivas detallan las características y perfiles de diferentes elementos como personas, sociedades, procesos, objetos o algún

fenómeno que requiera ser analizado. Por medio de estas investigaciones se puede recabar y medir datos sobre variables, dimensiones o componentes del problema en estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

En tal sentido, la investigación fue descriptiva porque para ambas variables, 5S y gestión de calidad, se observaron las características y su desenvolvimiento normal dentro del contexto en el que se encontraban.

De propuesta

Según Huairé (2019) las investigaciones de propuesta brindan soluciones a inconvenientes hallados en el estudio, es decir, plasman las acciones correctivas que se deben aplicar para la problemática encontrada.

En consecuencia, la investigación fue de propuesta porque luego de observar y delimitar la problemática se propuso un plan y propuesta de mejora que ayude a la empresa a fortalecer los puntos débiles.

4.2. Población y muestra

Población

La población seleccionada tiene sustento en la teoría de Condori (2020) quien define al universo o también llamado población como el conjunto de elementos que presentan rasgos particulares y que pertenecen al ámbito de investigación, que, al ser estudiados, favorecerán al cumplimiento de objetivo general de la investigación.

Por ello, para el presente estudio se consideró, para ambas variables, una población de 20 representantes de las empresas que ofrecen productos textiles del Centro Comercial “Bahía Plaza Center”, los cuales fueron identificados por medio de un sondeo.

Muestra

Condori (2020) expresa que la muestra es una parte de participantes con los que se trabajará para alcanzar los objetivos planeados al principio de la investigación y cuyos elementos se desprenden de la población.

El estudio aplicó para ambas variables una muestra censal, es decir, se trabajó con los 20 representantes de las micro y pequeñas empresas. Adicionalmente, la muestra fue no probabilística, considerándose como criterio de inclusión a todos los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles ubicados en el Centro Comercial “Bahía Plaza Center” del distrito de Chimbote, así mismo, no se consideraron criterios de exclusión ya que la muestra fue igual a la totalidad de la población.

4.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
5S	Guía de trabajo basada en eliminar, ordenar y limpiar para detectar anomalías en el área de trabajo; estas etapas buscan ser incorporadas en las labores de los trabajadores creando un estándar de trabajo y fomentando la disciplina de los involucrados (Socconini, 2019).	La variable “5S” fue medida por las cinco características que la comprenden: eliminar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplinar; a su vez, cada una de estas actividades engloba diferentes indicadores (Socconini y Barrantes, 2020).	Eliminar	Elementos innecesarios	1. Elimina los elementos innecesarios de la zona de trabajo.	Representantes	<u>LIKERT</u> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
				Clasificar	2. Clasifica los productos por tamaño, orden y color.		
			Ordenar	Posicionar	3. Coloca en una posición determinada los productos que ofrece.		
				Acceder	4. Considera que es fácil y rápido acceder a los productos que solicitan los clientes.		
			Limpiar	Inspeccionar	5. Realiza inspecciones en el área de trabajo.		
					6. Considera que los trabajadores asumen el compromiso de limpiar su área de trabajo		
			Estandarizar	Practicar procesos	7. La empresa utiliza procesos para atender a los clientes.		
					8. Asigna responsabilidades de limpieza a los trabajadores.		
			Disciplinar	Compromiso	9. Considera que los colaboradores están comprometidos con el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.		
					Hábitos		

Fuente: Estimaciones propias.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Gestión de calidad	El proceso de gestión de calidad se basa en saber liderar y planificar las acciones del grupo guiando a la empresa hacia la mejora continua, al cumplir con esto se logra asegurar el nivel de calidad que ofrece la empresa a sus clientes innovando en sus procesos y productos (Jabaloyes et al., 2020).	La variable “GESTIÓN DE CALIDAD” fue medida por los elementos que la caracterizan tales como el liderazgo, la planificación, el proceso de mejora continua, innovación y el aseguramiento de la calidad que se le ofrece a los clientes; a la vez, se ven diferenciados por sus indicadores (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).	Liderazgo	Capacitar	1. Guía a los trabajadores en el desarrollo de sus labores.	Representantes	<u>LIKERT</u>
				Guiar	2. Capacita a los trabajadores sobre las actividades que deben realizar.		
			Planificación	Trazar metas	3. Ha trazado metas a mediano, corto y largo plazo para la empresa.		
				Plan de acción	4. La empresa cuenta con un plan de acción con actividades orientadas al logro de objetivos		
			Mejora continua	Productividad	5. Considera que la empresa mejora continuamente en la productividad.		
				Procesos eficientes	6. Considera que la empresa ejecuta procesos eficientes y de calidad.		
			Innovación	Nuevas técnicas	7. Aplica nuevas técnicas de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa.		
					8. Considera que los trabajadores se adaptan fácilmente a los nuevos procesos.		
			Aseguramiento de la calidad	Confianza	9. Considera que los procesos de atención en las ventas son confiables.		
				Seguridad	10. Considera que los productos que ofrece brindan seguridad de calidad a los clientes.		

Fuente: Estimaciones propias.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Huaire (2019) define a la encuesta como la técnica desarrollada con la finalidad de recolectar toda la información referida a la investigación tomando como base a una población previamente establecida.

En tal sentido, la recolección de la información se desarrolló mediante la técnica de la encuesta, la cual ayudó a inferir los resultados de la población quienes fueron los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, considerando su aplicación de manera presencial, sobre una muestra representativa.

Instrumento

Huaire (2019) define al cuestionario como el instrumento en el que se plasman una variedad de preguntas de manera ordenada y relacionadas al estudio que se desea realizar, este instrumento va dirigido a los entrevistados.

En la investigación se empleó como instrumento un cuestionario estructurado de 20 preguntas y dividido en dos partes, la primera busca dar respuesta a las interrogantes referidas a la variable 5S y la segunda contiene preguntas referidas a la variable gestión de calidad. Para dar respuesta a las interrogantes se utilizó la escala Likert, contando con cinco alternativas: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Este cuestionario puede encontrarse en el anexo N° 6.

4.5. Plan de análisis

Según Lazzari (2019) el plan de análisis consiste en detallar las técnicas que se emplean para la revisión y perfeccionamiento de datos.

Para el análisis e interpretación de la información recolectada se empleó el programa Microsoft Excel en el cual se elaboró una base de datos con las respuestas obtenidas en los cuestionarios, así mismo, este programa permitió el desarrollo de tablas y figuras estadísticas. También se usó el programa de anti-plagio Turnitin el que nos permitió conocer el porcentaje de similitud que presenta la investigación con otros trabajos. Por otra parte, se empleó el programa Microsoft Word el cual sirvió de ayuda para la redacción de la investigación, así mismo, se aplicó el formato PDF para la presentación y evaluación del trabajo, finalmente se empleó el programa Microsoft PowerPoint para elaborar el material de exposición.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Propuesta de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021	¿Cuál es la propuesta de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del centro comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021?	<p>Objetivo general Establecer una propuesta de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del centro comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021. • Identificar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021. • Elaborar una propuesta de un plan de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021. 	Espinosa (2018) menciona que las investigaciones descriptivas, no plasman una hipótesis dado que su finalidad es obtener información sobre determinado suceso. En tal sentido, en la investigación no se formuló hipótesis por ser una investigación descriptiva de propuesta en la que solo se busca conocer cómo se desenvuelven y se caracterizan las variables y presentar acciones de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> • 5S • Gestión de calidad 	<p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental, transversal, descriptivo, de propuesta.</p>	<p>Población</p> <p>Para ambas variables la población fue de 20 representantes de las empresas en estudio, los cuales fueron identificados en base a un sondeo.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue censal para ambas variables, ya que fue una población pequeña, es decir, se trabajó con los 20 representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario estructurado de 20 preguntas</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Excel • Turnitin • Microsoft Word • Microsoft PowerPoint • Formato PDF • Zoom • Plataforma EVA

Fuente: Estimaciones propias.

4.7. Principios éticos

Según el Comité Institucional de Ética en Investigación (2019) de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, las investigaciones deben guiarse en base a los siguientes principios:

Protección a las personas.

El cumplimiento de este principio se vio reflejado en el trato con tolerancia y respeto a la privacidad, identidad y derechos fundamentales de los encuestados. De tal manera, a cada microempresario se le hizo extensiva una carta (anexo 4) para solicitar su autorización y participación en el desarrollo de la investigación, de tal manera, ellos brindaron datos que consideraron pertinentes como nombre completo, DNI y firma, así mismo, se les indicó que dicha información sería confidencial y solo se utilizaría para los fines del estudio.

Cuidado del medio ambiente y biodiversidad.

La investigación procuró el cuidado del medio ambiente por medio del cuidado de la naturaleza, en tal sentido, los cuestionarios fueron impresos en papeles reciclados, de igual forma, se hizo el uso racional de la energía eléctrica (anexo 9).

Libre participación y derecho a estar informado.

Para cumplir con este principio se empleó un consentimiento informado (anexo 5) mediante el cual se detalló la finalidad del estudio, además, a cada participante se le entregó una copia del consentimiento para que pudieran leerla con detenimiento y otorgar su autorización para encuestarlos, de tal manera, cada individuo pudo expresar libremente su propósito de participar en la investigación, y de esta manera cumplieron con su derecho a informarse respecto a la finalidad de la investigación en la que son participes.

Beneficencia no maleficencia.

Se procuró la seguridad de los participantes manteniendo una conducta tolerante y paciente en la espera de la atención cuando se presenciaron clientes en el negocio con la finalidad de no generar molestias, evitando causar daños o problemas en la atención al cliente. Por otro lado, a cada representante se le informó que la investigación no pretendía causar daños en el desarrollo de sus actividades, sino, por el contrario, buscaba ayudar a los negocios de su rubro a corregir problemas administrativos.

Justicia.

Cada participante fue tratado por igual, mostrando un trato respetuoso, amigable y cordial, así mismo, se les agradeció por su ayuda y disposición al brindar información.

Además, este principio se cumplió al respetar la veracidad de las respuestas de cada participante y no ejerciendo prácticas ilegales que afecten el desarrollo de la investigación (anexo 9).

Integridad científica.

Este principio se cumplió al darle a conocer a cada participante que los datos personales brindados, así como las respuestas al cuestionario solo serían usadas con fines académicos durante el proceso de la investigación. Además, con el objetivo de obtener seguridad y rigor científico se emplearon cuestionarios previamente validados por expertos (anexo 7) y con un alto grado de confiabilidad (anexo 8) lo cual permitió cuidar la seriedad de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

5s	N	%
Elimina elementos innecesarios.		
Siempre	16	80.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	2	10.00
Casi nunca	2	10.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
Clasifica los productos por tamaño, orden y color		
Siempre	4	20.00
Casi siempre	1	5.00
A veces	9	45.00
Casi nunca	2	10.00
Nunca	4	20.00
Total	20	100.00
Posición determinada de los productos ofrecidos.		
Siempre	15	75.00
Casi siempre	1	5.00
A veces	2	10.00
Casi nunca	1	5.00
Nunca	1	5.00
Total	20	100.00
Fácil y rápido acceso a los productos solicitados.		
Siempre	15	75.00
Casi siempre	2	10.00
A veces	3	15.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
Inspecciones en el área de trabajo.		
Siempre	12	60.00
Casi siempre	1	5.00
A veces	1	5.00
Casi nunca	1	5.00
Nunca	5	25.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

5s	N	Concluye.
		%
Trabajadores asumen el compromiso de limpiar.		
Siempre	14	70.00
Casi siempre	1	5.00
A veces	5	25.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
Procesos para atender a los clientes.		
Siempre	6	30.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	1	5.00
Casi nunca	2	10.00
Nunca	11	55.00
Total	20	100.00
Responsabilidades de limpieza a los trabajadores.		
Siempre	12	60.00
Casi siempre	1	5.00
A veces	2	10.00
Casi nunca	3	15.00
Nunca	2	10.00
Total	20	100.00
Colaboradores comprometidos con los estándares de calidad.		
Siempre	15	75.00
Casi siempre	2	10.00
A veces	3	15.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
La empresa maneja hábitos de orden y limpieza.		
Siempre	17	85.00
Casi siempre	2	10.00
A veces	1	5.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de productos textiles en el Centro Comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2021.

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

Gestión de calidad	N	%
Guía a los trabajadores.		
Siempre	10	50.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	1	5.00
Casi nunca	5	25.00
Nunca	4	20.00
Total	20	100.00
Capacitación a los trabajadores.		
Siempre	7	35.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	1	5.00
Casi nunca	2	10.00
Nunca	10	50.00
Total	20	100.00
Metas trazadas a mediano, corto y largo plazo.		
Siempre	11	55.00
Casi siempre	3	15.00
A veces	3	15.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	3	15.00
Total	20	100.00
Plan de acción orientado al logro de objetivos.		
Siempre	9	45.00
Casi siempre	1	5.00
A veces	3	15.00
Casi nunca	3	15.00
Nunca	4	20.00
Total	20	100.00
Mejora continuamente en la productividad.		
Siempre	5	25.00
Casi siempre	5	25.00
A veces	8	40.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	2	10.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

Gestión de calidad	N	Concluye. %
La empresa ejecuta procesos eficientes y de calidad.		
Siempre	11	55.00
Casi siempre	6	30.00
A veces	2	10.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	1	5.00
Total	20	100.00
Nuevas técnicas de calidad para mejorar el desempeño laboral.		
Siempre	13	65.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	4	20.00
Casi nunca	2	10.00
Nunca	1	5.00
Total	20	100.00
Fácil adaptación a los nuevos procesos.		
Siempre	11	55.00
Casi siempre	3	15.00
A veces	5	25.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	1	5.00
Total	20	100.00
Procesos de atención confiables.		
Siempre	16	80.00
Casi siempre	3	15.00
A veces	1	5.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
Productos con seguridad de calidad.		
Siempre	17	85.00
Casi siempre	3	15.00
A veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de productos textiles en el Centro Comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2021.

Tabla 3

Propuesta de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	Presupuesto	Responsable
Clasificar	La mayoría de los representantes a veces clasifican los productos que ofrece en base al tamaño, orden y color.	Falta de hábitos. Inexistencia de rutinas de trabajo.	Retraso en localizar productos y/o materiales.	En las empresas se debe: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar sondeos del área de trabajo semanalmente. • Identificar las zonas en las que serán almacenados/colocados los productos. • Aplicar criterios para la clasificación (frecuencia de uso, tipo de material, calidad, color, etc.) 	S/. 0.00	Representante
Practicar procesos	La mayoría de los representantes nunca aplica procesos para atender a los clientes.	No se cuenta con un manual de instrucciones que oriente el trabajo diario.	Falta de comprensión, errores y pérdidas. Duplicidad de tareas. Retrasos en las actividades, rechazos y falta de competitividad.	Para conseguir una mejor atención y comunicación con el cliente se debe: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal y brindarles las herramientas necesarias para que mejoren su trabajo (cinta métrica, tijeras, escuadras, etc.) • Implementar una guía de trabajo, para encontrar la manera de manejar las situaciones y reducir los errores. 	S/. 1,000.00	

Capacitar	La mayoría de los representantes nunca capacita a los trabajadores sobre sus actividades.	Poco interés por mejorar o fortalecer el conocimiento de los trabajadores.	Baja competitividad laboral. Poca o nula motivación de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar seminarios o talleres mensualmente. • Contratar expertos para brindar las capacitaciones. • Orientar a los trabajadores sobre temas relacionados a: atención al cliente, liderazgo, técnicas de negociación, 5S, etc. 	S/. 1,500.00	
Productividad	La mayoría de los representantes a veces mejora continuamente en la productividad.	Falta de motivación	Baja reputación de la empresa. Retraso en las actividades. Jornadas de trabajo desorganizadas.	Se plantea como acción de mejora: <ul style="list-style-type: none"> • Reducir las distracciones (limitando el uso de los dispositivos electrónicos). • Contar con los materiales y herramientas necesarios para desempeñar las labores (cinta métrica, tijeras, escuadras, etc.) • Brindar apoyo y supervisar el trabajo de los colaboradores. • Motivar a los trabajadores con incentivos salariales. 	S/. 1,000.00	

5.2. Análisis de los resultados

Tabla 1. Características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

Elimina elementos innecesarios: el 80% de los representantes siempre elimina los elementos innecesarios de la zona de trabajo (Tabla 1). Los resultados contrastan con el estudio de Ciurliza y Mullo (2019) quienes muestran que el 40% pocas veces separa los productos innecesarios del lugar de trabajo. Los resultados se sustentan en la teoría de Manzano y Gisbert (2016) quienes detallan que la etapa del seiri busca optimizar el espacio de trabajo y retirar los materiales que no son empleados frecuentemente o que son innecesarios. Es por ello que, estos resultados nos permiten inferir que en las empresas se aplica correctamente la primera etapa de las 5S correspondiente al “seiri” haciendo posible tener un entorno laboral seguro y mantener un mayor control visual de los materiales de trabajo y productos ofrecidos.

Clasifica los productos por tamaño, orden y color: el 45% a veces separa los productos por tamaño, orden y color (Tabla 1). Los resultados contrastan con lo presentado por Hernández y Jiménez (2019) quienes muestran que el 75% nunca clasifica los materiales por color, uso o zona; de igual manera, se vinculan con los resultados de Llontop (2019) quien muestra con un 50% que no se produce una buena clasificación de herramientas en la empresa; también coinciden con la tesis de Ciurliza y Mullo (2019) quienes manifiestan con un 40% que pocas veces clasifican y ordenan los productos que ofrecen; asimismo los resultados coinciden con lo detallado por Cerdan (2020) quien refleja con un 69.9% que la clasificación de productos es regular.

Los resultados difieren del sustento teórico de Socconini (2019) quien expresa que la clasificación de productos se da en base al color, forma, tamaño y frecuencia de uso y que con ello se facilita su identificación y ubicación. Ante estos datos, se puede observar que las empresas tienen deficiencia en ordenar los productos por categorías y esto podría perjudicar el acceso al inventario disponible o retrasar la atención a los clientes provocando pérdidas de tiempo,

Posición determinada de los productos ofrecidos: el 75% siempre coloca los productos ofrecidos en una posición determinada (Tabla 1). Los resultados discrepan con la investigación de Llontop (2019) quien manifiesta que el 80% mantiene la zona de trabajo mayormente desordenada. Los resultados sustentan la teoría de Álvarez y Paucar (2021) quienes detalla que por medio de esta etapa se asegura que los materiales permanezcan en el lugar que se les designa facilitándose su acceso cuando se le requiere. En conclusión, esto refleja que en las empresas de estudio se aplica la segunda etapa de las 5S referente a “seiton” por ello se deduce que se logra encontrar con rapidez los productos ofrecidos ahorrando tiempo y agilizando las rutinas de trabajo.

Fácil y rápido acceso a los productos solicitados: el 75% de los representantes siempre accede fácil y rápidamente a los productos cuando los solicitan (Tabla 1). Esto contrasta con el estudio de Ciurliza y Mullo (2019) quienes mostraron que el 40% demora entre 6 a 10 minutos en encontrar y entregar un producto; de igual manera, los resultados discrepan con el estudio de Arias (2017) quien evidencia con un 33.33% que los materiales no siempre están disponibles cuando se solicitan; asimismo, se discrepa con la investigación de Avelino (2017) quien manifiesta que el 34% es indiferente ante el fácil acceso al uso de las herramientas. Los resultados obtenidos

sustentan la teoría de Álvarez y Paucar (2021) quienes mencionan que al aplicar el orden y la limpieza se agiliza la localización y acceso a los materiales y herramientas requeridos. De tal forma, con los resultados se refleja que en las empresas los productos se encuentran organizados y gracias a ello se pueden identificar con rapidez, a la vez, esto puede repercutir positivamente en la calidad del servicio y atención al cliente.

Inspecciones en el área de trabajo: el 60% de los representantes siempre realiza inspecciones en el área de trabajo (Tabla 1). Los resultados contrastan con la tesis de Ciurliza y Mullo (2019) quienes manifestaron que el 90% no realiza controles visuales de su zona de trabajo; con ello se sustenta la teoría de Manzano y Gisbert (2016) quienes expresan que en las empresas se establecen horarios de limpieza e inspección para el mantenimiento de las zonas de trabajo. De tal forma, los resultados muestran que los representantes procuran evaluar su zona de trabajo para detectar posibles riesgos que puedan ocasionar accidentes y así plantear propuestas correctivas que eliminen o disminuyan dichos riesgos,

Trabajadores asumen el compromiso de limpiar: el 70% de los representantes expresa que sus trabajadores siempre asumen el compromiso de limpiar su área de trabajo (Tabla 1). Los resultados contrastan con el estudio de Llontop (2019) quien detalla con un 63.3% que la limpieza en la empresa es mala; de igual manera, los resultados discrepan con la información de Avelino (2017) quien muestra que el 30% es indiferente sobre la importancia de limpiar las zonas de trabajo. Además, según la teoría de Socconini (2019) al asignar responsabilidades a los trabajadores se genera en ellos el compromiso por cumplir cabalmente con las tareas y esto repercute positivamente en su disciplina. Esto nos permite analizar que las empresas aplican la

tercera etapa de las 5S correspondiente a “seiso”, de tal manera con las labores de limpieza se logra conservar las áreas de trabajo higienizadas proporcionando mayor productividad, disminuyendo accidentes, brindando comodidad a los trabajadores y mejorando la imagen ante el cliente.

Procesos para atender a los clientes: el 55% de los representantes nunca aplican procesos para atender a sus clientes (Tabla 1). Los resultados coinciden con el estudio de Alban (2020) quien detalla que el 78% considera que debido a la falta de control en los procesos de almacenamiento se producen retrasos en brindar el servicio a los clientes. También se coincide con la investigación de Ciurliza y Mullo (2019) quien muestra que el 50% considera que la empresa no emplea procesos por lo cual no brinda un adecuado servicio; por otro lado, la investigación contrasta con el estudio de Andrade (2017) quien detalla que el 48% si identifica los procesos de atención. Los resultados difieren de la teoría presentada por Socconini (2019) quien detalla que la estandarización de procesos contribuye a generar un ambiente competitivo además de favorecer a la continuidad de las 5S. De tal forma, los resultados muestran que existe una deficiencia en la planeación de procedimientos, por lo cual, los clientes pueden sentirse insatisfechos ante la atención recibida, provocando la pérdida de su fidelidad hacia la empresa.

Responsabilidades de limpieza a los trabajadores: el 60% de los representantes siempre asignan responsabilidades de limpieza a sus trabajadores (Tabla 1). Esto discrepa con el estudio de Llontop (2019) quien muestra que el 43.3% está totalmente en desacuerdo respecto al conocimiento de procedimientos de orden y limpieza. Los resultados muestran que los representantes incluyen a sus trabajadores en las rutinas

de mantenimiento diario, por ello, deben procurar conservar su área limpia y ordenada, además de dedicar los últimos momentos de su jornada a esa labor.

Colaboradores comprometidos con los estándares de calidad: el 75% de los representantes mencionó que sus trabajadores siempre están comprometidos con el cumplimiento de estándares de calidad (Tabla 1). Los resultados coinciden con la tesis de Andrade (2017) quien muestra que el 98% se compromete en la búsqueda de mejora continua, por otro lado, los resultados discrepan con la investigación de Llontop (2019) quien muestra que el 40% está totalmente en desacuerdo frente a la disciplina y compromiso por parte de los colaboradores; además, en base a la teoría de Manzano y Gisbert (2016) los trabajadores asumen un mayor compromiso cuando se identifican con los objetivos de la empresa y tienen la disciplina para cambiar favorablemente sus hábitos, Siendo así, los resultados obtenidos permiten evidenciar que los representantes aplican como estrategia la delegación de actividades para generar compromiso entre los colaboradores, esto nos permite deducir que cuando los trabajadores reciben mayor responsabilidad también adquieren mayor compromiso con los objetivos de la empresa como respuesta a la confianza depositada en ellos.

La empresa maneja hábitos de orden y limpieza: el 85% de los representantes siempre manejan hábitos de orden y limpieza en sus empresas (Tabla 1). Los resultados discrepan con la investigación de Hernández y Jiménez (2019) quienes demuestran con un 63% que nunca encuentran ordenada y limpia la zona de trabajo. Por su parte, los resultados sustentan la teoría de Reyes et al. (2017) quienes detallan que al cumplir con las etapas de las 5S se genera un entorno de trabajo seguro, limpio y con las condiciones óptimas para laborar. Los datos obtenidos muestran que la mayoría de representantes considera que la limpieza y el orden son factores claves para el

desempeño del trabajo diario, ya que, procurar la higiene de las zonas de trabajo refleja la salud mental y física de los trabajadores, además de la cultura de la empresa y todo esto repercute en la imagen y eficiencia ante los clientes.

Tabla 2. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

Guía a los trabajadores: el 50% de los representantes siempre guían a sus trabajadores en sus labores (Tabla 2). Los resultados contrastan con el estudio de Ciurliza y Mullo (2019) quienes muestran que un 80% no recibió orientaciones sobre cómo mejorar la productividad en su trabajo, de igual manera, la investigación difiere con lo detallado por Hernández y Jiménez (2019) quien obtuvo que el 75% nunca supervisa las actividades de los trabajadores. Con estos resultados se sustenta la teoría de Cañeque (2017) quien detalla que, gracias al liderazgo, los trabajadores no pierden el rumbo y se guían bajo criterios claros hacia los objetivos a pesar de la incertidumbre que pueda surgir. De tal forma, se puede inferir que la mayoría de los representantes toma la posición de líder y procura orientar a sus trabajadores en el desempeño de sus labores, guiarlos a mejorar su rendimiento y aprovechar al máximo su potencial.

Capacitación a los trabajadores: el 50% de los representantes nunca ha capacitado a sus trabajadores para el desarrollo de sus labores (Tabla 2). Los resultados coinciden con el estudio de Hernández y Jiménez (2019) quienes manifestaron que el 100% nunca fue capacitado; por otro lado, discrepa con el estudio de Gonzáles (2016) quien refleja que el 66.7% capacita a su personal de venta; además, los resultados discrepan con el estudio de Panduro (2017) quien manifiesta que el 40% ha brindado

capacitación a su personal. Estos resultados contradicen la teoría de Louffat (2017) quien menciona que la capacitación es importante para impulsar la mejora continua y encaminar a la empresa hacia su desarrollo estratégico, táctico y operacional. Esto demuestra que los representantes tienen desinterés por invertir en capacitaciones para potenciar el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, además, se puede inferir que esto perjudica las labores en la empresa ya que los conocimientos de los trabajadores no son desarrollados y no se les estimula a aplicar nuevos métodos de trabajo.

Metas trazadas a mediano, corto y largo plazo: el 55% de los representantes siempre traza metas a corto, mediano y largo plazo para sus empresas (Tabla 2). Los resultados hallados contrastan con la investigación de Séptimo (2016) quien muestra que el 60% está en desacuerdo con la planificación de las actividades en la empresa; de igual manera, los resultados discrepan con la información presentada por Landeo (2016) quien expresó que el 70% no tiene un plan trazado. De tal manera, los resultados sustentan la teoría de Rodríguez (2016) quien menciona que se debe trazar un plan de acción que defina las actividades que se ejecutarán para alcanzar las metas a corto, mediano y largo plazo. Con ello se infiere que los representantes plasman su visión a futuro en sus negocios y esto les permite delimitar el curso que deben seguir para alcanzar el éxito esperado,

Plan de acción orientado al logro de objetivos: el 45% siempre genera un plan de acción para la empresa orientando sus actividades al logro de objetivos (Tabla 2). Los resultados de la investigación discrepan con los datos presentados por Panduro (2017) quien refleja con un 70% que no se implementa un sistema de gestión de calidad para alcanzar los objetivos trazados; así mismo, se puede mencionar la teoría de

Sabater (2017) quien expone que la principal herramienta para el logro de objetivos es el plan estratégico el cual sirve como un mapa que guiará a la empresa hacia la meta planteada. Los resultados obtenidos ayudan a deducir que los representantes buscan generar efectos positivos en sus empresas, por ello, elaboran planes de acción en los que se detallan las labores que se deben realizar para conseguir las utilidades esperadas.

Mejora continuamente en la productividad: el 40% de los representantes a veces realiza mejoras en su productividad (Tabla 2). Los resultados obtenidos se relacionan con el estudio de Arias (2017) quien muestra que en un 27.27% se producen periodos de pérdida de tiempo lo cual repercute negativamente en las labores de la empresa, de igual manera coinciden con los resultados de Andrade (2017) quien muestra que en un 80% se fijan actividades para la mejora continua de la empresa. Esto también contradice la teoría de Jabaloyes et al. (2020) quienes expresan que actualmente, las empresas son cada vez más competentes, por ello buscan mejorar sus procesos para sobrevivir ante los cambios de mercado y las altas exigencias de los clientes. Sin embargo, los resultados muestran que existe deficiencia en el desarrollo de la mejora continua de las empresas, esto nos permite inferir que no se tiene la ambición por seguir mejorando o generando calidad y excelencia en las labores.

La empresa ejecuta procesos eficientes y de calidad: el 55% de los representantes siempre ejecuta procesos eficientes y de calidad en sus empresas (Tabla 2). Los resultados discrepan con el análisis de Llontop (2019) quien detalla que el 90% está totalmente en desacuerdo debido a que la empresa no es eficiente y eficaz en sus actividades. Además, estos resultados sustentan la teoría de Jabaloyes et al. (2020) quienes expresan que la gerencia es la encargada de buscar mejorar la eficiencia y

eficacia de los procesos productivos para satisfacer a los trabajadores y a su vez a los clientes. Con los resultados obtenidos se muestra que la mayoría de las empresas aplican técnicas que las ayudan a reducir errores, tiempo y esfuerzo en las actividades generando agilidad en el ambiente laboral y brindando una mejor atención e imagen frente a sus clientes.

Nuevas técnicas de calidad para mejorar el desempeño laboral: el 65% de los representantes siempre aplica nuevas técnicas de calidad en sus empresas para mejorar el desempeño laboral (Tabla 2). Los resultados obtenidos coinciden con el estudio de Panduro (2017) quien detalla que el 60% ha innovado aplicando herramientas digitales; por otro lado, los resultados discrepan con la investigación de Arias (2017) quien detalla con un 67.95% que no se cumple con la búsqueda de mejoras y brindar áreas de trabajo ordenadas y limpias; asimismo, los resultados discrepan con Séptimo (2016) quien demuestra que 50% está en desacuerdo con la implementación de nuevos procesos de mejora continua en la empresa. Estos resultados pueden ser sustentados con la teoría de Corma (2018) quien considera a la innovación como la base fundamental para que las empresas sobrevivan a los cambios y exigencias del mercado. De igual manera, estos resultados permiten inferir que la mayoría de los representantes aplican la gestión de calidad, ya que incorporan a sus labores técnicas que favorecen al desarrollo de sus actividades, logrando así obtener las mejoras esperadas en la calidad de servicio brindado a sus clientes.

Fácil adaptación a los nuevos procesos: el 55% de los representantes siempre se adapta fácilmente a los nuevos procesos aplicados (Tabla 2). Los resultados obtenidos difieren con el estudio de Andrade (2017) quien muestra que el 79% no comprende los modelos de gestión propuestos por la empresa lo cual repercute en el

desarrollo de las labores. Los resultados muestran que los miembros de las empresas tienen la habilidad de responder y adaptarse fácilmente a los cambios planteados y a las nuevas condiciones de trabajo, además, se puede deducir que, debido a la pandemia por COVID-19 las empresas tuvieron que acondicionar y familiarizarse con los nuevos procedimientos y técnicas para el cuidado de la salud.

Procesos de atención confiables: el 80% de los representantes siempre brinda a sus clientes procesos de atención confiables (Tabla 2). Los resultados coinciden con la investigación de Gutiérrez (2016) quien detalló que el 71.4% identifica los procesos para brindar una buena atención a los clientes. Estos resultados apoyan la teoría de Romero (2019) quien expresa que al ejecutar procesos en la atención se logra prevenir problemas y centrarse en crear un ambiente más integral en la empresa tanto interna como externamente, así mismo, al asegurar la calidad y seguridad de los procesos se mejora el servicio y satisfacción ante los requerimientos de los clientes. En consecuencia, los resultados muestran que en las empresas se cumple con brindar una buena atención al cliente procurando ofrecer un proceso de venta seguro que los logre fidelizar y satisfacer.

Productos con seguridad de calidad: el 85% siempre brinda a sus clientes productos de calidad (Tabla 2). Los resultados coinciden con Rioja (2019) quien manifiesta que el 56.7% brinda productos de calidad; por otro lado, los resultados discrepan con la investigación de Llontop (2019) quien detalla que el 93.4% está totalmente en desacuerdo ya que la empresa no tiene certificados de calidad. De igual forma, dichos resultados sustentan la teoría de Romero (2019) quien menciona que al asegurar la calidad de los productos se consigue fortalecer la imagen de la empresa frente a los clientes, añadiendo valor a los productos y procurando crear ventaja competitiva en

el mercado. Finalmente, con los resultados se evidencia que las MYPES brindan garantía sobre los productos que comercializan, además, detallan que su mercadería cumple con los estándares de calidad necesarios para brindarle la seguridad a sus clientes y competir con las otras empresas de su rubro.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que la mayoría de los representantes siempre elimina los elementos innecesarios de la zona de trabajo, también colocan los productos ofrecidos en una posición determinada, acceden fácil y rápidamente a los productos cuando lo solicitan los clientes y realizan inspecciones en el área de trabajo, así mismo, se delega responsabilidades de limpieza a los trabajadores, ellos asumen el compromiso de limpiar y están comprometidos con los estándares de calidad de la empresa, además, la empresa maneja hábitos de orden y limpieza; por otro lado, la mayoría nunca emplea procesos para atender a los clientes y la minoría a veces clasifica los productos por tamaño, orden y color. Frente a estos resultados se puede observar que las micro y pequeñas empresas suelen aplicar estándares de trabajo orientados al orden y limpieza, esto puede generarle beneficios relacionados a la seguridad, reducción de costos y calidad en la atención al servicio; sin embargo, aún se detectan falencias en ciertas actividades que pueden ser corregidas, pero para ello se requiere del compromiso de los trabajadores y representantes de las empresas. Por otro lado, esta investigación facilita que los representantes de las mypes puedan mejorar o implementar los estándares de trabajo basados en las 5S para aumentar la productividad de sus actividades.

Por otra parte, se concluye que la mayoría de los representantes siempre guía a los trabajadores en sus labores, además, siempre traza metas a corto, mediano y largo plazo, ejecuta procesos eficientes y de calidad, aplica nuevas técnicas de calidad para mejorar el desempeño laboral, de igual manera, siempre se adapta fácilmente a los nuevos procesos, emplea procesos de atención confiables y ofrece productos con seguridad de calidad; por otro lado, la mayoría nunca capacita a los trabajadores; la

minoría siempre emplea planes de acción orientados al logro de objetivos y a veces mejora continuamente en la productividad. Estos resultados reflejan que las labores llevadas a cabo en las micro y pequeñas empresas están orientadas a cumplir estándares de calidad que garanticen la satisfacción de las necesidades de los consumidores, sin embargo, aún se evidencian situaciones que pueden ser mejoradas para optimizar la calidad y eficiencia en la empresa, ya que, al mejorar la gestión de calidad se podrán percibir logros como el aumento de ventas, lo cual representa mayores ingresos generando un negocio más rentable y eficiente.

En consideración a los resultados obtenidos y teniendo en cuenta la situación actual de las micro y pequeñas empresas del sector en estudio, se elaboró un plan de mejora orientado a cubrir las falencias detectadas, así mismo, se plantea que con su aplicación se pueda ayudar a los representantes y trabajadores de las micro y pequeñas empresas a mejorar la productividad y fortalecer los estándares de calidad que requieren los clientes, ya que esta propuesta servirá para fortalecer sus conocimientos y habilidades. Finalmente, esta investigación brindará mayormente beneficios al consumidor final del sector y rubro en estudio, ya que, todas las mejoras que se plantean en la propuesta de mejora trascenderán directamente en ellos.

VII. RECOMENDACIONES

Premiar a los trabajadores que cumplan con los estándares de orden y limpieza en su área de trabajo, ya que, al recompensar sus logros ellos se sentirán valorados y trabajarán proactivamente, además, al darles reconocimiento a las buenas acciones de los trabajadores se les puede incentivar a otros miembros a seguir su ejemplo y mejorar su desempeño.

Desarrollar talleres de motivación para los trabajadores, de tal manera se busca satisfacer sus necesidades profesionales y fortalecer su vínculo con la empresa, además, se recomienda que el representante realice reuniones corporativas para conocer las opiniones de los trabajadores respecto a mejoras que se puedan aplicar en su área, con ello se busca fomentar una cultura de mejora continua guiada al éxito de la empresa.

Implementar a corto plazo la propuesta de mejora detallada en la presente investigación ya que se encontraron deficiencias referentes a la clasificación de productos y mejora continua, por consecuencia se recomienda ejecutar un plan de mejora orientado a las 5S para optimizar los estándares de calidad en la empresa y generar productividad, así mismo, se deben realizar inspecciones en las áreas de trabajo para controlar el correcto desarrollo de las soluciones implementadas orientadas a las 5S, de tal manera, se puede identificar errores y realizar modificaciones o adaptar un nuevo plan de mejora.

**PLAN DE MEJORA PARA LAS EMPRESAS DE VENTA DE PRODUCTOS
TEXTILES DEL CENTRO COMERCIAL BAHÍA PLAZA CENTER -
CHIMBOTE**

1. Datos generales

- **Nombre o razón social:** Empresas de venta de productos textiles del centro comercial Bahía Plaza Center - Chimbote
- **Giro de la empresa:** Venta de productos textiles
- **Dirección:** Jr. Ladislao Espinar Nro. 800 – Chimbote
- **Nombre del representante:** Dueños de las micro y pequeñas empresas
- **Historia:**

Las empresas ubicadas en el interior del centro comercial Bahía Plaza Center se dedican a la venta de productos textiles, este rubro está muy relacionado con la industria de la moda, ya que allí se presentan las tendencias en el vestir, cabe mencionar que la venta de textiles varía según los períodos del año, el tipo de tela y la prenda que requiera la temporada.

2. Misión

Ofrecer variedad de telas a diversos precios y de excelente calidad para satisfacer las necesidades de los clientes, con agilidad y eficacia en la operación, logrando así el crecimiento y desarrollo económico de la empresa.

3. Visión

Ser una de las empresas líderes en Perú en la comercialización de productos textiles, que se distinga por la calidad, confiabilidad y actualidad de sus productos; para crecer de manera sustentable en base a la satisfacción de las expectativas de los

clientes, manteniendo siempre un espíritu de responsabilidad social y respeto al medio ambiente.

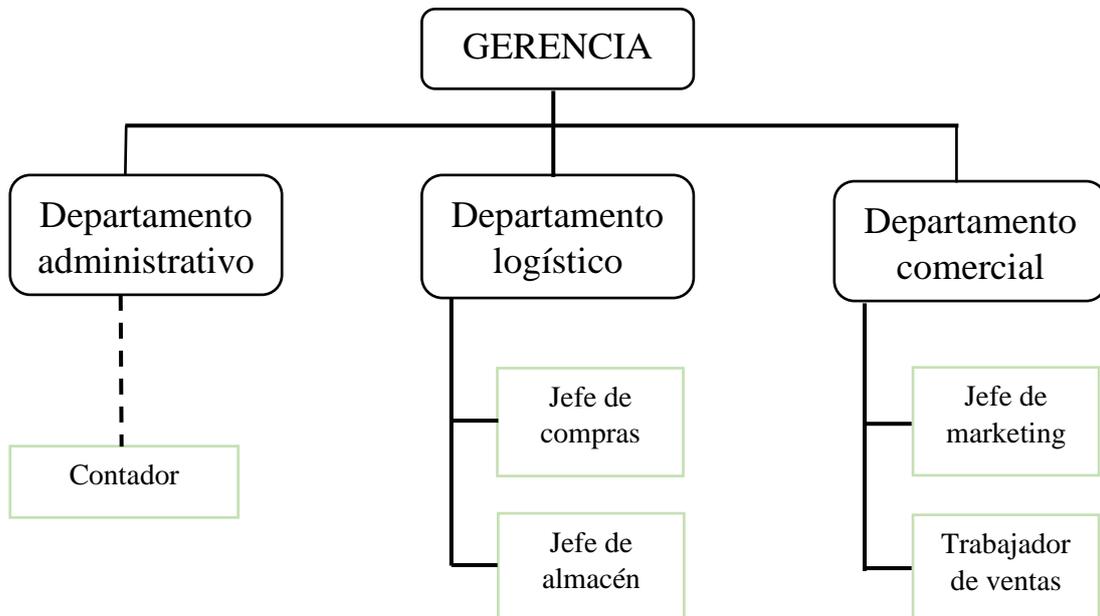
4. Objetivos estratégicos

- **Responsabilidad:** Cumplir los compromisos y obligaciones con puntualidad, prontitud, esmero y calidad.
- **Respeto y cortesía:** Ser respetuosos de la dignidad de cada persona dando un trato considerado y cortés, como el que deseamos para nosotros.
- **Honestidad:** Actuar con integridad; ser congruente entre el decir y el actuar; informar con veracidad, conducir a la empresa con rectitud, apegarse a políticas y operar dentro del marco de las leyes.

5. Productos

Las empresas de venta textil ofrecen variedad de telas de la más alta calidad.

6. Organigrama



6.1. Descripción de funciones

GERENCIA	
Cargo	Gerente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesional de la carrera de Administración de Empresas. ✓ Experiencia en ventas. ✓ Experiencia mínima de 2 años. ✓ Habilidades comunicativas e interpersonales. ✓ Manejo de Microsoft Office a nivel intermedio. ✓ Orientación a la productividad, planificación y organización, estilo de mejora continua, flexibilidad, adaptación, motivación y compromiso. ✓ Capacidad de organización y liderazgo. ✓ Capacidad de resistencia a tensión y trabajo en equipo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar el negocio. ✓ Evaluar y seleccionar proveedores. ✓ Supervisar el proceso de ventas. ✓ Supervisar el cumplimiento de las obligaciones económicas de la empresa. ✓ Controlar y seguir los procesos de la empresa. ✓ Contratar personal. ✓ Capacitar al personal. ✓ Controlar y supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene laboral.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	
Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contador público colegiado y habilitado. ✓ Experiencia mínima de 5 años. ✓ Manejo de Microsoft Office a nivel intermedio. ✓ Conocimientos en manejo de programas contables computarizados y software financiero. ✓ Responsabilidad y capacidad para resolver problemas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordenar y registrar las facturas, boletas de venta y otros comprobantes de pago siguiendo los procedimientos y normas dictaminadas por SUNAT. ✓ Realizar el cálculo del costo de materiales y otros costos o gastos con base en cotizaciones y listas de precios. ✓ Elaborar Estados Financieros. ✓ Responsable de la declaración mensual y anual. ✓ Presentar la contabilidad a la Gerencia. ✓ Asesoramiento contable a la empresa. ✓ Informar sobre posibles pérdidas.
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO	
Cargo	Jefe de compras
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesional en Administración de Empresas. ✓ Mínimo 2 años de experiencia. ✓ Manejo de Microsoft Office a nivel intermedio. ✓ Sólido conocimiento en la gestión de la cadena de suministros. ✓ Nivel básico de inglés. ✓ Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo. ✓ Habilidad numérica. ✓ Habilidad de negociación.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar el control de inventario y ventas.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar seguimiento a las compras realizadas y planificar las compras periódicamente. ✓ Negociar y cerrar acuerdos con los proveedores. ✓ Velar por que los insumos adquiridos sean de buena calidad. ✓ Asegurar que siempre se cuente con la cantidad de insumos requeridos para la producción.
Cargo	Jefe de almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesional en Administración con conocimientos en logística. ✓ Mínimo 2 años de experiencia. ✓ Capacidad para negociar. ✓ Manejo de Microsoft Office a nivel intermedio. ✓ Nivel básico de inglés.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar, orientar y asignar responsabilidades a los trabajadores del almacén. ✓ Evaluar el desempeño de cada empleado y comprobar que trabaje correctamente. ✓ Desarrollar un plan de prevención de riesgos. ✓ Dar seguimiento al inventario de mercaderías. ✓ Distribuir el espacio del almacén de forma lógica y eficiente.

DEPARTAMENTO COMERCIAL	
Cargo	Jefe de marketing
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesional en Administración de Empresas. ✓ Experiencia en el área de marketing (mínimo 2 años). ✓ Experiencia probada en campañas de marketing. ✓ Experiencia en marketing digital, especialmente en marketing de redes sociales y marketing de contenidos. ✓ Habilidad para atender a los detalles.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excelentes habilidades de comunicación interpersonal, escrita y oral. ✓ Capacidad de análisis de información.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar, dirigir y coordinar el plan de marketing. ✓ Identificar clientes potenciales. ✓ Identificar la competencia y los mercados potenciales. ✓ Monitorear las tendencias del mercado. ✓ Desarrollo y gestión de campañas publicitarias. ✓ Apoyo a las ventas.
Cargo	Trabajador de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo 1 año de experiencia. ✓ Capacidad de trabajo en equipo. ✓ Habilidad de comunicación. ✓ Cualidades de entusiasmo e iniciativa. ✓ Capacidad para tratar con diversas personas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lograr el crecimiento de los objetivos de ventas. ✓ Recibir pedidos. ✓ Brindar buena atención a los clientes y garantizar una buena presencia en el mercado. ✓ Presentar informes de ventas.

7. Diagnóstico general

ANÁLISIS FODA	OPORTUNIDADES 1. Acceso y facilidad al crédito. 2. Variedad de productos relacionados al sector textil.	AMENAZAS 1. Inestabilidad política y económica que genera inestabilidad de precios. 2. Grandes empresas con más presencia en el mercado.
FORTALEZAS 1. Precios accesibles. 2. Buena atención al cliente.	F-O F1O1: Gestionar los costos en base al acceso de créditos. F4O2: Aumentar las ventas al expandir el negocio.	F-A F2A1: Desarrollar una mejor imagen empresarial ante los clientes. F4A2: Fidelizar la cartera de clientes.
DEBILIDADES 1. Desconocimiento de un plan de comercialización. 2. Poca publicidad. 3. Un único punto de venta.	D-O D1O1: Acceder a nuevos y múltiples espacios de venta. D2O1: Implementar campañas publicitarias virtuales de bajo costo.	D-A D1A1: Desarrollar las capacidades, conocimientos y habilidades del personal. D2A2: Generar satisfacción del cliente.

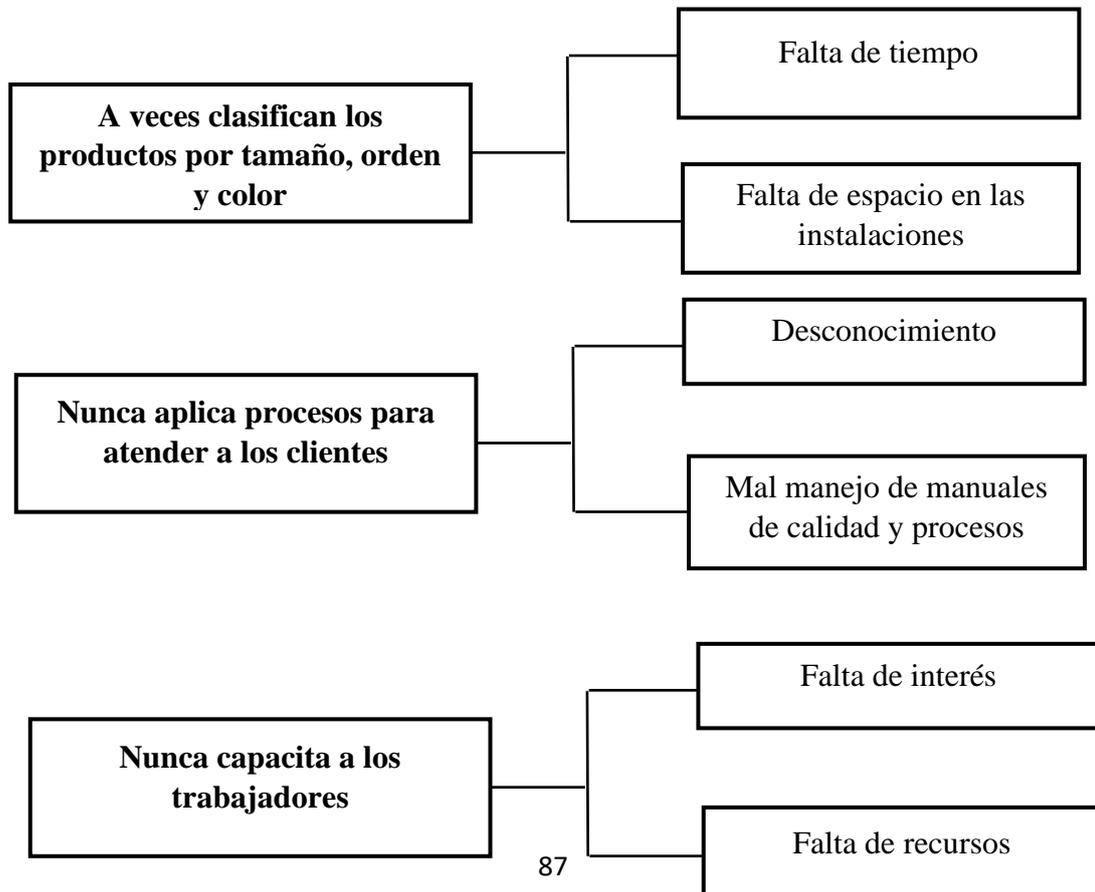
8. Indicadores de una buena gestión

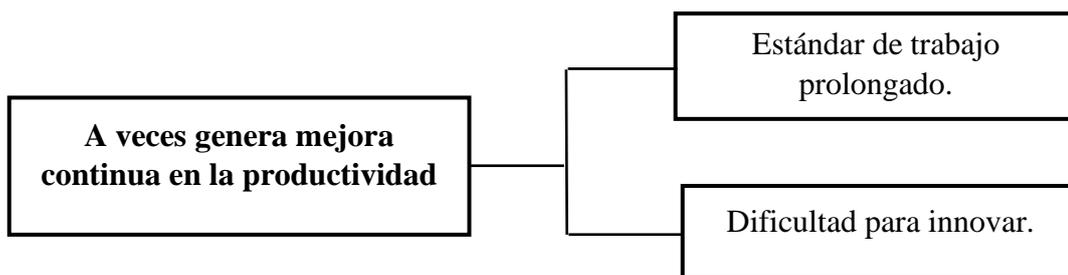
Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las mypes
Clasifica los productos por tamaño, orden y color.	La mayoría de los representantes no clasifica sus productos por falta de tiempo o espacio en sus instalaciones.
Procesos para atender a los clientes.	Los representantes no aplican procesos para atender a sus clientes debido al desconocimiento de estos y la falta de noción sobre la elaboración de manuales de calidad.
Capacitación a los trabajadores.	La mayoría de representantes no capacita a sus trabajadores por factores como falta de recursos o falta de interés.
Mejora continuamente en la productividad.	En la mayoría de MYPES no se preocupan por mejorar su productividad porque trabajan con métodos antiguos y no se arriesgan a innovar.

9. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Clasificar	La mayoría de los representantes a veces clasifican los productos que ofrece en base al tamaño, orden y color.	El problema surge debido a que los representantes no tienen tiempo para clasificar los productos o no cuentan con suficiente espacio en sus instalaciones.
Practicar procesos	La mayoría de los representantes nunca aplica procesos para atender a los clientes.	No se aplican procesos para atender a los clientes debido a la falta de conocimiento de los representantes sobre la elaboración de manuales de calidad y manuales de procesos de trabajo.
Capacitar	La mayoría de los representantes nunca capacita a los trabajadores sobre las actividades que deben realizar.	Los trabajadores no son capacitados debido a que los representantes no lo consideran necesario o no cuentan con los recursos económicos para invertir en su formación.
Productividad	La mayoría de los representantes a veces mejora continuamente en la productividad.	Las empresas han mantenido un estándar de trabajo por muchos años y les cuesta adaptarse a las innovaciones por ello es difícil generar mejoras en sus actividades.

10. Causas





11. Establecer soluciones

11.1. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problema	Acciones de mejora
Clasificar	La mayoría de los representantes a veces clasifican los productos que ofrece en base al tamaño, orden y color.	En las empresas se debe: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar sondeos del área de trabajo semanalmente. • Identificar las zonas en las que serán almacenados/colocados los productos. • Aplicar criterios para la clasificación (frecuencia de uso, tipo de material, calidad, color, etc.)
Practicar procesos	La mayoría de los representantes nunca aplica procesos para atender a los clientes.	Para conseguir una mejor atención y comunicación con el cliente se debe: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal y brindarles las herramientas necesarias para que mejoren su trabajo (cinta métrica, tijeras, escuadras, etc.) • Implementar una guía de trabajo, para encontrar la manera de manejar las situaciones y reducir los errores.
Capacitar	La mayoría de los representantes nunca capacita a los trabajadores sobre las actividades que deben realizar.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar seminarios o talleres mensualmente. • Contratar expertos para brindar las capacitaciones. • Orientar a los trabajadores sobre temas relacionados a: atención al cliente, liderazgo, técnicas de negociación, 5S, etc.
Productividad	La mayoría de los representantes a veces mejora continuamente en la productividad.	Se plantea como acción de mejora: <ul style="list-style-type: none"> • Reducir las distracciones (limitando el uso de los dispositivos electrónicos). • Contar con los materiales y herramientas necesarios para desempeñar las labores (cinta métrica, tijeras, escuadras, etc.) • Brindar apoyo y supervisar el trabajo de los colaboradores. • Motivar a los trabajadores con incentivos salariales.

12. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	<p>En las empresas se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar sondeos del área de trabajo semanalmente. • Identificar las zonas en las que serán almacenados/colocados los productos. • Aplicar criterios para la clasificación (frecuencia de uso, tipo de material, calidad, color, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Representante - Administrador 	S/. 0.00	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Equipo de cómputo - Cámara fotográfica 	1 semana
2	<p>Para conseguir una mejor atención y comunicación con el cliente se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal y brindarles las herramientas necesarias para que mejoren su trabajo (cinta métrica, tijeras, escuadras, etc.) • Implementar una guía de trabajo, para encontrar la manera de manejar las situaciones y reducir los errores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Representante - Administrador - Trabajadores 	S/. 1,000.00	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Equipo de cómputo 	1 mes
3	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar seminarios o talleres mensualmente. • Contratar expertos para brindar las capacitaciones. • Orientar a los trabajadores sobre temas relacionados a: atención al cliente, liderazgo, técnicas de negociación, 5S, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Representante - Administrador - Trabajadores 	S/. 1,500.00	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Equipo de cómputo - Impresora 	4 meses
4	<p>Se plantea como acción de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducir las distracciones (limitando el uso de los dispositivos electrónicos). • Contar con los materiales y herramientas necesarios para desempeñar las labores 	<ul style="list-style-type: none"> - Representante - Administrador - Trabajadores 	S/. 1,000.00	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Equipo de cómputo 	4 meses

	<p>(cinta métrica, tijeras, escuadras, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none">• Brindar apoyo y supervisar el trabajo de los colaboradores.• Motivar a los trabajadores con incentivos salariales.				
--	--	--	--	--	--

13. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Término	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<p>En las empresas se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar sondeos del área de trabajo semanalmente. • Identificar las zonas en las que serán almacenados/colocados los productos. • Aplicar criterios para la clasificación (frecuencia de uso, tipo de material, calidad, color, etc.) 	01/02/2023	07/02/2023	X															
2	<p>Para conseguir una mejor atención y comunicación con el cliente se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal y brindarles las herramientas necesarias para que mejoren su trabajo (cinta métrica, tijeras, escuadras, etc.) • Implementar una guía de trabajo, para encontrar la manera de manejar las situaciones y reducir los errores. 	01/02/2023	07/02/2023	X	X	X	X												
3	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar seminarios o talleres mensualmente. 	01/02/2023	30/05/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar expertos para brindar las capacitaciones. • Orientar a los trabajadores sobre temas relacionados a: atención al cliente, liderazgo, técnicas de negociación, 5S, etc. 																		
4	<p>Se plantea como acción de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducir las distracciones (limitando el uso de los dispositivos electrónicos). • Contar con los materiales y herramientas necesarios para desempeñar las labores (cinta métrica, tijeras, escuadras, etc.) • Brindar apoyo y supervisar el trabajo de los colaboradores. • Motivar a los trabajadores con incentivos salariales. 	01/02/2023	30/05/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abuhadba, S. (2017). *Metodología 5S y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/362/1/ABUHADB A ORTIZ%2C SHEILA VERONICA.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/362/1/ABUHADB%20A%20ORTIZ%20SHEILA%20VERONICA.pdf)
- Alban, R. (2020). *Análisis y mejora de los procesos operativos en la empresa: REPRASER S.A. aplicando la metodología "5S"* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51243/1/4.%20TESIS%20%20ALBAN%20ORTIZ%20RONALD%20MARIANO.pdf>
- Aldavert, J., Vidal, E., Lorente, J., & Aldavert, X. (2017). *Guía práctica 5S para la mejora continua. La base del Lean*. Alda Talen, España. [https://books.google.com.pe/books?id=ZEzcDwAAQBAJ&printsec=frontcover &dq=metodologia+5s&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjp9Y2n0v7vAhUhDrkGHVWZAAEQ6AEwBnoE CAkQA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ZEzcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+5s&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjp9Y2n0v7vAhUhDrkGHVWZAAEQ6AEwBnoECAkQA#v=onepage&q&f=false)
- Álvarez, M. y Paucar, P. (2021). *Desarrollo e implementación de la metodología de mejora continua en una mype metalmecánica para mejorar la productividad*. Repositorio académica UPC, Perú. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/337910/Manual 1+5S.pdf?sequence=2](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/337910/Manual+5S.pdf?sequence=2)
- Andrade, P. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa Pesquera Centromar S.A.* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18325/1/Tesis%20Paul%20Andrade .pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18325/1/Tesis%20Paul%20Andrade.pdf)
- Arias, J., Villasís, A., Keever, M., Guadalupe, M., & Novales, M. (2016). Metodología de la investigación. *Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

- Arias, N. (2017). *Análisis de las herramientas del Lean Manufacturing y la productividad en la empresa TRADING QUALITY F. e H. S.R.L. de la ciudad de Juliaca periodo 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4550/Arias_Hilasaca_Nahely_Lenddy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avelino, H. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015* (tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3194/MICRO_EMPRESA_HEYDY_BERONICA_AVELINO_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Azañedo, M, & Carril, J. (2018). *Implementación de las 5S' para mejorar la productividad del almacén de suministros en la Empresa Pesquera Cantabria S.A. Coishco, 2018* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25694?locale-attribute=es>
- Business Review, H. (2021). *Cómo ser más productivo*. Editorial Reverté.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/209693?page=15>.
- Cámara, R. (2021). *Plan de proyecto para la implementación de la transformación de las 5S en una fábrica de snacks* (tesis de grado). Universidad de Valladolid, España. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/47670/TFG-I-1894.pdf?sequence=1>
- Cañeque, M. (2017). *El nuevo liderazgo*. Ediciones Granica, Buenos Aires, <https://elibro.net/es/ereader/uladech/114186>
- Capuerán, B. (2017). *La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la Coop. de ahorro y crédito "Bola Amarilla"* (tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ecuador.
http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7697/1/PG_572_TESIS.pdf

- Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046
- Cadena, A. (2018). *El camino hacia el liderazgo*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/155505?page=56>.
- Cepeda, E. (2017). *Sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad en las empresas del sector textil de la Provincia de Tungurahua* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25524/1/356%20o.e..pdf>
- Cerdan, D. (2020). *La 5s y la Eficiencia del almacén de materiales de la empresa Corporación Pesquera Inca S.A.C, Chimbote - 2020* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Ciurliza, K. y Mullo, F. (2019). *Plan de mejora basado en la metodología 5S para comercial "María Fernanda"* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47269/1/BINGQ-ISCE-19P66.pdf>
- Comité Institucional de Ética en Investigación. (2019). *Código de ética para la investigación*. <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Corma, F. (2018). *El canvas de la innovación*. Ediciones Díaz de Santos, Madrid, España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/57533>
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)* (1° edición). Interconsulting Bureau S.L., España. <https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover>

&source=gbs_atb&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Cotacallapa, L. (2013). *Gestión de MYPE*. Universidad Peruana Unión, Perú.
https://www.academia.edu/9554551/Gestion_de_mypes

Cuatrecasas, L. y Gonzáles, J. (2017). *Gestión integral de la calidad, implantación, control y certificación*. PROFIT editorial, España. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>

Espinosa, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Revista de Educación MENDIVE*, 16(1), 122-139. <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>

Fuentes, K. (2017). *Implementación de la metodología 5s para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el área de Aseguramiento y Control de la Calidad de una entidad bancaria* (tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Marcos, Perú. <https://core.ac.uk/download/pdf/323349202.pdf>

García, I. (2012). *Importancia de implementar un sistema de gestión de calidad en una entidad pública*. Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6817/GarciaForeroIrmaEsperanza2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Gonzáles, F. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de ropa, Mercado Modelo, del distrito de Chimbote, 2013* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041226>

Gutiérrez, Y. (2016). *Caracterización De La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro – Venta Minorista De Ropa Para Damas Del Centro Comercial Galerías Alfa, Chimbote, 2013* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/962/GESTION_DE_CALIDAD_GUTIERREZ_GOMEZ_YANINA_KAREN.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Hernández, D., y Jimenez, K. (2019). *Propuesta para la mejora del control de desperdicios y limpieza en la empresa “GAECO S.A.” aplicando la metodología 5 “S”* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47130/1/BINGQ-ISCE-19P77.pdf>
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre* 7(28), 179-195. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGRAW-HILL. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Herrera, B. (2011). Análisis estructural de las Mypes y Pymes. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables UNMSM*, 18(35), 69 – 89. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/3706/2970>
- Huaire, E. (2019). *Método de investigación*. Material de clase. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. (2009). *Herramientas para la mejora de la calidad*. <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf>
- Jabaloyes, J., Carot, J., & Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia, España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233>
- Jaimés, L., Rojas, M., & Valencia, M. (2018). Efectividad , eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 11–26. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Jara, M. (2017). El método de las 5S: Su aplicación. *RES NON VERBA*, 7(1), 167-179. <https://biblat.unam.mx/hevila/ResnonverbaGuayaquil/2017/vol7/no1/10.pdf>

- Landeo, H. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería del mercado Modelo, Chimbote, 2014* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/238/LANDEO_GAVILAN_HERMELINDA_GESTION_CALIDAD_MICRO_PEQUENA_EMPRESA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Lazzari, E. (2020). Análisis Estadístico. Jornada Docentes. https://gesidaseimc.org/wp-content/uploads/2019/10/27/4_Elisa_Lazarri.pdf
- Lazzati, S. y Tailhade, M. (2019). *Liderazgo gerencial*. Ediciones Granica. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/151212?page=35>.
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- Llontop, N. (2019). *Metodología de las 5s para incrementar la eficiencia operativa en la empresa confecciones Juanitex – Atusparias 2018* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6207/Llontop%20Rufasto%20Nayra%20Oriana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, J. (2018). *Innovación: una actitud*. Editorial Miguel Ángel Porrúa, Ciudad de México. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/118465>
- Louffat, E. (2017). *Capacitando al personal*. Pearson Educación, Lima. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/136605>
- Manzano, M., & Gisbert, V. (2016). Lean Manufacturing: implantación 5S. *3C Tecnología*, 5(4), 16–26. <https://doi.org/10.17993/3ctecno.2016.v5n4e20.16-26>
- Méndez, C. (2020). *Innovación organizacional: cultura, condición para la estrategia*. Editorial Universidad del Rosario. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/172365?page=45>.

- Muñoz, I., Gómez, A. y Gualo, F. (2018). *Calidad de datos*. RA-MA Editorial, Madrid.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/106516>
- Nava, I., León, M., Toledo, I. y Kido, J. (2017). Metodología de la aplicación 5'S. *Revista de investigaciones sociales*, 3(8), 29-41.
https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/researchjournal/investigacionessociales/journal/vol3num8/Revista_de_Investigaciones_Sociales_V3_N8_3.pdf
- Novillo, E., Parra, E., Ramón, D., & López, M. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. Grupo Compás, Argentina. <http://nulan.mdp.edu.ar>
- Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. Editorial Digital UNID.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/41152?page=4>.
- Ortíz, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones, Colombia.
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestión-de-calidad-1ra-Edición.pdf>
- Panduro, B. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las mypes del sector comercio - rubro venta de ropas para damas en el distrito de Juanjui – 2017* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2759/GESTION_DE_CALIDAD_Y_FORMALIZACION_DE_LAS_MYPES_PANDURO%20QUISPE_BLANCA_LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, A. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las 5s como herramienta administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, en la Av. Aija, distrito de Huarney, región Ancash, 2016*. (tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12122/GESTION_DE_CALIDAD_PAREDES_SANCHEZ_ANDY_BRAYAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Prieto, J. (2016). *Gerencia proactiva: más allá de la visión empresarial*. Ecoe Ediciones, Bogotá. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/114344?page=1>
- Proaño, D., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, Edición Especial, 50-56. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Rajadell, M. (2019). *Creatividad: emprendimiento y mejora continua*. Editorial Reverté, Barcelona. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/113106>
- Ramos, J. (2018). *Implementación de metodología 5S sostenible en taller de mantenimiento de central termoeléctrica región de Valparaíso* (tesis de pregrado). Universidad Técnica Federico Santa María, Chile. <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/47288/3560900260948UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reverté, E. (Il.) y Merino, B. (Trad.) (2018). *Mejora tu productividad*. Editorial Reverté. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/105554?page=17>.
- Rey, F. (2005). *Las 5S. Orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Fundación Confemetal, España. https://books.google.com.pe/books?id=NJtWepnesqAC&pg=PA15&hl=es&source=gbp_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false
- Reyes, J., Aguilar, L., Hernández, J., Mejías, A., & Piñero, A. (2017). La Metodología 5S como estrategia para la mejora continua en industrias del Ecuador y su impacto en la Seguridad y Salud Laboral. *Polo Del Conocimiento*, 2(7), 1040–1059. <https://doi.org/10.23857/pc.v2i7.329>
- Rioja, D. (2019). *La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las MYPES, del Sector Comercio – Rubro Venta de Ropa para Varones, Galería 5 Continentes, Av. Abancay N°1109, Lima 2018* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11104/INFLUENCIA_CALIDAD_RIOJA_VALLEJOS_DEYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ríos, R. (2018). *Formación para la innovación en las ciencias empresariales, estudio de caso*. Grupo Editorial Nueva Legislación SAS, Bogotá, Colombia. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/68899>
- Rodríguez, M. (2016). *Planificación estratégica: fundamentos y herramientas de actuación*. Editorial Brujas, Córdoba, Argentina. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/78217>
- Rojas, C., & Salazar, S. (2019). *Aplicación de la metodología 5S para la optimización en la gestión del almacén en una empresa importadora de equipos de laboratorio* (tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Perú. [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2749/IND-T030_72084597_T_SALAZAR VALDIVIA SANTIAGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2749/IND-T030_72084597_T_SALAZAR_VALDIVIA_SANTIAGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, C. (2018). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas del sector textil rubro sastrería del centro comercial Bahía Center en la ciudad de Chimbote, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8297/ATENCION_AL_CLIENTE_CALIDAD_ROJAS QUIROZ_LUIS_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, K. (2019). Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa. *Universidad Del Zulia*, 205, 1–4. <https://www.virtualpro.co/editoriales/20190201-ed.pdf>
- Ruiz, O. (2017). *Liderazgo*. Editorial Alfil S.A. de C.V., Ciudad de México. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/117658?page=31>
- Sabater, F. (2017). *Planificación estratégica de la comunicación en redes sociales*. Editorial UOC, Barcelona, España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/58649>
- Salazar, C., Johao, H., Benavides, B., Delgado, Y. y Pantoja, L. (2020). Metodología 5S, alternativa viable en la mejora de procesos de la industria alimentaria.

<https://revistas.unat.edu.pe/index.php/RevTaya/article/view/116/106>

Sánchez, B. (2014). Las MYPES en Perú, Su importancia y propuesta tributaria. *Quipukamayoc*, 13(25), 127 – 131. https://www.researchgate.net/publication/319655425_LAS_MYPES_EN_PERU_SU_IMPORTANCIA_Y_PROPUESTA_TRIBUTARIA

Séptimo, L. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el Enfoque de la Mejora Continua en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio - Rubro Venta de Muebles de Madera (Mueblerías) del Distrito de Huaraz, 2015* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1068/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_MUNOZ_CHAVEZ_PEDRO_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, V. (2016). *Sistema de gestión de calidad en los servicios y su incidencia en las ventas de la compañía "GERIZIM CIA. LTDA." de la ciudad de Ambato* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1049/1/75629.pdf>

Socconini, L. (2019). *Lean Manufacturign paso a paso* (1° edición). Marge Books, España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/117567?page=131>

Socconini, L. y Barrantes, M. (2020). *El proceso de las 5'S en acción* (3a. ed.). Marge Books. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/167423>

Tamayo, M. y González, D. (2020). *La gestión de riesgos: herramienta estratégica de gestión empresarial*. Editorial Universo Sur. <https://elibro.net/en/ereader/uladech/131885?page=247>.

Tejada, L. y Ramírez, M. (2020). *Gerencia estratégica*. Universidad Abierta para Adultos (UAPA). <https://elibro.net/es/ereader/uladech/175881>

Tello, S. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *Lex. Facultad de Derecho y Ciencia Política de la*

Universidad Alas Peruanas, 12(14), 199 – 218.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5157875>

Torres, J. (2022). *El poder de los valores: cómo construir una cultura organizacional*.
1. Editorial Anáhuac Xalapa.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/218362?page=57>.

Verdesoto, O., Portero, C. y Salguero, Y. (2017). La importancia del Sistema de
Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista Ambato. *Revista Publicando*
4(11), 726-740.
https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/629/pdf_437

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.				X												
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.				X												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación o docente tutor.				X												
5	Mejora del marco teórico.					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado.							X									
8	Ejecución de la metodología.								X								
9	Resultados de la investigación.									X							
10	Conclusiones y Recomendaciones.										X						
11	Redacción del pre informe de investigación.											X	X				
12	Redacción del informe final.														X		
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación.															X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.																X
15	Redacción de artículo científico.																X

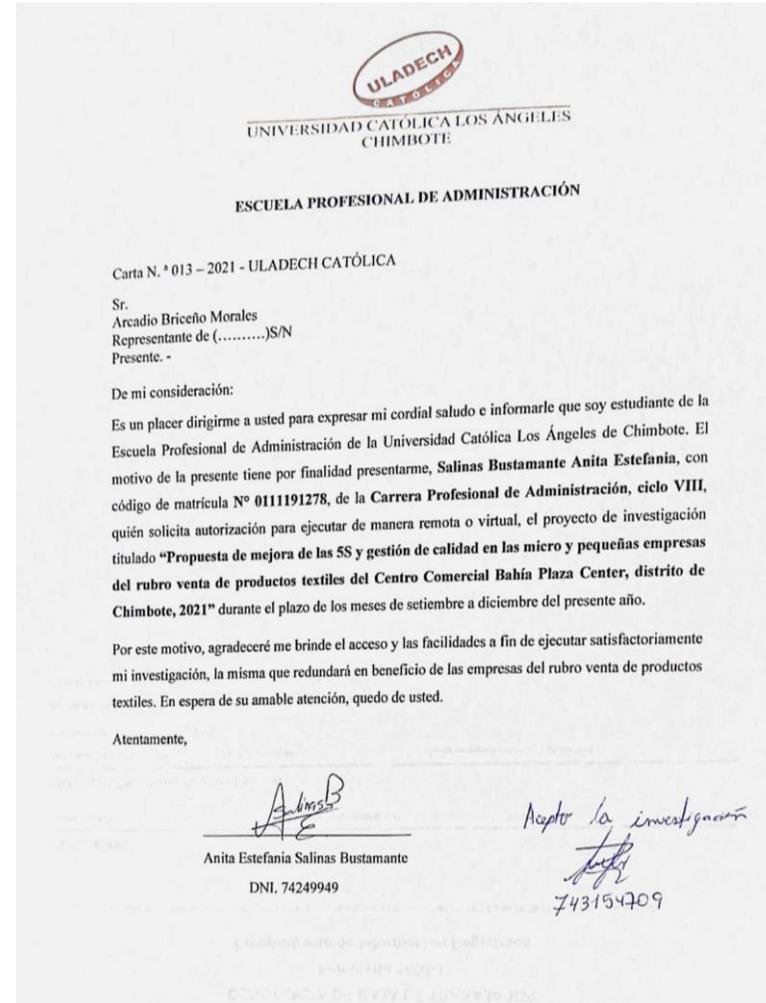
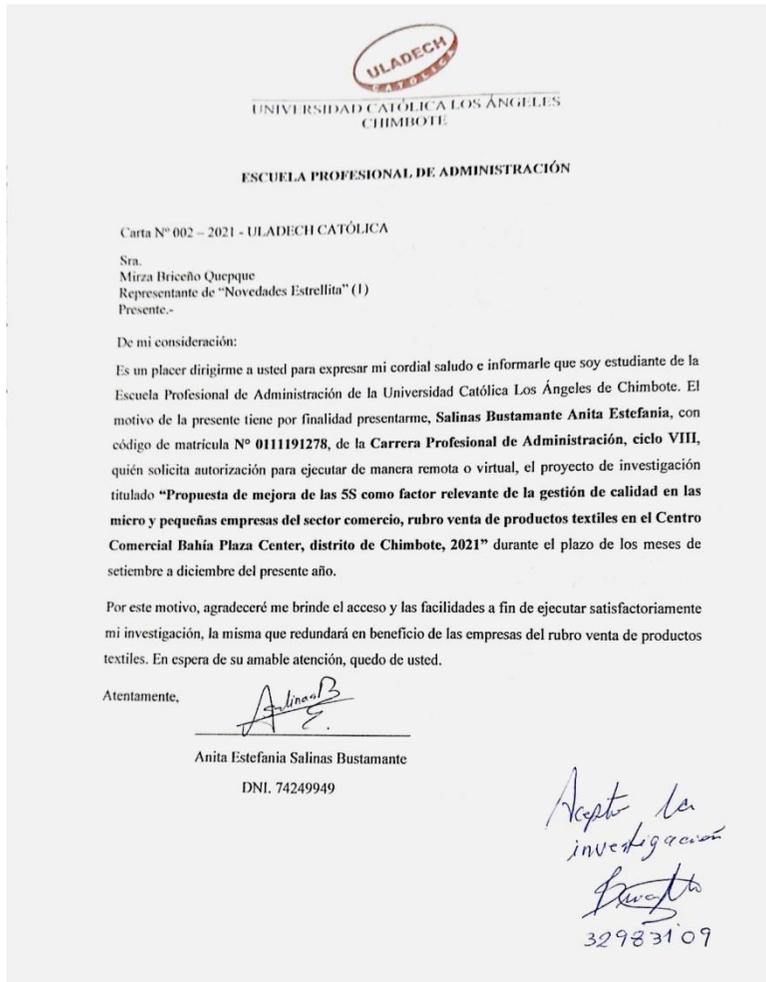
Anexo 2. Presupuesto

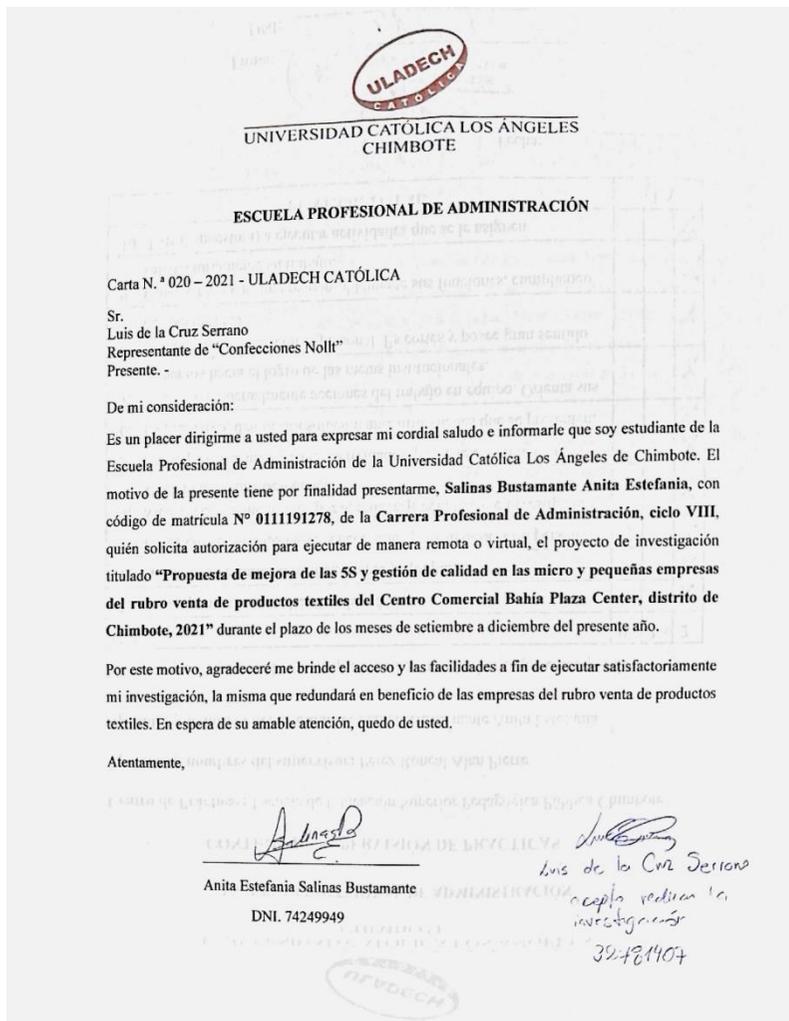
Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministro (*)			
• Impresiones	0.30	90	27.00
• Fotocopias	0.10	270	27.00
• Empastado	5.00	3	15.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	15.00	1	15.00
• Lapiceros	0.50	3	1.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub Total			185.50
Gastos de transporte			
• Pasaje para recolectar información	1.50	4	6.00
Sub Total			6.00
Total de presupuesto desembolsable (estudiante)			191.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub Total			252.50
Total de presupuesto no desembolsable			652.00

Anexo 3. Cuadro de sondeo

N°	RAZÓN SOCIAL	RUC	REPRESENTANTE
1	DECORACIONES ANETTE	10433543853	José Salazar Salinas
2	ALEXTEX	10321298937	Paul Alexis Cruz Carrera
3	INNOVACIONES TELINDA	10329588756	Eune Pedro Mendoza Ramos
4	NOVEDADES ESTRELLITA (1)	10329831090	Richard Infantes López
5	NOVEDADES JULY	10421519744	July Rojas Marchan
6	NOVEDADES LARRI (1)	10329585960	Over Eli Cáceda Hernández
7	TEXTILES ANDREA	10752807448	José Andrés Cáceda García
8	DECORACIONES MARÍA ELENA	10328364056	María Elena Solano Delgado
9	NOVEDADES LALA	10327900001	Juan Izaga Leyton
10	COMERCIAL MOYENDO	10327404747	Héctor Basurco Uribia
11	DECORACIONES ULLOA SAC	20531690151	Marili Elizabet Noriega Flores
12	NOVEDADES LARRI (2)	10329585960	Ronald Valladares Flores
13	NOVEDADES PAMELITA	10332609969	Jacqueline Rodríguez Gonzales
14	NOVEDADES ESTRELLITA (2)	10329831090	Mirza Briceño Quepque
15	NOVEDADES EL MOLLENDINO	10413755374	Héctor Basurco Medina
16	CONFECCIONES Y BORDADOS LIZEC	10413256246	Violeta Villanueva Rivas
17	CONFECCIONES NOLLT	10327814074	Luis de la Cruz Serrano
18	EL CONQUISTADOR	10332622256	Luis Alberto Acero Abad
19	(Sin nombre comercial)	10743154709	Arcadio Briceño Morales
20	JOMA TU COMERCIAL S.A.C.	20445506525	Joselyn Lobatón Ramos

Anexo 4. Carta de permiso (muestra)





Enlace a drive: https://drive.google.com/drive/folders/1V4Hq7HSkHevskHwS6Oo_KwnkoCy07dUq?usp=sharing

Anexo 5. Consentimientos informados (muestra)


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "*Propuesta de mejora de las 5s como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021*" y es dirigido por Anita Salinas Bustamante, investigadora con código 0111191278 del octavo ciclo de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún prejuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá escribir al correo asalinab@hotmail.com para recibir mayor información sobre los resultados del estudio. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación.

Nombre: Yessy Izaga Leyón

Fecha: 16-10-2021

Correo electrónico: _____

DNI: 32802934

Firma: [Firma manuscrita]


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "*Propuesta de mejora de las 5s como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021*" y es dirigido por Anita Salinas Bustamante, investigadora con código 0111191278 del octavo ciclo de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún prejuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá escribir al correo asalinab@hotmail.com para recibir mayor información sobre los resultados del estudio. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación.

Nombre: Yessy Rojas Marchant

Fecha: 16-10-21

Correo electrónico: _____

DNI: 42151934

Firma: [Firma manuscrita]

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "*Propuesta de mejora de las 5s como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021*" y es dirigido por Anita Salinas Bustamante, investigadora con código 0111191278 del octavo ciclo de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún prejuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá escribir al correo asalinab@hotmail.com para recibir mayor información sobre los resultados del estudio. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación.

Nombre: Jacqueline Rodríguez Gonzales

Fecha: 16 10 21

Correo electrónico: _____

DNI: 33260996

Firma: Jaquie

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "*Propuesta de mejora de las 5s como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021*" y es dirigido por Anita Salinas Bustamante, investigadora con código 0111191278 del octavo ciclo de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún prejuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá escribir al correo asalinab@hotmail.com para recibir mayor información sobre los resultados del estudio. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación.

Nombre: MARIA ELENA SOLANO DELGADO.

Fecha: 16-10-2021.

Correo electrónico: _____

DNI: 32836405.

Firma: Solano S

Enlace a drive: https://drive.google.com/drive/folders/18TCvEQD5aOhOQD1fIYq0JjIuUAFVnFgE?usp=share_link

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Reciba mis saludos. El presente cuestionario fue elaborado con la finalidad de desarrollar la investigación titulada: **PROPUESTA DE MEJORA DE LAS 5S Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTA DE PRODUCTOS TEXTILES DEL CENTRO COMERCIAL BAHÍA PLAZA CENTER, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2021;** para obtener el título profesional de licenciado en administración. Solicito su colaboración, ratificando que los datos proporcionados serán utilizados con fines meramente académicos. Se pide conteste todas las interrogantes con la mayor honestidad posible.

VARIABLE

Donde:

Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2); Nunca (1)

N°	5S	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: ELIMINAR (elementos innecesarios, clasificar)						
1	Elimina los elementos innecesarios de la zona de trabajo.					
2	Clasifica los productos por tamaño, orden y color.					
DIMENSIÓN 2: ORDENAR (posicionar, acceder)						
3	Coloca en una posición determinada los productos que ofrece.					
4	Considera que es fácil y rápido acceder a los productos que solicitan los clientes.					
DIMENSIÓN 3: LIMPIAR (inspeccionar)						
5	Realiza inspecciones en el área de trabajo.					
6	Considera que los trabajadores asumen el compromiso de limpiar su área de trabajo.					
DIMENSIÓN 4: ESTANDARIZAR (práctica de procesos)						
7	La empresa utiliza procesos para atender a los clientes.					
8	Asigna responsabilidades de limpieza a los trabajadores.					
DIMENSIÓN 5: DISCIPLINAR (compromiso, hábitos)						
9	Considera que los colaboradores están comprometidos con el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.					
10	Considera que en la empresa se manejan hábitos de orden y limpieza.					
GESTIÓN DE CALIDAD						
DIMENSIÓN 6: LIDERAZGO (guiar, capacitar)						
1	Guía a los trabajadores en el desarrollo de sus labores.					
2	Capacita a los trabajadores sobre las actividades que deben realizar.					
DIMENSIÓN 7: PLANIFICACIÓN (trazar metas, plan de acción)						
3	Ha trazado metas a mediano, corto y largo plazo para la empresa.					

4	La empresa cuenta con un plan de acción con actividades orientadas al logro de objetivos.					
DIMENSIÓN 8: MEJORA CONTINUA (productividad, procesos)						
5	Considera que la empresa mejora continuamente en la productividad.					
6	Considera que la empresa ejecuta procesos eficientes y de calidad.					
DIMENSIÓN 9: INNOVACIÓN (nuevas técnicas)						
7	Aplica nuevas técnicas de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa.					
8	Considera que los trabajadores se adaptan fácilmente a los nuevos procesos.					
DIMENSIÓN 10: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (confianza, seguridad)						
9	Considera que los procesos de atención en las ventas son confiables.					
10	Considera que los productos que ofrece brindan seguridad de calidad a los clientes.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 7. Validación del cuestionario

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ZENOZAIN CORDERO, CARMEN
 1.2. Grado Académico: DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
 1.3. Profesión: ADMINISTRADORA
 1.4. Institución donde labora: ULADECH CATÓLICA
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6. Denominación del instrumento: ENCUESTA
 1.7. Autor del instrumento: SALINAS BUSTAMANTE, ANITA ESTEFANIA
 1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable:

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
METODOLOGÍA 5S							
DIMENSIÓN 1: ELIMINAR (eliminar, clasificar)							
Elimina los elementos innecesarios de la zona de trabajo.	X		X		X		
Clasifica los productos por tamaño, orden y color.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORDENAR (posicionar, acceder)							
Coloca en una posición determinada los productos que ofrece.	X		X		X		
Considera que es fácil y rápido acceder a los productos que solicitan los clientes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: LIMPIAR (inspeccionar)							
Realiza inspecciones en el área de trabajo.	X		X		X		

Considera que los trabajadores asumen el compromiso de limpiar su área de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: ESTANDARIZAR (práctica de procesos)							
La empresa utiliza procesos para atender a los clientes.	X		X		X		
Asigna responsabilidades de limpieza a los trabajadores.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: DISCIPLINAR (compromiso, hábitos)							
Considera que los colaboradores están comprometidos con el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.	X		X		X		
Considera que en la empresa se manejan hábitos de orden y limpieza.	X		X		X		
GESTIÓN DE CALIDAD							
DIMENSIÓN 6: LIDERAZGO (guiar, capacitar)							
Guía a los trabajadores en el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
Capacita a los trabajadores sobre las actividades que deben realizar.	X		X		X		
DIMENSIÓN 7: PLANIFICACIÓN (trazar metas, plan de acción)							
Ha trazado metas a mediano, corto y largo plazo para la empresa.	X		X		X		
La empresa cuenta con un plan de acción con actividades orientadas al logro de objetivos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 8: MEJORA CONTINUA (productividad, procesos)							
Considera que la empresa mejora continuamente en la productividad.	X		X		X		

Considera que la empresa ejecuta procesos eficientes y de calidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 9: INNOVACIÓN (nuevas técnicas)							
Aplica nuevas técnicas de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa.	X		X		X		
Considera que los trabajadores se adaptan fácilmente a los nuevos procesos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 10: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (confianza, seguridad)							
Considera que los procesos de atención en las ventas son confiables.	X		X		X		
Considera que los productos que ofrece brindan seguridad de calidad a los clientes.	X		X		X		

Otras observaciones generales: APROBADO


Carmen Zenozain
Dra. En Administración

EXPERTO 2:

DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): RALLI M,AGIPO, LIZBETH

1.2. Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

1.3. Profesión: ADMINISTRADORA

1.4. Institución donde labora: ULADECH CATÓLICA

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6. Denominación del instrumento: ENCUESTA

1.7. Autor del instrumento: SALINAS BUSTAMANTE, ANITA ESTEFANIA

1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable:

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
METODOLOGÍA 5S							
DIMENSIÓN 1: ELIMINAR (eliminar, clasificar)							
Elimina los elementos innecesarios de la zona de trabajo.	X		X		X		
Clasifica los productos por tamaño, orden y color.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORDENAR (posicionar, acceder)							
Coloca en una posición determinada los productos que ofrece.	X		X		X		
Considera que es fácil y rápido acceder a los productos que solicitan los clientes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: LIMPIAR (inspeccionar)							
Realiza inspecciones en el área de trabajo.	X		X		X		

Considera que los trabajadores asumen el compromiso de limpiar su área de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: ESTANDARIZAR (práctica de procesos)							
La empresa utiliza procesos para atender a los clientes.	X		X		X		
Asigna responsabilidades de limpieza a los trabajadores.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: DISCIPLINAR (compromiso, hábitos)							
Considera que los colaboradores están comprometidos con el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.	X		X		X		
Considera que en la empresa se manejan hábitos de orden y limpieza.	X		X		X		
GESTIÓN DE CALIDAD							
DIMENSIÓN 6: LIDERAZGO (guiar, capacitar)							
Guía a los trabajadores en el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
Capacita a los trabajadores sobre las actividades que deben realizar.	X		X		X		
DIMENSIÓN 7: PLANIFICACIÓN (trazar metas, plan de acción)							
Ha trazado metas a mediano, corto y largo plazo para la empresa.	X		X		X		
La empresa cuenta con un plan de acción con actividades orientadas al logro de objetivos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 8: MEJORA CONTINUA (productividad, procesos)							
Considera que la empresa mejora continuamente en la productividad.	X		X		X		

Considera que la empresa ejecuta procesos eficientes y de calidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 9: INNOVACIÓN (nuevas técnicas)							
Aplica nuevas técnicas de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa.	X		X		X		
Considera que los trabajadores se adaptan fácilmente a los nuevos procesos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 10: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (confianza, seguridad)							
Considera que los procesos de atención en las ventas son confiables.	X		X		X		
Considera que los productos que ofrece brindan seguridad de calidad a los clientes.	X		X		X		

Otras observaciones generales: APROBADO


 Lizbeth Ralli Magipo.
 Magister en Administración de Negocios

EXPERTO 3:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** ESPINOSA OTOYA, VICTOR HUGO
- 1.2. **Grado Académico:** MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN.
- 1.3. **Profesión:** ADMINISTRADOR
- 1.4. **Institución donde labora:** ULADECH CATÓLICA
- 1.5. **Cargo que desempeña:** DOCENTE
- 1.6. **Denominación del instrumento:** ENCUESTA
- 1.7. **Autor del instrumento:** SALINAS BUSTAMANTE, ANITA ESTEFANIA
- 1.8. **Carrera:** ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable:

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
METODOLOGÍA 5S							
DIMENSIÓN 1: ELIMINAR (eliminar, clasificar)							
Elimina los elementos innecesarios de la zona de trabajo.	x		x		x		
Clasifica los productos por tamaño, orden y color.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ORDENAR (posicionar, acceder)							
Coloca en una posición determinada los productos que ofrece.	x		x		x		
Considera que es fácil y rápido acceder a los productos que solicitan los clientes.	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: LIMPIAR (inspeccionar)							
Realiza inspecciones en el área de trabajo.	x		x		x		
Considera que los trabajadores asumen el compromiso de limpiar su área de trabajo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: ESTANDARIZAR (práctica de procesos)							
La empresa utiliza procesos para atender a los clientes.	x		x		x		
Asigna responsabilidades de limpieza a los trabajadores.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: DISCIPLINAR (compromiso, hábitos)							
Considera que los colaboradores están comprometidos con el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.	x		x		x		
Considera que en la empresa se manejan hábitos de orden y limpieza.	x		x		x		
GESTIÓN DE CALIDAD							
DIMENSIÓN 6: LIDERAZGO (guiar, capacitar)							
Guía a los trabajadores en el desarrollo de sus labores.	x		x		x		
Capacita a los trabajadores sobre las actividades que deben realizar.	x		x		x		
DIMENSIÓN 7: PLANIFICACIÓN (trazar metas, plan de acción)							
Ha trazado metas a mediano, corto y largo plazo para la empresa.	x		x		x		
La empresa cuenta con un plan de acción con actividades orientadas al logro de objetivos.	x		x		x		

DIMENSIÓN 8: MEJORA CONTINUA (productividad, procesos)							
Considera que la empresa mejora continuamente en la productividad.	x		x		x		
Considera que la empresa ejecuta procesos eficientes y de calidad.	x		x		x		
DIMENSIÓN 9: INNOVACIÓN (nuevas técnicas)							
Aplica nuevas técnicas de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa.	x		x		x		
Considera que los trabajadores se adaptan fácilmente a los nuevos procesos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 10: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (confianza, seguridad)							
Considera que los procesos de atención en las ventas son confiables.	x		x		x		
Considera que los productos que ofrece brindan seguridad de calidad a los clientes.	x		x		x		



EXPERTO EVALUADOR

Nombre: ESPINOSA OTOYA, VICTOR HUGO

DNI N°: 07535731

Anexo 8. Confiabilidad del instrumento según Alfa de Cronbach

ALFA DE CRONBACH - ANITA SALINAS - Excel
Inic. ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

ALFA DE CRONBACH

TITULO PROPUESTA DE MEJORA DE LAS SS Y GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTA DE PRODUCTOS TEXTILES DEL CENTRO COMERCIAL BAHIA PLAZA CENTER, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2021
ALUMNA SALINAS BUSTAMANTE ANITA ESTEFANIA

CODIFICACIÓN DE RESPUESTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	5	4	3	2	1

VARIABLE 1: 5S

SUJETO	PREGUNTAS										
	D1: ELIMINAR		D2: ORDENAR		D3: LIMPIAR		D4: ESTANDARIZAR		D5: DISCIPLINAR		
	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10	
ENCUESTADO 01	3	2	2	4	3	4	2	4	3	5	33
ENCUESTADO 02	2	1	3	4	1	3	1	3	3	4	25
ENCUESTADO 03	3	5	3	3	2	3	2	2	4	4	31
ENCUESTADO 04	2	5	4	3	1	3	1	3	4	3	29
ENCUESTADO 05	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	44
ENCUESTADO 06	5	3	1	5	5	5	1	5	5	5	40
ENCUESTADO 07	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
ENCUESTADO 08	5	5	5	5	1	5	1	2	5	5	39
ENCUESTADO 09	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	44
ENCUESTADO 10	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	42
ENCUESTADO 11	5	1	5	5	5	5	1	2	5	5	39
ENCUESTADO 12	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
ENCUESTADO 13	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	44
ENCUESTADO 14	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
ENCUESTADO 15	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	44
ENCUESTADO 16	5	3	5	5	1	5	1	5	5	5	40
ENCUESTADO 17	5	2	5	3	5	3	5	5	3	5	41
ENCUESTADO 18	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
ENCUESTADO 19	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	44
ENCUESTADO 20	5	1	5	5	4	3	1	5	5	5	35
VARIANZAS	1.05	1.7475	1.34	0.54	3.01	0.7475	3.2475	2.19	0.54	0.26	

VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD

SUJETO	PREGUNTAS										
	D6: LIDERAZGO		D7: PLANIFICACIÓN		D8: MEJORA CONTINUA		D9: INNOVACIÓN		D10: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	
ENCUESTADO 01	1	1	4	2	4	4	3	3	5	5	32
ENCUESTADO 02	2	2	3	2	3	4	2	3	4	5	30
ENCUESTADO 03	2	1	4	3	4	4	3	3	4	4	32
ENCUESTADO 04	2	1	3	3	3	4	3	4	4	4	31
ENCUESTADO 05	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
ENCUESTADO 06	5	1	5	5	4	4	3	4	5	5	41
ENCUESTADO 07	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	45
ENCUESTADO 08	1	5	1	1	1	1	2	5	5	5	27
ENCUESTADO 09	1	1	5	5	1	4	1	5	5	5	33
ENCUESTADO 10	5	1	5	1	3	5	5	5	5	5	40
ENCUESTADO 11	3	3	1	5	3	5	5	5	5	4	39
ENCUESTADO 12	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
ENCUESTADO 13	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
ENCUESTADO 14	2	1	5	1	3	5	5	5	3	5	35
ENCUESTADO 15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
ENCUESTADO 16	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	42
ENCUESTADO 17	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	44
ENCUESTADO 18	2	2	4	2	4	3	5	3	5	5	35
ENCUESTADO 19	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	42
ENCUESTADO 20	1	1	5	4	5	3	5	4	5	5	38
VARIANZAS	2.9275	3.34	2.0475	2.64	1.3475	1.01	1.69	1.2275	0.2875	0.1275	

∑ (SIMBOLO SUMATORIA)

α (ALFA) = 0.74580322

K (NUMERO DE ITEMS) = 10

V_i (VARIANCA DE CADA ITEM) = 14.6725

V_t (VARIANCA TOTAL) = 44.6275

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Se concluye que el instrumento de recolección de datos tiene un nivel de **EXCELENTE CONFIABILIDAD** evidenciándose un resultado de 0.74580322.

∑ (SIMBOLO SUMATORIA)

α (ALFA) = 0.70194199

K (NUMERO DE ITEMS) = 10

V_i (VARIANCA DE CADA ITEM) = 16.645

V_t (VARIANCA TOTAL) = 45.2

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Se concluye que el instrumento de recolección de datos tiene un nivel **MUY CONFIABLE** evidenciándose un resultado de 0.70194199.

PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH

118

Anexo 9. Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Anita Estefania Salinas Bustamante identificada con DNI N° 74249949 y código de estudiante 0111191278 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

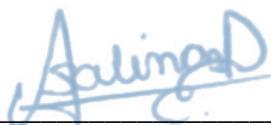
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE

- Los datos y evidencias presentadas en los resultados de la investigación son ciertos y veraces, no han sido falsificados, duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron de manera voluntaria en la investigación titulada: Propuesta de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021 (tesis para optar el título profesional de licenciada en administración).
- Los cuestionarios, las cartas de permiso y los consentimientos informados fueron impresos y copiados en papel reciclado, así mismo, se procuró el uso prudente de la energía eléctrica.

Por lo antes expuesto asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De igual forma, de encontrarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Para que así conste a los efectos oportunos firmo la presente declaración a ocho días del mes de diciembre del 2022.



FIRMA

Anita Estefania Salinas Bustamante
DNI 74249949

Anexo 10. Hoja de tabulación

Características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Elimina elementos innecesarios	Siempre	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	16	80.00
	Casi siempre	-	-	0.00
	A veces	II	2	10.00
	Casi nunca	II	2	10.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00
Clasifica los productos por tamaño, orden y color	Siempre	IIII	4	20.00
	Casi siempre	I	1	5.00
	A veces	IIIIIIII	9	45.00
	Casi nunca	II	2	10.00
	Nunca	IIII	4	20.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00
Posición determinada de los productos ofrecidos	Siempre	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	15	75.00
	Casi siempre	I	1	5.00
	A veces	II	2	10.00
	Casi nunca	I	1	5.00
	Nunca	I	1	5.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00
Fácil y rápido acceso a los productos solicitados	Siempre	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	15	75.00
	Casi siempre	II	2	10.00
	A veces	III	3	15.00
	Casi nunca	-	-	0.00
	Nunca	-	-	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00
Inspecciones en el área de trabajo	Siempre	IIIIIIIIII	12	60.00
	Casi siempre	I	1	5.00
	A veces	I	1	5.00
	Casi nunca	I	1	5.00
	Nunca	IIII	5	25.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00
Trabajadores asumen el compromiso de limpiar	Siempre	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	14	70.00
	Casi siempre	I	1	5.00
	A veces	IIII	5	25.00
	Casi nunca	-	-	0.00

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Guía a los trabajadores	Siempre	IIIIIIII	10	50.00
	Casi siempre	-	-	0.00
	A veces	I	1	5.00
	Casi nunca	IIII	5	25.00
	Nunca	III	4	20.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00
Capacitación a los trabajadores	Siempre	IIIIII	7	35.00
	Casi siempre	-	-	0.00
	A veces	I	1	5.00
	Casi nunca	II	2	10.00
	Nunca	IIIIIIII	10	50.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00
Metas trazadas a mediano, corto y largo plazo	Siempre	IIIIIIII	11	55.00
	Casi siempre	III	3	15.00
	A veces	III	3	15.00
	Casi nunca	-	-	0.00
	Nunca	III	3	15.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00
Plan de acción orientado al logro de objetivos	Siempre	IIIIIIII	9	45.00
	Casi siempre	I	1	5.00
	A veces	III	3	15.00
	Casi nunca	III	3	15.00
	Nunca	III	4	20.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00
Mejora continuamente en la productividad	Siempre	IIII	5	25.00
	Casi siempre	IIII	5	25.00
	A veces	IIIIII	8	40.00
	Casi nunca	-	-	0.00
	Nunca	II	2	10.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00
La empresa ejecuta procesos eficientes y de calidad	Siempre	IIIIIIII	11	55.00
	Casi siempre	IIII	6	30.00
	A veces	II	2	10.00
	Casi nunca	-	-	0.00
	Nunca	I	1	5.00

Anexo 11. Figuras estadísticas

Características de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

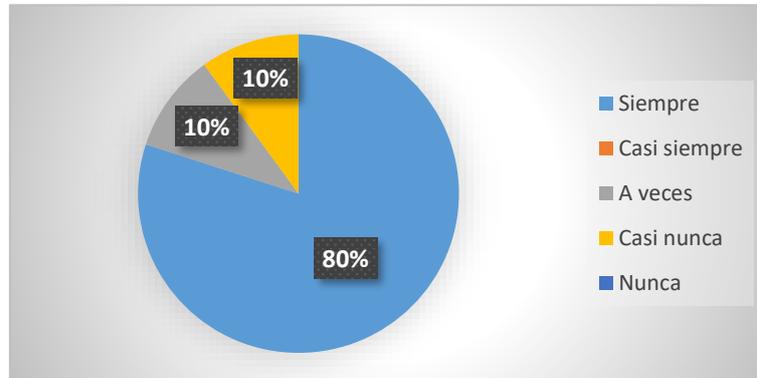


Figura 1. Elimina elementos innecesarios.

Fuente. Tabla 1

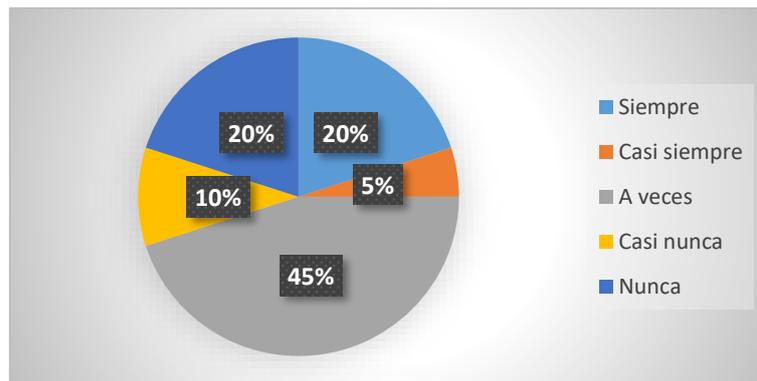


Figura 2. Clasifica los productos por tamaño, orden y color.

Fuente. Tabla 1

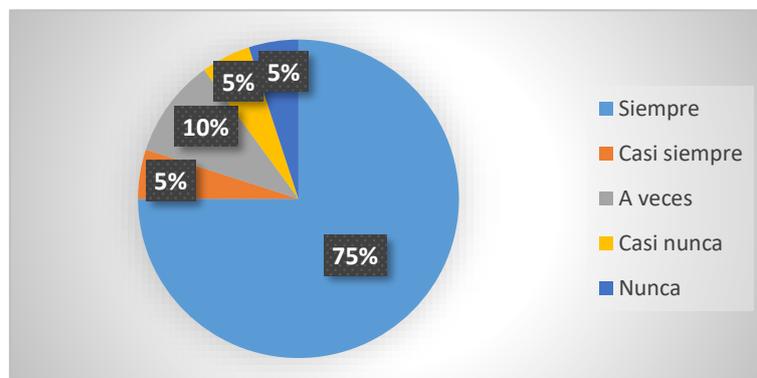


Figura 3. Posición determinada de los productos ofrecidos.

Fuente. Tabla 1

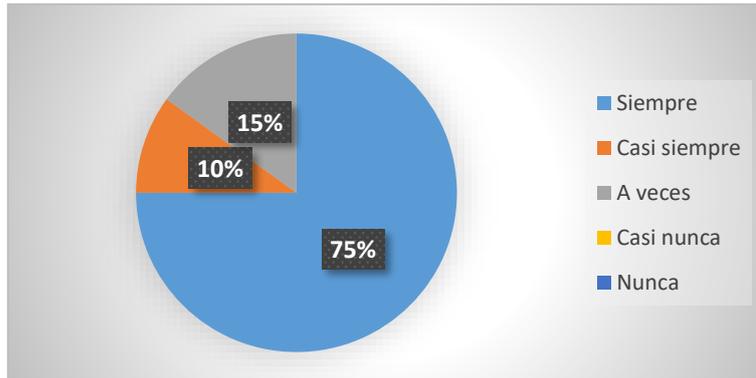


Figura 4. Fácil y rápido acceso a los productos solicitados.

Fuente. Tabla 1

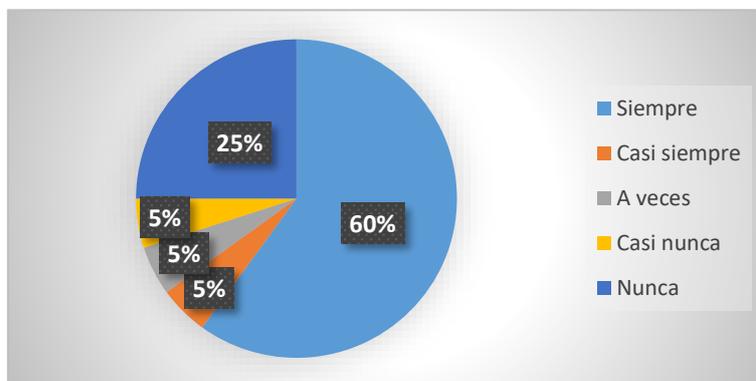


Figura 5. Inspecciones en el área de trabajo.

Fuente. Tabla 1

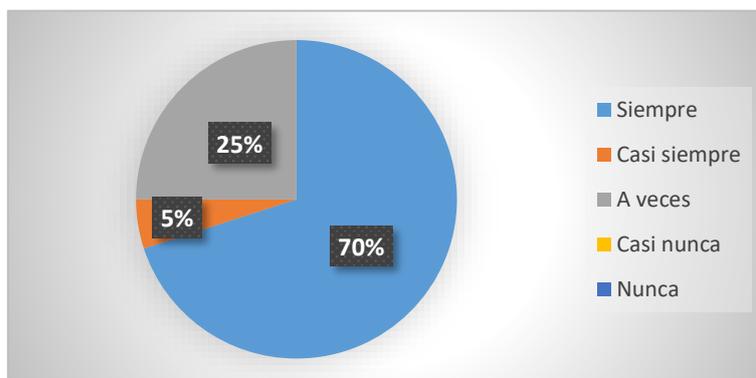


Figura 6. Trabajadores asumen el compromiso de limpiar.

Fuente. Tabla 1

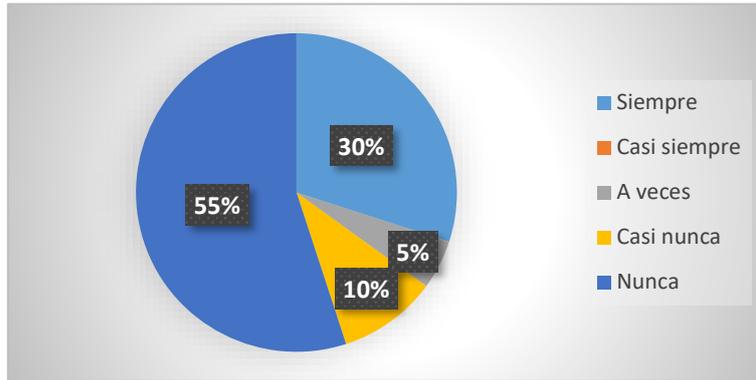


Figura 7. Procesos para atender a los clientes.

Fuente. Tabla 1

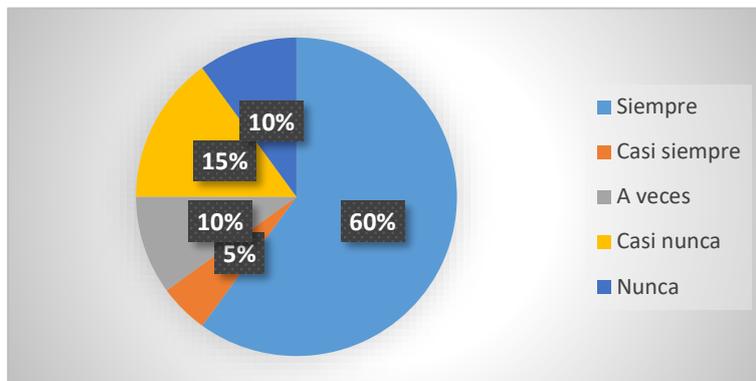


Figura 8. Responsabilidades de limpieza a los trabajadores.

Fuente. Tabla 1

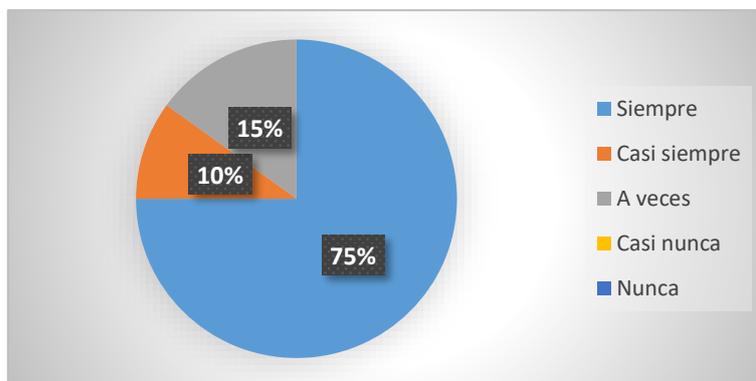


Figura 9. Colaboradores comprometidos con los estándares de calidad.

Fuente. Tabla 1

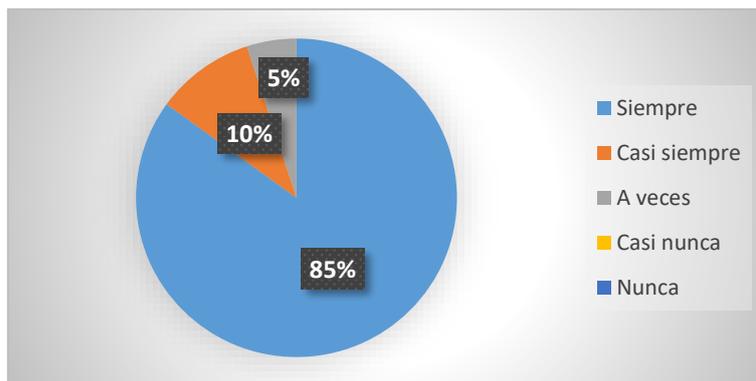


Figura 10. La empresa maneja hábitos de orden y limpieza.

Fuente. Tabla 1

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del Centro Comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021.

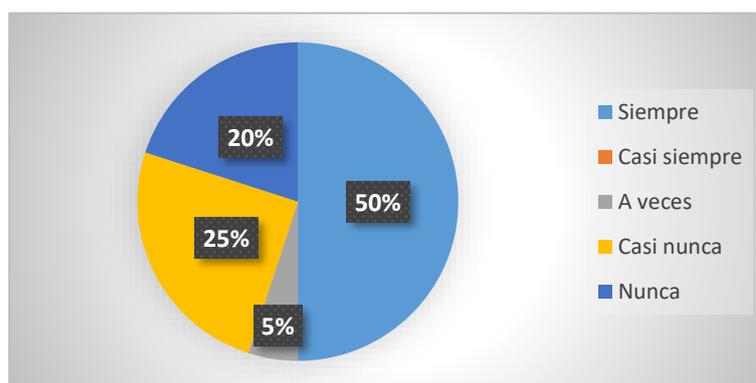


Figura 11. Guía a los trabajadores.

Fuente. Tabla 2

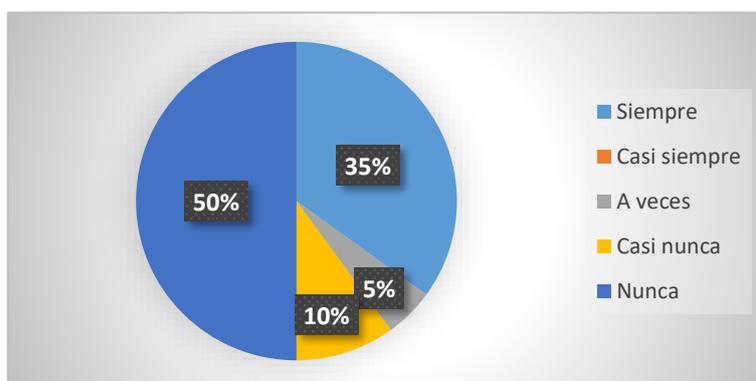


Figura 12. Capacitación a los trabajadores.

Fuente. Tabla 2

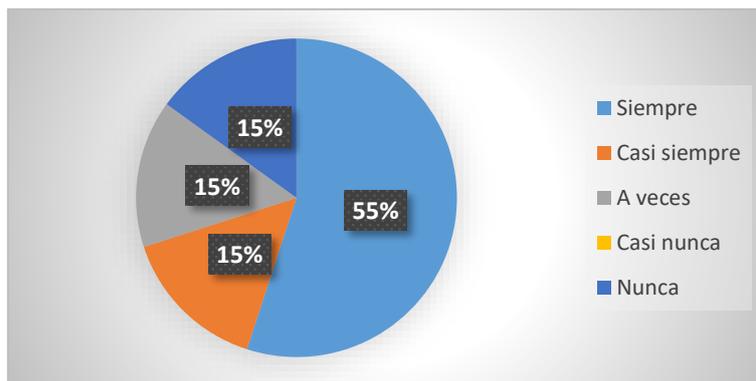


Figura 13. Metas trazadas a mediano, corto y largo plazo.

Fuente. Tabla 2

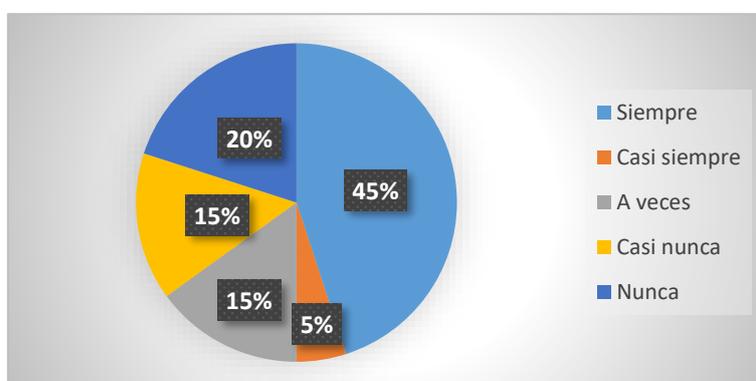


Figura 14. Plan de acción orientado al logro de objetivos.

Fuente. Tabla 2

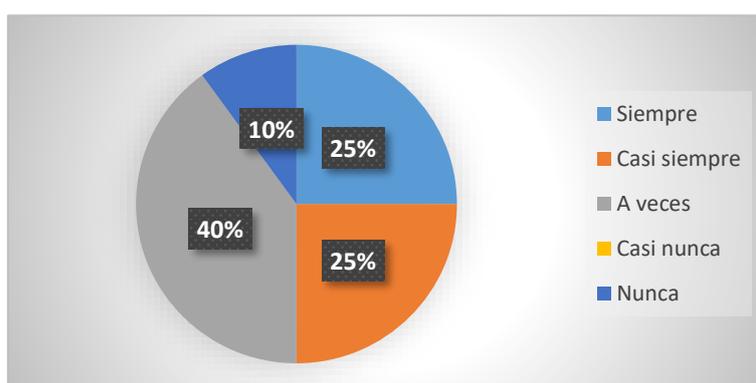


Figura 15. Mejora continuamente en la productividad.

Fuente. Tabla 2

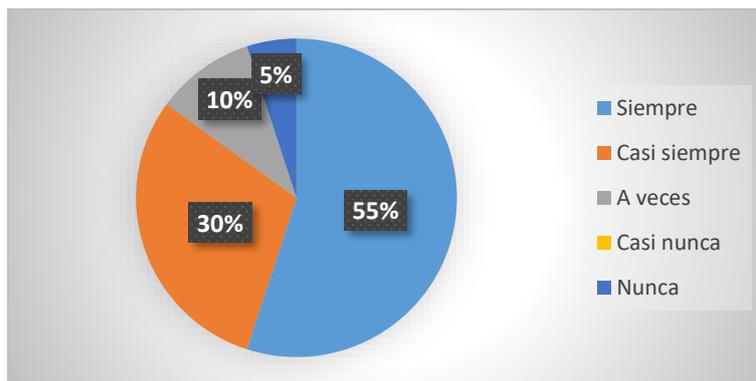


Figura 16. La empresa ejecuta procesos eficientes y de calidad.

Fuente. Tabla 2

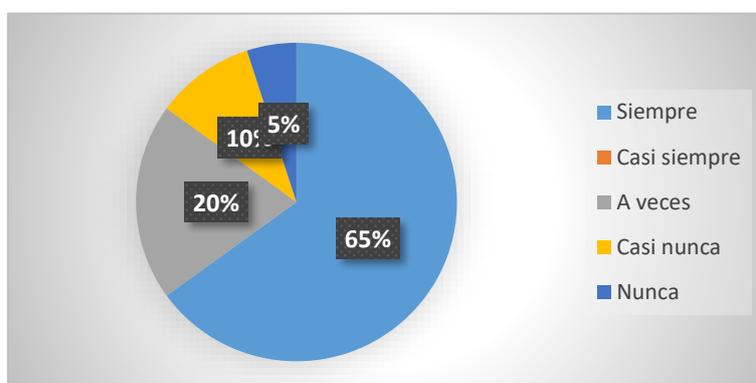


Figura 17. Nuevas técnicas de calidad para mejorar el desempeño laboral.

Fuente. Tabla 2

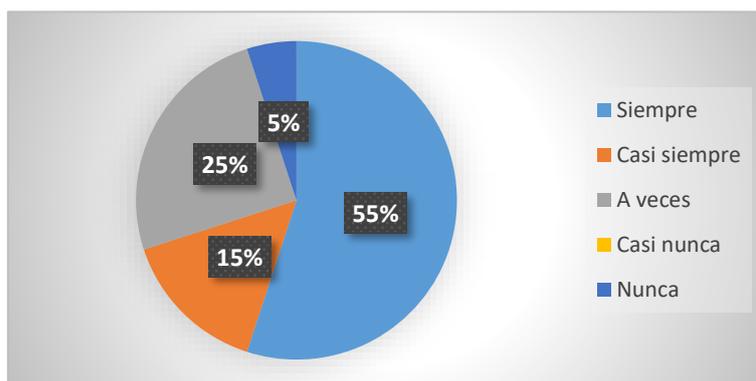


Figura 18. Fácil adaptación a los nuevos procesos.

Fuente. Tabla 2

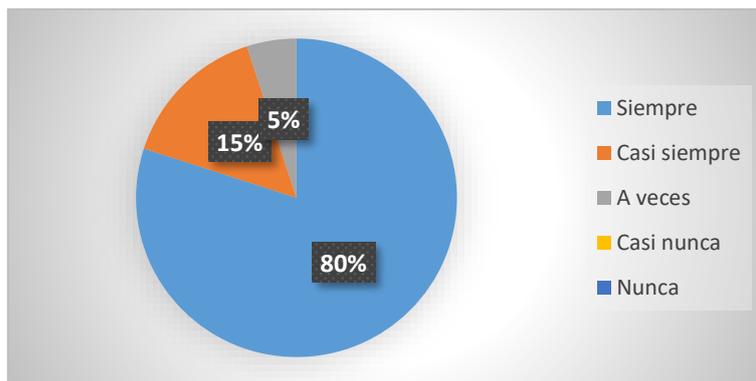


Figura 19. Procesos de atención confiables.

Fuente. Tabla 2

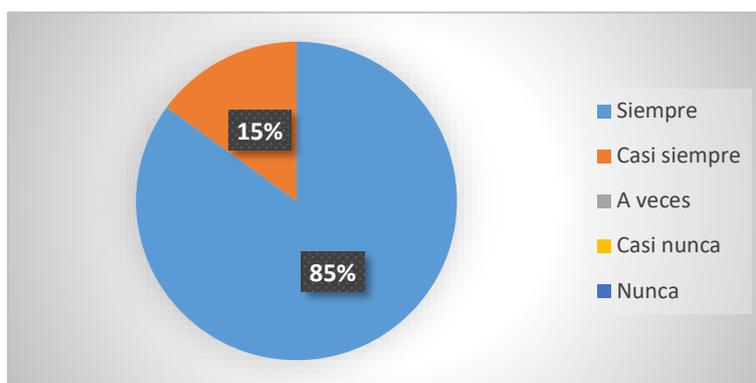


Figura 20. Productos con seguridad de calidad.

Fuente. Tabla 2

Anexo 12. Porcentaje determinado por Turnitin

The screenshot displays a Turnitin report for a document titled "ANITA ESTEFANIA SALINAS BUSTAMANTE" with ID "TC-861-ASALINASB-PREBANCA-TURNITIN-2022_03". The document is on page 1 of 63, with 15066 words. The similarity score is 5%. A single source is listed: "repositorio.uladech.edu..." with a 5% match. The report is in Spanish, and the user interface is in Spanish. The browser's taskbar shows the date as 30/12/2022 and the time as 17:02.

turnitin ANITA ESTEFANIA SALINAS BUSTAMANTE TC-861-ASALINASB-PREBANCA-TURNITIN-2022_03

Resumen de coincidencias

5 %

1 repositorio.uladech.edu... 5 %
Fuente de Internet

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son creadas por una persona natural o jurídica y representan una fuerte unidad económica para cualquier país, se sabe que estas entidades nacieron como parte de un movimiento social y económico que buscaba dar solución a las innumerables necesidades de las comunidades más pobres, las Mypes surgieron como alternativa de solución frente al desempleo y la falta de dinero en los hogares; actualmente, son vistas como un ente generador de trabajo, ya que, dependiendo de sus características, pueden contar con uno a cien trabajadores.

Bajo el contexto del mercado europeo, se evidencia la existencia de una fuerte competencia que obliga a las empresas a adaptarse e implementar nuevas formas o estrategias de organización y producción que haga posible aumentar su competitividad es por ello que muchas de las empresas europeas trabajan en base a

Página: 1 de 63 Número de palabras: 15066 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Escribe aquí para buscar 21°C Mayorm. solea... 17:02 30/12/2022