



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

LAS 5S COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS EN EL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA
AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES EN
COMERCIOS ESPECIALIZADOS, CENTRO COMERCIAL
BAHÍA PLAZA CENTER, CHIMBOTE 2020

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

SALINAS BUSTAMANTE, ANITA ESTEFANIA

ORCID: 0000-0003-2697-5562

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Salinas Bustamante, Anita Estefania

ORCID: 0000-0003-2697-5562

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidenta

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinoza Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

Miembro

Espinoza Otoyá, Víctor Hugo

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Asesor

DEDICATORIA

A Dios, por darme vida, salud, sabiduría y fortaleza para continuar en los momentos de dificultad.

A mis padres, Henry y Gloria, quienes en base a esfuerzo pudieron darme la oportunidad de formarme como profesional, quienes estuvieron a mi lado, confiaron en mí y me apoyaron incondicionalmente durante el transcurso de la vida universitaria.

A Fiorela, el reflejo de hermana mayor, mi ejemplo a seguir y en quien confío incondicionalmente.

A mi hermano, Oscar, quien, con sus ocurrencias, aporta cuotas de incontable felicidad a mi vida.

A quien considero mi hermano pequeño, Rafael, quien con pequeñas acciones me demostraba su cariño y ayuda constantemente.

A Teresa, mi tía y segunda madre, a quien considero un pilar fundamental en mi crecimiento y quien forma parte de los momentos más importantes de mi vida.

RESUMEN

El trabajo de investigación planteó como objetivo identificar las principales características de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote, 2020. La investigación fue de tipo descriptivo con diseño no experimental – transversal – descriptivo; se consideró una población de 30 MYPES y una muestra censal, se aplicó un cuestionario de 27 preguntas usando la técnica de la encuesta, los resultados fueron: la edad del 50% de los representantes oscila entre 31 y 50 años, el 53.33% son de género femenino, el 70% desempeña el cargo de 7 años a más, el 86.67% de las MYPES permanece en el rubro por 7 años a más, el 96.67% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 50% de representantes conoce el término gestión de calidad, el 90% aplica un sistema de gestión de calidad, el 60% desconoce el término 5S, el 100% aplica las 5S en su empresa, el 96.67% posee el hábito de limpieza. Ante dichos resultados se concluye que la mayoría de MYPES están dirigidas por personas de género femenino y desempeñan el cargo por más de 7 años, así mismo, las MYPES permanecen en el rubro por más de 7 años y están formalizadas; los representantes conocen el término “gestión de calidad” y poseen el hábito de limpieza, pero desconocen el término “5S”.

Palabras clave: gestión de calidad, metodología 5S, micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The present research aimed to identify the main characteristics of the 5S as relevant factor for quality management in the micro and small companies of the commerce sector, retail sale of textile products in specialized stores shopping center Bahía Plaza Center, Chimbote, 2020. The research was descriptive and not experimental – transversal – descriptive design, the population was 30 micro and small companies to which a structured questionnaire of 27 questions was applied through the survey, the results were: the age of 50% of the representatives range between 31 and 50 years, 53.33% are female, 70% hold the position for 7 years or more, 86.67% of the MYPES remain in the field for 7 years or more, 96.67% have 1 or 5 workers, 50% of the representatives know the term quality management, 90% apply a quality management system, 60% don't know the term "5S", 100% apply the 5S in their company, 96.67% have a cleaning habit. With these results it's concluded that the majority of MYPES are directed by people of the female gender and hold the position for more than 7 years, the MYPES remain in the field for more than 7 years and are formalized; the representatives know the term "quality management", they have the habit of cleaning, but they don't know the term "5S".

Keywords: 5S methodology, quality management, micro and small companies.

CONTENIDO

1. TÍTULO	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
4. DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	v
6. CONTENIDO	vii
7. ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
I.INTRODUCCIÓN	1
II.REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	8
2.1.Antecedentes.....	8
2.2.Bases teóricas	19
2.3.Marco conceptual	40
III. HIPÓTESIS:	42
IV.METODOLOGÍA	43
4.1.Diseño de la investigación.....	43
4.2.Población y muestra	43
4.3.Definición y operacionalización de la variable e indicadores	45
4.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
4.5.Plan de análisis	47
4.6.Matriz de consistencia	48
4.7.Principios éticos.....	49
V.RESULTADOS	51
5.1.Resultados	51
5.2.Análisis de resultados.....	56
VI.CONCLUSIONES	65
Aspectos complementarios.....	67
Referencias bibliográficas	68
Anexos.....	77
Anexo 1: Cronograma de actividades	77
Anexo 2: Presupuesto.....	78
Anexo 3: Población y muestra	79
Anexo 4: Consentimiento informado	80
Anexo 5: Cuestionario.....	81

Anexo 6: Hoja de trabajo (Tabulación).....	84
Anexo 7: Figuras	85
Anexo 8: Turnitin.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Centro Comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.....	51
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Centro Comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.	52
Tabla 3. Características de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.	53
Tabla 4. Vigencia de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	85
Figura 2. Género.	85
Figura 3. Estado civil.	85
Figura 4. Grado de instrucción.....	86
Figura 5. Cargo que se desempeña.....	86
Figura 6. Tiempo que desempeña el cargo.	86
Figura 7. Tiempo de permanencia en el rubro.	87
Figura 8. Cantidad de trabajadores.	87
Figura 9. Tipo de sociedad.....	87
Figura 10. Formalización.	88
Figura 11. Relación con los trabajadores.	88
Figura 12. Finalidad de la creación.....	88
Figura 13. Conocimiento del término “gestión de calidad”.....	89
Figura 14. Conocimiento de las técnicas de gestión de calidad.....	89
Figura 15. Gestión de calidad y su ayuda al logro de objetivos.....	89
Figura 16. Sistema de gestión de calidad en la empresa.....	90
Figura 17. Importancia de implementar la gestión de calidad en la empresa.	90
Figura 18. Dificultad para implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa.....	90
Figura 19. Conocimiento sobre el término 5S.	91
Figura 20. Aplicación de las “5S” en la empresa.....	91
Figura 21. Realización de inventarios en la empresa.....	91
Figura 22. Distribución de áreas en la empresa.	92
Figura 23. Fácil ubicación de los materiales.....	92
Figura 24. Reglas para la eliminación de desperdicios.....	92
Figura 25. Condiciones óptimas para laborar.	93
Figura 26. Incentivos entregados a los trabajadores por cumplir estándares de orden y limpieza.....	93
Figura 27. Hábito de limpieza en el área de trabajo.....	93

I. INTRODUCCIÓN

Es de conocimiento que, actualmente, una gran cantidad de negocios están constituidos como Mypes, debido a ello, este tipo de empresas desempeñan un rol muy significativo en la economía de cada país.

Siendo así, en relación a la situación en España, Mingorance y Pampillón (2016) explican que el entorno empresarial español gira en base a las PYMES ya que un aproximado de 99.7% forman parte de ellas y el 73% de empleo en el país es generado por estas empresas. La última crisis económica que azotó España (2008-2014) produjo que varios empresarios cerraran sus negocios y a otros los obligó a cambiar de rubro. Entre los años 2007 y 2014 más de 300 mil pymes dejaron de existir, pero para el 2015 se produjo la creación de muchas otras. La mayoría de Pymes busca abrirse campo en el exterior ya que en el mercado nacional no se consigue la demanda deseada. España busca que las empresas crezcan y se expandan, pero debido a los bajos niveles de industrialización no lo consiguen. La importancia del volumen empresarial se da en relación al tamaño de la empresa y su productividad, su nivel de exportación e innovación. Gran parte de negocios españoles al ser pequeños no tienen muchas posibilidades de abrirse campo en la economía a gran escala y esto imposibilita que puedan participar en las exportaciones.

Por otro lado, La Red Internacional de Investigadores en PYME (2015) narra sobre la importancia de las microempresas en Panamá. En este país las características que requiere una microempresa son: poseer como máximo 10 trabajadores y/o generar un monto no mayor de 50,000 dólares al año. En el territorio panameño existen alrededor de 83% de microempresas las cuales generan 26% de empleo y el 2% de ingresos totales al país; los sectores que abarcan las MYPES son, en su mayoría, comercio y servicio,

ubicándose en la capital el 49% de estas. Alrededor de los años 2001 y 2014 la economía panameña se ha visto favorecida por el aumento de empleos, los cuales fueron generados por las microempresas, pese a ello, la tercera parte de dichos trabajos provienen de negocios informales. La mayor parte de MYPES panameñas se ubican en barrios humildes, dentro de ello el 48% se sitúa en la propia vivienda del negociante. La importancia de las microempresas radica en su ayuda a la reducción de pobreza, la generación de empleo y el crecimiento económico que produce en el país.

Por su parte, Carranco (2017) manifiesta que las Pymes en Ecuador contribuyen al desarrollo económico nacional debido a que presentan un alto nivel de productividad en los sectores comercio y de servicios. Estas entidades son los pilares de la economía ecuatoriana ya que aportan al crecimiento del PIB debido a que un 92% de empresas constituyen las Pymes, mientras que solo un 8% representa a las grandes empresas, es por ello que el gobierno ecuatoriano extiende su apoyo a las PYMES por medio de instituciones como el Ministerio de Industrias y Competitividad (MICIP), Proecuador, etc. Con la ayuda de estas entidades se produce un desarrollo sostenible que genera competencia global y a la vez atrae nuevos emprendedores e inversionistas. Finalmente, los dueños de las PYMES deben contar con la capacidad de innovar y el acceso a mejoras en cuanto a inversión y competitividad para que sigan generando riquezas y a la vez el desarrollo de país.

Así mismo, Bazán (2016) menciona que la teoría de empresas cuenta con un agente dedicado a la toma de decisiones, el cual se encarga de evaluar la variedad de posibilidades para posteriormente tomar una decisión racional, a este agente se le denomina emprendedor. Todos los emprendedores llevan a cabo acciones, estudios de mercado, planes estructurales y evaluaciones económicas. De tal manera las MYPES están constituidas por emprendedores los cuales, para el año 2012 concentraron un 86%

de actividad productiva, un 80.1% de empleo y aportaron un 25.9% al PIB. El sector comercial representa el más potente con un 59.3%, en segundo lugar, se ubica el sector servicios con un 27.6% y las actividades industriales abarcan un 13.1% de actividad económica. En Bolivia se consideran a las MYPES como sector productivo dados los niveles de empleo e ingresos que generan, no obstante, las MYPES también representan un alto nivel de informalidad considerándose un promedio de 85%.

Los autores Arbieto et al. (2016) consideran que es importante poseer capacidad de gestión, así como también innovar en procesos y ejecutar acciones con inteligencia para obtener altos márgenes de utilidad. Para posicionar una marca de MYPES textiles se debe contar con políticas orientadas al desarrollo sostenible por parte del Estado. Debido a los niveles de informalidad en las MYPES, se produce la falta de accesibilidad a créditos o préstamos, lo cual impide el surgimiento de los negocios, de esta manera las MYPES no logran conseguir nuevas tecnologías para optimar la calidad de sus productos, capacitar a sus trabajadores, innovar en procesos o generar competencia en el mercado. La mayoría de MYPES no cuentan con una adecuada gestión empresarial, este es otro factor relevante que impide su surgimiento, de la misma forma, la falta de conexiones impide que se generen exportaciones para cubrir grandes demandas en los mercados internacionales.

De igual manera, Seminario y Torres (2018) nos señalan que las MIPYMES son de suma importancia para el país ya que aportan a la producción nacional y a la tasa de empleo. En el ámbito económico, cuando uno de estos modelos de empresa crece se produce más empleo debido a la demanda de mano de obra, de igual manera aumentan las ventas y se generan mayores ganancias, lo cual a su vez conlleva a la crecida del PBI. Las MIPYMES peruanas enfrentan varias dificultades, principalmente los altos niveles de informalidad que simbolizan la quinta parte del PBI nacional (6,6 millones de negocios

informales). En el Perú, el sector textil posee una alta ventaja competitiva debido a la calidad que se ofrece, uno de los atractivos textiles mejor posicionados en el mercado exterior es la fibra de algodón, lo cual hace que el sector comercio – rubro de productos textiles sea uno de los más reconocidos y mejor posicionados, como muestra de ello encontramos el Emporio Comercial “Gamarra” el cual representa uno de los principales puntos de distribución y confección textil.

Según lo detallado por el Ministerio de la Producción (2017) el grupo empresarial ha crecido, encontrándose más de 1,9 millones de Mipyme’s para el año 2017, lo cual es detallado como un 99,5% de empresas bajo el ámbito formal, este porcentaje está comprendido por microempresas (96,2%), pequeñas empresas (3,2%), y medianas empresas (0,1%), identificándose que en su gran mayoría (87,6%) pertenecen a la actividad de comercio y servicios, mientras que lo restante (12,4%) desarrollan actividades productivas. Parte de lo detallado por PRODUCE expresa que las Mipyme’s abarcan un 60% de la PEA ocupada, por lo cual estas empresas son consideradas las principales fuentes de empleo en el país, así mismo, se analiza que 10 de cada 100 individuos pertenecientes a la PEA ocupada son dueños de una Mipyme formal. Los estudios realizados entre el 2013 y 2017 también reflejan que un 48,4% de Mypes en el país son informales ya que no cuentan con registro en SUNAT.

Por medio de un artículo publicado por el periódico El Ferrol (07 de mayo, 2019) se da a conocer que de las 55,000 MYPES creadas en Ancash durante el periodo 2017-2018, solo 5,000 están correctamente formalizadas. Las principales razones de esta informalidad son la falta de apoyo por parte del Estado y la desinformación de los emprendedores, de los nuevos negocios creados, la gran mayoría no dura más de un año, la hipótesis principal de este suceso es que las personas prefieren un empleo estable y sueldo fijo y, al no generar las ganancias deseadas con sus MYPES deciden cerrarlas.

Si bien se sabe que en la capital se han establecido gran cantidad de Mypes, en Ancash, según Gomero (2015) las micro y pequeñas empresas emergentes con estructura formal abarcan un 3,1% de las empresas siendo un total de 49,338 empresas en el departamento, estas empresas aportan un 3,3% al PBI nacional siendo un promedio de 7,407 millones de soles.

En el análisis del contexto provincial, los autores Barbarán et al. (2018) informan que el 43% de las Mypes llevan trabajando más de 10 años, estas empresas se consideran en situación limitada para su desarrollo pues expresan no contar con el apoyo del Estado ya que sienten que el sistema tributario los “ahoga”. Si bien los dueños de las empresas son conscientes de los programas del Estado para impulsar a los emprendedores, un 55% de ellos manifiesta que no los emplean. En un 9% se focaliza para el distrito de Chimbote que el principal inconveniente para los emprendedores es el sistema tributario.

Por su parte, el Diario de Chimbote (19 de mayo, 2019) informó el inicio de la Feria de Mypes, la cual se ubicó en la quinta cuadra de Avenida Pardo, en esta feria se vendieron productos tales como cervezas artesanales, jugos, productos naturales, adornos, calzado, artesanías, entre otros emprendimientos elaborados por los propios expositores. También se dio a conocer el proyecto para emprendedores juveniles, el cual tiene como objetivo capacitar a jóvenes de extrema pobreza para enseñarles a emprender y constituir su propia empresa.

Luego de observar la situación de las MYPES en diversos ámbitos, la presente investigación se centró en estudiar el rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados en el Centro Comercial Bahía Plaza Center, presentándose la siguiente problemática: ¿Cuáles son las principales características de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector

comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020?.

Para dar respuesta a la problemática se consideró como objetivo general, identificar las principales características de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.

Para cumplir con dicho objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020; detallar las principales características de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020; establecer las características de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020 y evaluar la vigencia de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.

El desarrollo de la investigación se justifica porque permite a los micro y pequeños empresarios acceder a información relevante que les ayudará a mejorar de manera eficaz y eficiente su productividad mediante el empleo de la técnica 5S, la cual les permite laborar bajo un ambiente de limpieza, orden, disciplina y calidad. De igual forma, la investigación se justifica por el acceso a información que otorga a los futuros estudiantes

que tomen como base de investigación al sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados o el uso de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad.

La investigación presentó una metodología de tipo descriptivo, con diseño no experimental – transversal – descriptivo; se trabajó en base a una población de 30 micro y pequeñas empresas, considerándose una muestra censal; para la recolección de información se aplicó un cuestionario estructurado de 27 preguntas usando la técnica de la encuesta.

Con la aplicación del cuestionario se lograron obtener los siguientes resultados: la edad del 50% de los representantes oscila entre 31 y 50 años, el 53.33% son de género femenino, el 56.67% es dueño del negocio, el 70% desempeña el cargo de 7 años a más, el 86.67% de las MYPES tiene un tiempo de permanencia de 7 años a más, el 100% está formalizada, el 50% de representantes conoce el término gestión de calidad, el 100% considera que la gestión de calidad ayuda al logro de objetivos, el 90% aplica un sistema de gestión de calidad, el 100% considera que es importante contar con un sistema de gestión de calidad, el 60% desconoce el término 5S, el 100% si aplica las 5S en su empresa, el 93.33% establece reglas para eliminar desperdicios y el 96.67% posee el hábito de limpieza. Con los resultados se concluye que, la mayoría de MYPES están dirigidas por personas de género femenino quienes desempeñan el cargo por más de 7 años, de igual manera, las MYPES permanecen en el mercado por más de 7 años y la totalidad están formalizadas; así mismo, los representantes conocen el término “gestión de calidad” pero desconocen el término “5S”.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacionales

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 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 tesis *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 Ishikawa y 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 “malo” 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. 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.

Nazareno (2019) en su tesis *Propuesta de mejora continua mediante la metodología 5s en la bodega de mantenimiento de la empresa INDASSISTANCE S.A*, plantea como objetivo general proponer un plan de mejora continua mediante la

metodología 5S con la finalidad de incrementar la productividad al realizar actividades de servicio de mantenimiento a las maquinarias del sector industrial. La metodología aplicada tuvo un tipo de estudio descriptivo, un método de investigación inductivo, se trabajará con una población de 33 trabajadores y una muestra de 30, se empleó una encuesta con preguntas cerradas. Los resultados fueron: el 90% no conocía la metodología 5S, un 87% considera que no se distribuye adecuadamente los equipos en la bodega, el 80% indica que no se eliminan las fuentes de suciedad en la bodega, el 93% de los trabajadores no son conscientes del orden y la organización de los equipos, el 83% indica que la desorganización repercute en tiempos improductivos. En conclusión: se pudo identificar que, en la bodega de la empresa en estudio, se produce acumulación y falta de clasificación de materiales, lo cual conlleva a tiempos improductivos para brindar un servicio, por ello, se recomienda la aplicación de la metodología 5S para producir mayor control y mejora continua en las actividades.

Astudillo (2018) en su tesis *Implementación de la metodología 5's en el área de Terfor en POLIGRUP S.A.*, plantea como objetivo general diseñar una metodología 5S en el área de Terfor de POLIGRUP S.A. La metodología empleada tipo de investigación descriptiva, cualitativa y cuantitativa, un diseño documental, descriptivo y transeccional; como población se consideró a 18 trabajadores de la empresa en estudio y la muestra fue censal; como instrumento se empleó el cuestionario y la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos fueron que, al iniciar el estudio, la empresa POLIGRUP S.A. se encontraba en situación crítica ya que solo se cumplía en un 46% con la metodología 5S, al término del estudio se logró contar con un nivel del 89% de cumplimiento de la metodología, de tal manera se considera que en un 90% se pudo implementar los estándares de limpieza y orden en el área. En conclusión, al implementar las 5S se generan mejorías en la producción y calidad de trabajo deseado.

Donis (2015) en su tesis *Guía para implementar estrategias de calidad de las 5'S (SEIRI, SEITON, SEIKETSU Y SHITSUKE) en una empresa distribuidora de vehículos*, planteó como objetivo diseñar una guía para implementar estrategia de calidad con la finalidad de lograr la mejora en la administración de recursos humanos y materiales en la distribuidora. Como metodología se empleó el método científico. La población determinada fue de 95 personas y la muestra de 76 colaboradores. El instrumento fue la encuesta de diez preguntas con respuestas cerradas, las cuales se aplicaban por medio de una entrevista personal. Los resultados obtenidos fueron: el 47% de los trabajadores demostró tener conocimiento sobre el significado de las 5's; el 26% de los encuestados afirmó tener 4 años trabajando en la organización; el 37% ha terminado de 1 a 3 veces tarde sus labores por tener que quedarse a limpiar y ordenar elementos de su ambiente laboral; el 13% del total encuestado aceptó haber recibido quejas de consumidores por el tiempo de demora al buscar un producto; el 55% expresa que le han señalado que su área de trabajo se encuentra sucia y desordenada; de los colaboradores, ante la última interrogante, se produce una igualdad de resultados de 36% quienes encuentran rápidamente los elementos que buscan mientras, contrario a quienes no lo hacen. En conclusión, el programa de la metodología 5's es práctica y se puede aplicar en empresas para generar productividad y trabajo de calidad; es necesaria la capacitación del personal de una empresa debido a la poca información que se brinda en Guatemala sobre esta metodología; el implementar las 5's permite tener un ambiente regulado, limpio, seguro y atrayente a la vista que facilita las labores diarias.

Nacionales

Jaramillo (2019) en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del rubro carpinterías en madera del distrito de Huaraz, 2016*, propuso como objetivo general describir las principales

características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas. La metodología aplicada tuvo un tipo cuantitativo, un nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal; se consideró como población a un total de 63 encargados, la muestra fue censal; se aplicó la encuesta y el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron: el 100% es de género masculino, el 42,9% casi nunca clasifican los elementos innecesarios en el área de trabajo, el 77,8% expresó que nunca se rotulan para la identificación de las herramientas, maquinarias y equipos de trabajo, el 39,7% indican que nunca existe un lugar específico para la ubicación de las herramientas, el 31,7% indican que a veces realiza la separación de los desechos que se producen en su área de trabajo, el 49,2% indican que nunca se encuentran señaladas y delimitadas las áreas de trabajo, mientras que un 39,7% manifiesta que a veces el orden y limpieza se monitorean en la organización. Por ello se concluye que no se genera una adecuada gestión de calidad y no se aplican adecuadamente las herramientas de las 5s, porque no hay interés en separar los elementos, mantener el orden de las herramientas, mantener la limpieza de las áreas, procurar la seguridad de los trabajadores y aumentar los niveles de productividad de la empresa.

Llontop (2019) en su tesis *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 el cuestionario. 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 la metodología 5S en

la empresa es muy malo, 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 43.3% expresa que los procesos de producción son malos, el 70% reveló que las normas y cultura de la empresa son malos, el 80% menciona que el ambiente de trabajo mayormente se encuentra desordenado, el 53.3% está totalmente en desacuerdo sobre la quinaria en buen estado, el 50% está totalmente en desacuerdo porque no se respetan los procesos de seguridad, 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) en su tesis *Metodología 5S y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014*, planteó como objetivo general determinar de qué manera la metodología 5S influye en la producción de la empresa TACHI S.A.C. – 2014. La metodología que se aplicó fue de tipo no experimental transversal y descriptiva-correlacional; las variables de estudio fueron la metodología 5S y la producción. Se trabajó en base a la población de trabajadores de la empresa TACHI S.A.C., la cual está conformada por 30 colaboradores; como muestra se considera a la misma cantidad de trabajadores. Como instrumento para recolectar información se emplea una encuesta con respuestas cerradas. Los resultados fueron: el 50% arroja que se debe aplicar la

metodología 5S para aumentar la producción; el 50% expresa que esta metodología contribuye en la organización del ambiente de trabajo; el 76.67% señala que la metodología contribuye en el orden; el 40% indica que esta metodología contribuye en la limpieza. Es por ello que, en conclusión: la variable de producción refleja una relación positiva con la implementación de la metodología 5S en la empresa; también se logró determinar que, factores como la limpieza, orden y servicio en el ambiente de trabajo influyen para que los colaboradores se sienten más identificados con la empresa y más a gusto con su ambiente de trabajo.

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 Mypes y la muestra fue censal; se aplicó el instrumento del cuestionario 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% considera que el área de trabajo no está bien distribuida, el 28% está en desacuerdo respecto a la distribución y clasificación de los materiales, el 44% no está en acuerdo ni desacuerdo respecto a la distribución adecuada de los elementos, el 34% no está en acuerdo ni desacuerdo respecto a la clasificación de materiales, el 34% expresa no estar en acuerdo ni desacuerdo ante el fácil acceso al uso de las herramientas para laborar, 30% de los encuestados señalan estar ni de acuerdo ni desacuerdo respecto a la importancia de la limpieza para sus actividades, el 46% está medianamente en desacuerdo respecto a la existencia de cronogramas de actividades de limpieza, el 40% manifiesta ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la capacitación a sus

trabajadores, el 72% está en desacuerdo y ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto la monitorización del orden y la limpieza en la organización, el 42% está medianamente de acuerdo respecto a la información 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.

Rioja (2019) en su tesis *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 MYPES a las 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.

Locales

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 Huarney, 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 Huarney, 2016. La metodología tuvo un tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal y descriptivo; la población fueron 8 microempresas y la muestra fue censal, se empleó el cuestionario 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% son los dueños del negocio; el 50% cuenta con grado superior universitario; el 62.5% tienen más de 6 años de experiencia en el rubro; el 50% son de tipo de sociedad S.A.C. y el 62.5% tienen más de 7 años de funcionamiento; el 87.5% tienen entre 1 y 5 trabajadores, el 100% de las Mypes fue creada con fines de lucro; 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 las 5S son importantes porque ayudan a organizar y seleccionar, ordenar y limpiar, el 62,5% mencionan que recurrían a organizar y seleccionar, ordenar, limpiar,

mantener la limpieza y el rigor en las consignas y tareas. 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 tesis *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 la metodología 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.

Cerdan (2020) en su tesis *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 el cuestionario. 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; 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.

Gonzáles (2016) en su tesis *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.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Micro y pequeñas empresas

Concepto

El Ministerio de Producción (2010) define a las Mypes como el mecanismo económico creado por una persona natural o persona jurídica que produzca rentas de tercera categoría según lo dispuesto por la Ley de Impuesto a la Renta y que sus actividades comerciales sean realizadas con fines lucrativos. Una MYPE debe realizar actividades comercialización de bienes, extracción, producción, transformación o prestación de servicios. Dentro del concepto definido por el PRODUCE se excluye a las Mypes del rubro discotecas, juegos de azar, bares y similares.

Por otro lado, Herrera (2011) expresa que se deben considerar dos tipos de criterios para definir a una MYPE como tal, los criterios cuantitativos como:

cantidad de trabajadores, capital, activos netos y brutos, ingresos, sueldos pagados, salarios pagados y la inversión en maquinaria. Los criterios cualitativos: la propiedad y el tipo de gestión que se aplica (independiente, de combinación, personalizado, capacidad técnica).

En consideración a lo ya mencionado, Guzmán (2015) por medio de una investigación publicada por La Agencia Peruana de Noticias ANDINA, dio a conocer que hay más de 3,5 millones de Mypes en el Perú, de estas, un 84.7% son informales y la mayoría no conoce los beneficios de ser un negocio formal, por lo cual no se está informado sobre la competitividad, formalización y crecimiento de los negocios correctamente establecidos.

Por otra parte, Okpara y Wynn (como se citó en Avolio, Mesones y Roca, 2013) expresa que los pequeños negocios se consideran la fuerza que impulsa el crecimiento económico, genera empleo y a la vez reduce la pobreza en los países en desarrollo. En términos financieros, cuando el empresario dueño de una Mype crece, desarrolla más empleo, porque solicita más mano de obra.

Es así que, considerando los puntos de vista ya mencionados, se puede entender a una Mype como la principal generadora de empleo en un país, a pesar de los índices de informalidad, al constituir una Mype esta favorece al crecimiento económico y al aumento de la PEA del Perú.

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas:

Según Prieto (2013) al emprendedor se le puede dotar de una serie de características en base a sí mismo y a su entorno; es así que, entre los aspectos personales se puede mencionar variables medibles como el género, la edad o su grado de educación, de igual forma, éstas características pueden hacer énfasis en

las competencias o habilidades que desarrolla la persona según el cargo que desempeña en la empresa o el tiempo que labora; por otro lado las características sociales engloban al liderazgo, la capacidad de comunicación y el espíritu de equipo. Es necesario conocer las capacidades con las que se cuenta para autoevaluarnos como virtuales emprendedores y conocer nuestros aspectos altos y bajos.

Así mismo, Avolio, Mesones y Roca (2013) consideran como otra de las características de los empresarios la motivación hacia el logro de sus propósitos, es normal en ellos que asuman riesgos para alcanzar sus metas, son personas que actúan y se mantienen activas. Los microempresarios son optimistas y tienen una gran capacidad de confianza en sí mismos, por ello no temen a lo desconocido y antes de ejecutar un proyecto se informan y analizan las posibilidades de rentabilidad del negocio; así mismo, suelen ser personas innovadoras que están en busca de nuevas oportunidades.

Además, Salinas (2013) expresa que todo empresario debe poseer una serie de cualidades o actitudes necesarias y convenientes para emprender una actividad empresarial, entre ellas se puede mencionar: la capacidad para tomar riesgos, la habilidad para tomar decisiones, el poder asumir responsabilidades, ser creativo e innovador, tener confianza y poder adaptarse al entorno cambiante.

De tal manera, se puede decir que un microempresario es visto como un emprendedor que tiene la capacidad de detectar oportunidades de negocios y generar una iniciativa de proyecto innovador, para lo cual debe estar dotado de características como la responsabilidad, el liderazgo, la capacidad de tomar decisiones y de trabajar en equipo.

Siendo así, se considera a la edad como una característica de los representantes ya que, en base a lo mencionado por Rodríguez (2018) la edad representa el concepto lineal que conlleva a cambios continuos en las personas durante el desarrollo de sus vidas y, a la vez, representa la etapa de madurez de los dueños de las Mypes, encontrándose diversos márgenes o niveles de edad.

Así mismo, el género representa otro elemento característico de los representantes, por ello, Brenes y Bermúdez (2013) especifican que se observan diferencias significativas en el género de los representantes de las MIPYMEs ya que se hallaron resultados en los que se muestra una minoría de participación femenina en el parque empresarial y solo participan en microempresas. De igual manera, los autores detallan que el nivel educativo tanto en hombres y mujeres representantes de una micro y pequeña empresa es similar y corresponde a la formación universitaria, no obstante, se denota que el nivel educativo de las mujeres es mayor al de los varones.

En otro sentido, Brenes y Bermúdez (2013) relatan que el nivel educativo tanto en hombres y mujeres representantes de una micro y pequeña empresa es similar y corresponde a la formación universitaria, no obstante, se denota que el nivel educativo de las mujeres es mayor al de los varones. De tal forma, se entiende que el grado de instrucción repercute en la capacidad que tendrán los representantes para ejercer un mejor cargo en su empresa y poder ofrecer un mejor servicio y atención.

De igual forma, según Gómez, Silva, Gonzáles y Parga (2018) el estado civil forma parte de las características sociodemográficas que posee todo emprendedor lo cual afecta en sus decisiones para el desarrollo de su negocio. Por ello, se puede analizar que esta característica es importante para la toma de

decisiones en una empresa, ya que, se señala que, a la hora de decidir el inicio de un negocio, la necesidad de otorgar un mayor bienestar a la familia, se convierte en un importante motivador.

Así mismo, Avolio, Mesones y Roca (2013) reflejan que las Mypes son dirigidas generalmente por los dueños o el gerente general, sin embargo, también se deja a cargo a personas de confianza con la capacidad de dirigir el negocio durante la ausencia del dueño. Con ello se expresa que el cargo que desempeña la persona encargada de una micro y pequeña empresa en su gran mayoría es de propietaria de la empresa.

Por otra parte, otra característica fundamental es el tiempo que desempeñan el cargo los representantes, por ello, para Avolio, Mesones y Roca (2013) generalmente, los representantes de las Mypes desarrollan el cargo durante el mismo tiempo que lleva de funcionamiento su empresa y lo representa como un promedio mayor a 7 años.

Características de las Mypes:

Según Gallegos (como se citó en Becerra, 2018) dentro de las características de toda MYPE se puede mencionar su tiempo de permanencia en el mercado, siendo así, se puede determinar que existen cuatro factores que limitan el tiempo de vida de una Mype y que la hace fracasar en los dos primeros años de vida, tales factores son: falta de ingresos y utilidades, la falta de objetivos de negocio, falta de planeación y los errores al momento de operar en el mercado.

Por otro lado, para Bóveda, Oviedo y Yakusik (2015) los negocios se llevan a cabo siguiendo un plan en el que se identifican puntos relevantes como: quienes formarán parte de él o cuántas personas serán, estos puntos clave ayudan al desarrollo duradero de todo negocio. Por ello se debe determinar el número de

trabajadores en una empresa para conocer en que régimen se encuentra, además, las micro y pequeñas empresas no solo ofrecen empleo sino también favorecen al aumento económico Latinoamericano ya que representan una parte fundamental de la fuerza laboral en diversos países.

De igual manera, Aguilar (2014) considera fundamental conocer el tipo de sociedad de cada empresa, y menciona que al hablar de sociedad se habla de la celebración de un contrato por parte de dos o más personas que se juntan para hacer un negocio, de tal manera se crea una persona jurídica que tiene su propio patrimonio y la cual puede acogerse a distintos regímenes o tipos societarios. Es por ello que el tipo de sociedad al que se acoja la empresa guarda mucha relación con la formalización, pues, tal como lo detalla el autor, se debe celebrar un contrato que establezca la sociedad, al hacer esto la sociedad nace como un nuevo ente ante el Estado, por lo cual está comprometida al pago de tributos.

En base a ello, según la Organización Internacional del Trabajo (2017) la formalización es el proceso mediante el cual las Mypes pueden incorporarse a la economía formal, es decir, funcionan legalmente y obtienen los beneficios proporcionados por el Estado. En concordancia con la teoría, se puede entender que la formalización de una empresa genera ventajas que impulsan a su crecimiento, tales como el aumento de la rentabilidad, el acceso a créditos financieros o la extensión para participar de contratos públicos o privados.

Por otro lado, para Avolio, Mesones y Roca (2013) es importante caracterizar a las empresas por su forma de contratación de personal para la cual se debe tener en consideración un perfil responsable, además cada trabajador debe ser entrenado según los flujos y canales de trabajo; por otro lado, se suele notar también, que gran parte de las Mypes se desarrollan en el

ámbito familiar ya que el trabajo se maneja en un círculo más cerrado caracterizado por la "sucesión". De igual forma Bonmatí (2011) menciona que, para generar una cadena de valor y ventaja competitiva en el mercado, la empresa se debe contar con personal capacitado que desarrolle adecuadamente las labores y que impulse al desarrollo organizacional.

Otro punto resaltante en las MYPES, como lo detallan Avolio, Mesones y Roca (2013) es que se suelen desarrollar con mira en generar ganancias y de tal manera lograr que su negocio subsista frente al gran mercado competitivo. Se puede decir entonces que, para el adecuado funcionamiento de la empresa, se debe contar con un plan estratégico en el cual se plasmen las actividades que se ejecutarán para alcanzar los objetivos y metas trazadas y de tal manera desarrollar eficientemente las labores.

2.2.2. Gestión de calidad

CONOCER

González (2017) expresa que los representantes deben estar informado, conocer y actualizarse sobre los conceptos de calidad que han ido cambiando con el tiempo, actualmente existen diversas interpretaciones del término guiados por la forma de abordar su control; de tal manera, se puede considerar a la calidad como conformidad, como la satisfacción del cliente o como excelencia. El sentido de calidad cambia en función de las diferentes empresas. Para asegurar la calidad se debe delimitar y controlar los procesos de la empresa y a la vez cuidar los detalles de sus actividades, todo guiado a obtener la satisfacción del cliente. Una de las mejores garantías para la calidad que puede ofrecer una empresa, es contar con un sistema de calidad con la correspondiente certificación. Así mismo, el

autor también detalla que todas las empresas para generar competitividad deben desarrollar un adecuado sistema de calidad que ayude a fidelizar a sus clientes.

Siendo así, al hablar de calidad no solo se hace referencia al lujo, excelencia o tamaño que brinda el producto o servicio, ya que existen productos de alta calidad, pero con modelos sencillos, de tal manera, se puede entender que la calidad se refleja en el nivel de cumplimiento de los estándares que tienen las partes interesadas ya sean miembros internos o externos de la organización, además, la calidad debe estar orientada a las necesidades del cliente, para ello la empresa debe procurar el adecuado cumplimiento de sus actividades.

Término gestión de calidad

Según lo detallado por Cortés (2017) la gestión de la calidad lleva a cabo un sistema guiado a identificar y analizar las solicitudes del cliente, definiendo procesos que faciliten productos aceptables por el consumidor y a la vez, manteniendo los procesos bajo control, brindando confianza tanto a la empresa como a sus clientes. Debido a que las necesidades y expectativas de estos varían, las organizaciones deben preocuparse por la mejora continua de los productos o servicios que ofrezcan.

Por otro lado, Gonzáles (2017) plantea que la gestión de calidad está enlazada con la planificación, asignación de recursos, planes de calidad y evaluaciones que realiza toda empresa.

Técnicas de gestión de calidad

Según Gonzáles y Domingo (2013) para aplicar un adecuado sistema de gestión de calidad es importante contar con herramientas o técnicas que ayuden a las organizaciones a resolver adecuadamente sus problemas, entre algunas

mencionan: la hoja de recopilación de datos, el diagrama causa-efecto, los histogramas, el diagrama de dispersión y los gráficos de control.

Así mismo, Balagué y Saarti (2014) mencionan la importancia de aplicar técnicas de gestión de calidad en todas las actividades ya que esto favorece al desarrollo de la misión, cultura y las prácticas de trabajo con el fin de lograr una mejora continua.

Es por ello que, según Meza, Zárate y Contreras (2010) para establecer prácticas operativas, procedimientos, recursos y secuencia de las actividades relevantes se deben usar técnicas orientadas al cumplimiento de la calidad, además deben estar relacionadas a los productos, servicios o proyectos que se desarrollen.

Conociendo lo dicho por los autores, se puede concluir que la importancia del uso de técnicas para la gestión de calidad ayuda a que las actividades se desarrollen con mayor eficacia además permiten resolver problemas internos en la empresa.

OBJETIVOS

Las empresas deben tener un rumbo al momento de ejecutar sus labores, para ello deben conocer los recursos o herramientas con las que cuentan y, a la vez, todos los involucrados en la empresa deben ser conscientes de ello. La mayoría de veces, las metas empresariales están orientadas a la supervivencia, crecimiento y rentabilidad, para lograrlo, los empresarios aplican distintas herramientas que orientan el desarrollo de sus acciones y permiten alcanzar los objetivos propuestos; cabe mencionar que los objetivos varían dependiendo de las necesidades de las empresas, por ello, para definirlos correctamente se requiere de un análisis interno (Arce, 2010).

La gestión de calidad y los objetivos

Según Meza, Zárate y Contreras (2010) la gestión de calidad está orientada al logro de los objetivos de manera óptima en todas las áreas de la empresa, de tal forma se busca conseguir un mayor grado de satisfacción en los clientes. Para tener un adecuado nivel de calidad se debe mejorar continuamente y perfeccionar los objetivos que se desean alcanzar.

Por otro lado, Aldana (2011) hace mención que la calidad siempre ha tenido como razón de ser alcanzar las metas trazadas de la organización, utilizando día con día la mejora continua para fomentar el crecimiento de los miembros de la empresa y a la vez generar sostenibilidad en la misma.

Distintamente, Gonzáles y Domingo (2013) expresan que la calidad está orientada al logro de la finalidad de la empresa, el cual es ser competitiva, además, gracias a la calidad se puede poner en práctica las acciones que fomenten la mejora de la estructura interna de la empresa.

Es así que, se puede entender, que la gestión y los objetivos trazados están relacionados y orientados hacia el rendimiento estratégico de la empresa, ya que al cumplir con las acciones programadas se pueden lograr los objetivos trazados y posicionar a la empresa en el mercado.

SISTEMAS

Un sistema representa la integración de medios para desarrollar una actividad en conjunto y responder ante una necesidad o problemática dentro de la empresa, de tal manera, los sistemas de gestión de calidad están orientados a planear, inspeccionar y mejorar los procesos dentro de la organización que pueden afectar la satisfacción de los clientes y los logros empresariales (Lorenzon, 2020).

Implementación del sistema de gestión de calidad

Para Carro y Gonzáles (2012) la gestión de calidad ayuda a la generación de competitividad y a la superación de las empresas. Al manejarse eficientemente los costos, se gestionan mejor las necesidades de la organización ofertando productos de alta calidad y a precios competitivos.

Así mismo, según Meza, Zárate y Contreras (2010) la productividad se ve estrechamente relacionada con el nivel de calidad que se ofrece, ya que, al hacer bien las cosas y cumplir con los requisitos necesarios se fomenta la mejora continua orientada al alza de rendimiento en la empresa.

Por otro lado, Repullo (2014) dice que la efectividad y la calidad son esenciales para un adecuado diseño organizacional que fomente la participación e interacción con la cultura organizativa. Para gestionar con calidad se debe coordinar y motivar en las organizaciones profesionales ya sean de conocimiento o de servicio

Es por ello que, al producirse una apropiada gestión de calidad, las utilidades en las Mypes aumentan debido a la reducción de costos, de tal manera genera innovación en productos, mejorando la producción y evitando la pérdida de tiempo y materiales.

Importancia de la gestión de calidad

Sanabria, Romero y Flores (2014) evidencian que la importancia de la calidad radica en el desarrollo que le brinda a la organización, además de permitirle dinamizar sus procesos internos, diferenciarse del entorno, adaptarse al medio y sobre todo satisfacer apropiadamente las necesidades de sus diferentes grupos de interés.

Además, Cortés (2017) concuerda en que aplicar la calidad en los procesos de una empresa es importante porque se busca satisfacer las necesidades de los clientes y así aumentar su fidelidad.

Es así que la calidad resulta relevante para sistematizar y optimizar los procesos y procedimientos que se desarrollan en la organización y así optimizar los recursos, productos y/o servicios, además gracias al desarrollo de la calidad, las empresas pueden ser capaces de competir en los grandes mercados mundiales ofreciendo productos y servicios de primera línea que cubran las necesidades de los consumidores.

Dificultades en la gestión de calidad

Hernández (2020) expresa que existen situaciones en las que no se asimila adecuadamente la gestión de calidad y está se produce de manera poco efectiva, hay proyectos que están mal enfocados y que no emplean los instrumentos adecuados para la ejecución estratégica de la evaluación de los procesos.

Así mismo, Mejía, Martínez y Arango (como se citó en Martínez, 2015) señalan que, para la mayoría de las empresas, el camino hacia la aplicación de una gestión de calidad es complejo ya que se deben aplicar una serie de requisitos relacionados a este proceso. La complejidad, restricciones y dificultades en la implementación del sistema de gestión de calidad es más grave en empresas que no están acostumbradas a la innovación por la informalidad de sus métodos y el direccionamiento estratégico, como es el caso de las Pymes.

De acuerdo a ello, Hernández y Fernández (2010) mencionan que otra de las dificultades son los requerimientos del mercado mundial para ofrecer no solo calidad, sino también cuidar el contexto en el que se desarrolla la actividad

comercial. Es así que, enfocándose en aplicar un sistema de gestión de calidad, adicionando el cuidado del medio ambiente, así como la seguridad y salud del trabajo, los costos y el tiempo de gestión aumenta.

A pesar de que la gestión de calidad representa una base fundamental en las empresas para la ejecución de sus actividades, la satisfacción del cliente y el posicionamiento en el mercado, se suele considerar un proceso dificultoso por los costos y la complejidad de éstas, principalmente esto se debe al nivel de informalidad de algunas Mypes.

2.2.3. Metodología 5S

Origen de la metodología 5S

Según Rajadell (2012) el concepto de 5S se origina en el año 1980, principalmente se aplicaba en empresas del sector industria más que en el sector servicio, a pesar de ser este último el que podría alcanzar mayores beneficios al implementar el método. El principal objetivo de las 5S es incrementar los niveles de utilidad dentro de una organización

En consideración a ello, Socconini (2019) señala que para implementar esta metodología es importante tener en cuenta los hábitos y cultura que desarrolla la empresa ya que para efectuar el orden y limpieza se debe contar con el compromiso de todos los colaboradores. La metodología 5S fue creada por Hiroyuki Hirano y actualmente representa el inicio para cualquier mejora. Este método es conocido como 5S debido a que cada uno de sus elementos empieza con la letra S en japonés, de esta manera tenemos: SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU y SHITSUKE.

Por otro lado, Rodríguez (2014) menciona que este método nació en Japón debido a la necesidad de implantar limpieza y organización a un taller de ensamblaje de vehículos. Así mismo, el autor también identifica que esta metodología recibe su nombre por los términos japoneses en los que se basa: “*seiri* (整理), *seiton* (整頓), *seiso* (清掃), *seiketsu* (清潔) y *shitsuke* (躰)”, cada una de estas palabras representa una etapa del proceso que, al ser aplicadas en conjunto, optimizan el ambiente de trabajo, incrementan la responsabilidad del personal, se aumenta la productividad y se mejora la imagen de la empresa.

Por consiguiente, se entiende que la metodología 5S surge a partir de la necesidad de mejorar los índices de productividad en la empresa y fomentar la competitividad, brindando un mejor servicio, aumentando las ventas, disminuyendo costos y mejorando la imagen de la empresa.

Herramientas para las 5 “S”

Cada uno de los componentes de las 5S se pueden describir de la siguiente manera:

SEIRI (eliminar)

Según Rajadell (2012) la primera S de esta metodología representa a la acción de eliminar de la zona de trabajo los elementos que no son útiles para la labor que se realiza, es decir, se debe separar lo que se necesita de lo que no, de esta manera se puede controlar el ingreso y salida de los materiales para evitarse la acumulación de materiales inútiles que provocan accidentes, pérdida de tiempo, falta de espacio, cálculos erróneos en el inventario, etc.

Reglas para eliminar desperdicios

Según detalla Socconini (2019) para llevar a cabo este paso se deben establecer reglas para eliminar desperdicios, de tal manera, es necesario plantearse

la pregunta “¿es útil o inútil?”, se debe evitar el pensamiento “esto será útil más adelante”, ya que esto solo nos lleva a coleccionar cosas innecesarias. Al aplicarse el Seiri se debe: separar lo útil de lo que no lo es; solo conservar lo que se empleará y desechar lo sobrante; separar los materiales según su uso y el nivel de utilidad que se le da

El Seiri trae beneficios tales como: nos permite liberar espacios; nos reduce el tiempo para ubicar materiales y herramientas; nos facilita la visualización de nuestra área de trabajo y aumenta la seguridad de la zona de trabajo.

Cabe considerar que, para Manzano y Gisbert (2016) esta fase es la base para la aplicación de la metodología 5S, ya que se eliminan todos los elementos que son innecesarios en el ambiente laboral, de tal manera se puede controlar y nivelar el flujo (entrada y salida) de los objetos, de tal manera se mejora la capacidad de espacio.

De igual forma Rodríguez (2014) menciona que en esta etapa se clasifican y separan los objetos o procesos innecesarios de los necesarios, a la vez esto ayuda a evitar las compras superfluas y ayuda a la liberación de espacio.

SEITON (ordenar)

En esta etapa se deben ordenar aquellos artículos considerados como necesarios para el trabajo; además se debe establecer una zona específica para encontrarlos con facilidad, para esta etapa se requiere identificar dentro del área de trabajo los lugares fácilmente reconocibles, realizar una guía de las ubicaciones de cada elemento, colocar cada objeto en un sitio determinado y delimitar por colores o siluetas el área al que pertenece cada objeto, al aplicar estas estrategias

se asegura el correcto orden de los materiales o productos del área de trabajo (Socconini, 2019).

Uso de inventarios y organización de elementos

Rajadell (2012) expresa que el poner orden implica posicionar los elementos de forma tal que estos puedan ser vistos con facilidad. Los materiales que son usados con frecuencia deben estar a la mano, los que se usan en ocasiones deben estar en la zona de almacenaje común y las que se usan raramente deben estar guardadas en almacén, de esta manera se asegura una fácil ubicación de las herramientas o productos al momento que son requeridos.

En relación a ello, Manzano y Gisbert (2016) expresan que, al aplicar esta etapa, las Pymes logran visualizar con facilidad la frecuencia de uso de cada elemento. En poco tiempo se puede ver mejoras en el ambiente de trabajo, procurando un acceso más rápido a los materiales, más seguridad y mejora en la calidad y eficacia.

De igual forma Rodríguez (2014) concuerda en que cada elemento debe permanecer en un sitio único, para estar disponible la próxima vez que se necesite.

Ubicación de herramientas

Por otro lado, cuando se tengan seleccionados los materiales útiles, se debe fijar un lugar que haga posible la ubicación, identificación y retorno de los elementos de forma rápida. Por ello, para poder generar orden en el ambiente laboral es necesario eliminar la actitud de “mañana lo ordeno” lo cual solo genera que las cosas se encuentren por doquier sin tener un sitio establecido, debido a esto, se plantea el uso de inventarios y la clasificación de materiales, para mantener un mejor y más efectivo control sobre las herramientas en el área de trabajo (Rajadell, 2012).

Distribución de áreas

Así mismo, con la implementación del Seiton se plantea establecer límites en el área de trabajo; contar con un ambiente adecuado y esquivar duplicidades, de tal manera, se podrá acceder con rapidez a los materiales que se necesitan, mejorar la productividad de la organización, aumentar la seguridad laboral y mejorar el acceso a la información; bajo este concepto se deben diseñar las instalaciones y disponer de zonas específicas para el desarrollo de las labores y la ubicación de materiales y así conseguir la máxima eficiencia en las tareas (Rajadell, 2012).

SEISO (limpiar)

Según Rajadell (2012) la tercera S representa la acción de limpiar e inspeccionar el área de trabajo para encontrar el “defecto” y eliminarlo. En concordancia a ello, Rodríguez (2014) menciona que en esta etapa las personas encargadas de cada área deben conservar la limpieza de su zona de trabajo bajo su responsabilidad. Con ello se busca mejorar la imagen interna y externa de la empresa, e incrementar la seguridad y la calidad.

Hábito de limpieza

La limpieza se debe ser como parte de la rutina diaria, asumirse como una tarea necesaria y considerarse como un hábito de limpieza, ya que, al aplicar el Seiso se obtienen beneficios como: disminución del riesgo en accidentes; la vida útil de las maquinarias incrementa; se producen menos averías en los equipos y se produce un efecto multiplicador debido a que la limpieza genera más limpieza. Dentro de la inspección que se debe realizar en la empresa, la limpieza juega un papel muy importante ya que por medio de esta se puede identificar cualquier avería o problema que presenta alguna maquinaria (Rajadell, 2012).

Por su parte, Manzano y Gisbert (2016) expresan que una Pyme debe establecer horarios fijos para la realización de la limpieza e inspección, así como para llevar a cabo el mantenimiento de los equipos y el espacio de trabajo. El Seiso debe ser integrado a la jornada laboral para que poco a poco los colaboradores lo vean como parte de su trabajo. Entre algunos de los resultados que se pueden detectar al aplicar esta etapa es la prolongación de la vida útil de los equipos, también la disminución de desperfectos y el descenso de incidentes laborales.

SEIKETSU (estandarizar)

Rajadell (2012) describe que por medio de Seiketsu se consolidan las 3 primeras S, por medio de la estandarización se pueden asegurar que los efectos en la empresa serán perdurables. El hecho de estandarizar plantea seguir un modelo que al ser aplicado sobre una tarea reflejen el orden y limpieza como factores fundamentales. El proceso de estandarización establece los lugares en los que deben estar los elementos y en donde se deben llevar a cabo las actividades.

La conducta errática representa el principal enemigo del seiketsu, se debe poner en práctica la frase “hoy sí, mañana no” para generar productividad en el presente y que los días posteriores de incumplimiento no aumenten.

Término “5s”

Para que la cuarta etapa de la metodología 5S se cumpla, es necesario que todos los involucrados en la empresa estén al tanto y conozcan sobre su desarrollo, por ello, según Socconini (2019) las 5S representan una orden que permite la mejora de la productividad en el ambiente de trabajo por medio de la normalización de actividades como la limpieza y el orden; esto se consigue al incluir cambios los cuales abarcan 5 etapas que se relacionan entre sí. Hoy en día toda empresa debe implementar las 5S para mejorar sus procesos y no fracasar en

el desarrollo de sus actividades. Llevar a cabo este proceso no requiere complejidad ya que no se emplea más que la disciplina y autocontrol de cada colaborador de la empresa.

Aplicación de las 5S

El principal objetivo al implementar la herramienta 5S en una Mype, según Manzano y Gisbert (2016) es eliminar los desperdicios y procurar tener un ambiente de trabajo limpio y ordenado. Es por ello que resulta indispensable seguir los 5 pasos clave junto con la ayuda de los recursos y la aplicación de una cultura organizacional. Al aplicar la metodología 5S se obtienen resultados inmediatos, esto causa un gran impacto visual, a la vez, favorece en la eficiencia de los procesos y en la mejora de atención a los clientes.

Siendo así, Rodríguez (2014) detalla que la alta dirección de la empresa debe ser la encargada de aplicar la metodología 5S, además debe buscar mejorar la calidad en todos los niveles y procesos de la empresa, por lo que es necesario que se muestre comprometida al cien por ciento con el proceso de implementación de las 5 S.

Socconini (2019) expresa que una de las principales ayudas para esta metodología es el liderazgo que expresa la cabeza de la organización ya que esto permite contagiar a los trabajadores de entusiasmo frente a un nuevo proyecto. La motivación que se le brinde a los trabajadores ayudará a que ellos se esfuercen en conseguir un mejor aspecto para la empresa tanto en orden y limpieza como en productividad. Es recomendable que al término de cada etapa se tomen fotografías para evidenciar los cambios del lugar. Se considera que durante el plazo de seis a doce meses la implementación de las 5S se encuentra en la etapa de madurez,

posteriormente se convierte en un hábito; cuando esto último sucede, personas externas a su empresa pueden visitarla, tal como se hizo también en la etapa 0 de la implementación. Cuando su empresa es tomada como modelo se produce un sentimiento de orgullo por todas las metas alcanzadas.

Condiciones óptimas

Al aplicarse el seiketsu se debe: perdurar en la utilización de las 3 primeras S; elaborar y efectuar criterios de limpieza, así como corroborar que sean aplicados correctamente; dar a conocer al personal la importancia de emplear los estándares para generar un mejor ambiente laboral. A la vez, la estandarización presenta beneficios como: mayor conocimiento de las instalaciones de la empresa, se crean hábitos de limpieza y se disminuyen posibles accidentes. Así mismo, el seiketsu simboliza importancia para: trabajar de forma segura y fácil; preserva el know-how; mide el desempeño y entrenamiento de los colaboradores; denota la relación causa y efecto de las acciones; proporciona objetivos y señala metas; crea un sustento para auditoria y análisis; simboliza una técnica que ayuda a evitar errores (Rajadell, 2012).

En relación con el autor anterior, Rodríguez (2014) también menciona que en esta etapa se normaliza lo hecho en las fases anteriores y se vuelve una constante. Se infiere entonces que la aplicación de la metodología 5S ayuda a mejorar la calidad de trabajo en las áreas de la empresa además se busca mantener un ambiente de trabajo limpio y ordenado que ayude con la eficiencia de las actividades y en la mejora de atención a los clientes.

Es por ello que, para Manzano y Gisbert (2016) las Pymes deben establecer estándares precisos para su organización, desde efectuar formularios hasta definir los espacios productivos o tomar fotografías para saber cómo debe quedar al final

de la jornada cada lugar de trabajo. En las empresas, la gestión visual representa una de las herramientas más poderosas, ya que, con solo observar los operarios pueden conocer la ubicación de cada objeto, o de qué manera realizar una actividad.

Se entiende entonces que en la cuarta etapa correspondiente al Seiketsu se unifican las 3 primeras S con la finalidad de que las acciones realizadas sean perenes y se generen hábitos de limpieza que ayuden a disminuir posibles accidentes.

SHITSUKE (disciplina)

Según Rajadell (2012) la quinta S busca transformar en hábito el uso de los métodos estandarizados y aplicar las normas dadas. Para poder ejecutar el shitsuke se debe poner en práctica el autocontrol, es en esta etapa donde se necesita mayor compromiso de los colaboradores de la organización ya que de esto depende que la implementación de las 5S sea perdurable. Esta etapa representa la más fácil (ya que solo se deben aplicar las normas y conservar su estado) y difícil a la vez (su aplicación depende del nivel de compromiso con el proyecto).

Incentivos a los trabajadores

Para fomentar la disciplina en los trabajadores y asegurar que sigan las reglas básicas los representantes pueden incentivarlos premiando sus logros, ya que, una buena conducta es fomentada con la práctica y el cambio de hábitos. El shitsuke implica: respetar las reglas y estándares de la empresa; preocuparse por el adecuado cumplimiento de las normas; conservar la disciplina y autodisciplina; llevar a cabo auditorias y facilitar la autoevaluación. Además, entre los beneficios que contrae la cuarta S se menciona que: promueve una cultura de comprensión, obediencia y protección de los recursos; mejora el ambiente laboral; aumenta la

moral; genera excelencia, ya que la disciplina vuelve a las personas capaces de adaptarse a sus propias decisiones o las de otras personas. Así mismo, el Shitsuke se basa en transformar en un hábito las actividades de las 5 S, conservando los procesos generados mediante el compromiso de todos (Socconini, 2019).

También se destaca lo dicho por Rodríguez (2014) quien refiere que en esta etapa se adopta el compromiso y la actitud para tener buenos hábitos y el deseo de impulsar la mejora continua en la empresa.

2.3. Marco conceptual

Impuesto a la renta.

El diario El Comercio (19 de febrero, 2019) señala que el impuesto a la renta representa el tributo obligatorio que debe pagar una vez al año el individuo que trabaja o el dueño de un negocio, este impuesto abarca todos los ingresos obtenidos de una labor o los surgidos por el desarrollo de un capital. El diario también detalla que este impuesto inicia su operación el 1 de enero finalizando el 31 de diciembre.

Asignación familiar.

Ampudia (2019) define a la asignación familiar como aquel derecho que tienen los trabajadores de la actividad privada, para percibir por parte de su empleador un beneficio económico que ayude a afrontar hasta cierto grado los gastos relacionados a la carga familiar con respecto a sus menores hijos.

Declaración jurada anual por Impuesto a la Renta.

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2019) define a la Declaración jurada anual por Impuesto a la Renta como el proceso que deben llevar a cabo los contribuyentes por las rentas alcanzadas durante el ejercicio gravable según las leyes ya establecidas.

Mejora continua.

Proaño, Gisbert y Pérez (2017) mencionan que la mejora continua es aquel plan que se emplea para lograr la calidad total y excelencia de las empresas de forma gradual, para así conseguir resultados eficientes y eficaces.

Cultura organizacional.

López (2016) expresa que la cultura organizacional es la relación del conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas forjadas, aprobadas y efectuadas por todos los miembros de la organización.

III. HIPÓTESIS:

Según Cacciamani y Guasti (2016) las investigaciones descriptivas no plasman una hipótesis porque no trabajan en base a relaciones de causa y efecto.

Por ello, la investigación titulada “las 5s como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Centro Comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020” no presenta hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental, transversal y descriptivo.

De tal manera, fue no experimental porque no se manipuló la variable de estudio; tal como lo menciona Raffino (2020) en una investigación no experimental solo se observan los fenómenos surgidos en el contexto natural de la variable para posteriormente describirla y analizarla.

Así mismo fue transversal porque la información se recogió en un momento determinado del tiempo, para este caso, durante el segundo semestre del 2020; tal como lo menciona Vásquez (2016) en las investigaciones transversales la recolección de información se da en un punto determinado de tiempo.

Además, la investigación fue descriptiva porque se empleó la observación para caracterizar los sucesos o la variable de estudio, tal como lo menciona Ferreyra (2014) al emplearse una investigación descriptiva se debe realizar preguntas como ¿cuál es el fenómeno?, ¿cómo es?, ¿qué tienen en común?, etc., las respuestas a estas preguntas ayudarán en la investigación.

Por otro lado, la investigación tuvo un tipo cuantitativo ya que los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente. Según lo detalla Vásquez (2016) los estudios cuantitativos emplean datos numéricos obtenidos por una medición estadística controlada.

4.2. Población y muestra

Población

Para la siguiente investigación se determinó una población de 30 representantes de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Bahía Plaza

Center dedicadas al rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Chimbote 2020; esta población fue identificada mediante un sondeo.

Esta población tiene sustento según la teoría de Bologna (2018) quien define población como el grupo de elementos que serán base de un estudio en particular pudiendo considerarse a personas, ciudades, hogares, entre otros elementos.

Muestra

La muestra de la investigación fue censal, ya que se tomó al 100% de la población correspondiente a los 30 representantes de las micro y pequeñas empresas por ser una población pequeña.

Para la selección de esta muestra se consideró como criterio de inclusión a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles ubicadas en el centro comercial Bahía Plaza Center. No se consideraron criterios de exclusión ya que la muestra fue censal.

Cabe mencionar que Del Castillo y Olivares (2014) definen a la muestra como el subconjunto de elementos de la población con los cuales es más fácil trabajar una investigación científica, ya que, si se trabajara en base a la población, se requeriría mayor inversión y tiempo.

4.3. Matriz de definición y operacionalización de la variable e indicadores

Aspecto complementario	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Características de los representantes	Al emprendedor se le puede describir en función a diversos datos generales basados en información sociodemográfica que engloban variables medibles y que pueden hacer énfasis en las competencias o habilidades que desarrolla la	El aspecto complementario representantes , fue medido por medio de un cuestionario con distintos ítems, considerando los indicadores	Datos generales	• Edad	Razón
	persona según el cargo que desempeña en la empresa (Cotín, Larraza y Mas, 2007).	para su óptima ejecución.		• Género	Nominal
				• Grado de instrucción	Nominal
				• Estado civil	Nominal
				• Cargo que desempeña	Nominal
				• Tiempo que desempeña el cargo	Razón

Aspecto complementario	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Características de las micro y pequeñas empresas	Los negocios presentan ciertos rasgos significativos que los hacen identificarse en el mercado, de tal manera, cada empresa surge con un ideal o meta	El aspecto complementario de las micro y pequeñas empresas , fue medido por medio de un cuestionario que posee diferentes ítems, teniendo en cuenta los indicadores para su óptima ejecución.	Rasgos significativos	• Tiempo de la MYPE	Razón
	distinto (Bóveda, Oviedo y Yakusik, 2015).			• Número de trabajadores	Razón
				• Tipo de sociedad	Nominal
				• Formalización	Nominal
				• Personas que trabajan en la empresa	Nominal
				• Objetivo de la empresa	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	Consiste en conocer sistemas que	La variable <i>gestión de calidad</i> , fue	Conocer	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la gestión de calidad. • Técnicas de gestión de calidad. 	Nominal
			Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de calidad y los objetivos. • Implementación del sistema de gestión de calidad. • Importancia de los 	Nominal
	guén al cumplimiento de los objetivos propuestos y a generar mejora en las actividades (Socconini, 2019).	medida por medio de un cuestionario con distintos ítems, considerando los indicadores para su óptima ejecución.	Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • sistemas de gestión de calidad. • Dificultades en la implementación de sistemas. 	Nominal
			Eliminar	<ul style="list-style-type: none"> • Reglas para eliminar desperdicios. 	Nominal
Las 5s	Metodología de trabajo orientada al desarrollo de acciones	La variable <i>las 5s</i> fue medida por medio de un	Ordenar	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de inventarios y organización de elementos. • Distribución de áreas. 	Ordinal
			Limpiar	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de herramientas. • Hábito de limpieza. • Término 5S. 	Ordinal
	basadas en eliminar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplinar las tareas propuestas (Socconini, 2019).	cuestionario con distintos ítems, considerando los indicadores para su óptima ejecución.	Estandarizar	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de las 5S. • Condiciones óptimas para trabajar. 	Nominal
			Disciplinar	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos a los trabajadores. 	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta ya que, por medio de preguntas aplicadas a una muestra se pueden inferir resultados para la población de estudio; la elección de esta técnica se basa en la teoría de Font (2016) quien detalla que la encuesta es una técnica que recopila información de forma ordenada.

Cuestionario

La investigación usó como instrumento un cuestionario estructurado, el cual constó de 27 preguntas organizadas en base a los objetivos específicos del estudio. Según Meneses (2016) el cuestionario es el instrumento utilizado para recoger información en el campo de las investigaciones cuantitativas, específicamente las que emplean en su metodología las encuestas.

4.5. Plan de análisis

Para la elaboración del plan de análisis se recurrió al programa Microsoft Word para la redacción de la investigación, Microsoft Excel, el cual sirvió de ayuda para plasmar una base de los datos obtenidos de las encuestas, así como también, nos permitió diseñar figuras y tablas estadísticas. También se empleó el programa Microsoft PowerPoint para la elaboración de diapositivas, posteriormente se empleó el formato PDF para la presentación final del proyecto de investigación. Adicionalmente se empleó el programa Turnitin para detectar el grado de similitud de la investigación, finalmente para llevar a cabo la exposición se empleó el programa Zoom.

4.6. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia						
Problema	Objetivos		Variable	Metodología		
	General	Específicos		Población y Muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020?	Identificar las principales características de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020	<p>Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.</p> <p>Detallar las principales características de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.</p> <p>Establecer las características de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.</p> <p>Evaluar la vigencia de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.</p>	Las 5S Gestión de calidad.	<p>Población: 30 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados del Centro Comercial Bahía Plaza Center en Chimbote.</p> <p>Muestra: Está compuesta por el 100% correspondiente a las 30 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados del Centro Comercial Bahía Plaza Center en Chimbote.</p>	<p>Diseño de la investigación No experimental, transversal, descriptivo.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Plan de análisis: Para el desarrollo del proyecto se emplearon programas como Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, el formato PDF para la presentación final del proyecto, programa Turnitin y plataforma Zoom.</p>

4.7. Principios éticos

Según el Código de Ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2019) se consideran los siguientes principios éticos:

Protección a las personas: Para cumplir con este principio se procuró el trato respetuoso y tolerante hacia los encuestados. Siendo así, los representantes brindaron los datos pertinentes referentes a su nombre, DNI y firma, además, se les indicó que la información compartida sería confidencial y solo sería usada para los fines de la investigación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: La investigación procuró proteger el medio ambiente, desde plantas hasta animales, por ello, los cuestionarios fueron impresos en hojas recicladas.

Libre participación y derecho a estar informado: Para el desarrollo de cualquier investigación, el autor, tiene derecho y libertad para informarse en base al trabajo en el que participa. Este principio se reflejó al emplear un consentimiento informado mediante el cual los encuestados expresaban su libre voluntad de participar en la investigación.

Beneficencia no maleficencia: Se aseguró la protección de los participantes de la investigación ya que, durante el desarrollo de las encuestas, no se causaron daños ni se provocaron situaciones adversas que pudieran afectar a los involucrados en la investigación; además, a cada representante se le informó que el estudio no pretendía provocar daños en el desarrollo de sus actividades, por el contrario, buscaba ayudar a las empresas de su rubro a corregir problemas.

Justicia: Como principio moral, la justicia nos lleva a razonar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde. Este principio se cumplió al respetar los resultados obtenidos, sin manipularlos para provocar errores en la investigación.

Integridad científica: La integridad y ética de los investigadores no debe quedarse solo en el campo de la ciencia, también se debe extender a sus actividades de educación y ámbito profesional. Al cumplir este principio, los investigadores nos comprometemos a desarrollar una conducta justa y transparente, así como un correcto compromiso y responsabilidad para con la sociedad.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Centro Comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.

Características de los representantes	N	%
Edad		
de 18 a 30 años	3	10.00
de 31 a 50 años	15	50.00
de 51 a más	12	40.00
Total	30	100.00
Género		
Femenino	16	53.33
Masculino	14	46.67
Total	30	100.00
Estado Civil		
Soltero	3	10.00
Conviviente	4	13.33
Casado	13	76.67
Viudo	0	0.00
Divorciado	0	0.00
Total	30	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primario	0	0.00
Secundaria	18	60.00
Superior técnica	11	36.67
Superior universitaria	1	3.33
Total	30	100.00
Cargo asignado		
Dueño	17	56.67
Administrador	7	23.33
Encargado	6	20.00
Total	30	100.00
Tiempo que desempeña el cargo		
De 0 a 3 años	2	6.67
De 4 a 6 años	7	23.33
De 7 a más	21	70.00
Total	30	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Centro Comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Centro Comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.

Características de las mypes	N	%
Tiempo de permanencia en el rubro		
de 0 a 3 años	2	6.67
de 4 a 6 años	2	6.67
de 7 a más	26	86.66
Total	30	100.00
Cantidad de trabajadores		
De 1 a 5	29	96.67
De 6 a 10	1	3.33
De 11 a más	0	0.00
Total	30	100.00
Tipo de sociedad		
Persona Natural	23	76.68
S.A.	1	3.33
S.R.L.	1	3.33
S.A.C.	4	13.33
E.I.R.L.	1	3.33
Total	30	100.00
Formalización		
Si	30	100.00
No	0	0.00
Total	30	100.00
Existe familiaridad con los trabajadores		
Si	10	33.33
No	20	66.67
Total	30	100.00
Finalidad de la creación		
Fines de lucro	23	76.67
Subsistencia	7	23.33
Total	30	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Centro Comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.

Tabla 3

Características de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.

Las 5s como factor relevante para la gestión de calidad	N	%
Conocimiento de “gestión de calidad”		
Si	15	50.00
No	6	20.00
Escasos conocimientos	9	30.00
Total	30	100.00
Técnicas de gestión de calidad		
Benchmarking	0	0.00
Empowerment	2	6.67
Outsourcing	0	0.00
Las 5S	3	10.00
Otros	18	60.00
Ninguno	7	23.33
Total	30	100.00
La gestión de calidad y su ayuda al logro de objetivos trazados		
Si	30	100.00
No	0	0.00
Total	30	100.00
Sistema de gestión de calidad en la empresa		
Si	27	90.00
No	3	10.00
Total	30	100.00
Es importante contar con un sistema de gestión de calidad		
Si	30	100.00
No	0	0.00
Total	30	100.00
Dificultades para implementar un sistema de gestión de calidad		
Poca determinación	11	36.67
Aprendizaje lento	9	30.00
No sede a los cambios	1	3.33
Desconocimiento del cargo	9	30.00
Otros	0	0.00
Total	30	100.00

Continúa...

Las 5s como factor relevante para la gestión de calidad	N	%
Conocimiento del término "5S"		
Si	8	26.67
No	18	60.00
Poco conocimiento	4	13.33
Total	30	100.00
Aplica las 5S en su empresa		
Si	30	100.00
No	0	0.00
Total	30	100.00
Se realizan inventarios y clasifican los elementos		
Siempre	15	50.00
Casi siempre	1	3.33
A veces	2	6.67
Raras veces	3	10.00
Nunca	9	30.00
Total	30	100.00
Existe un área para colocar las pertenencias		
Si	25	83.33
No	5	16.67
Total	30	100.00
Se ubican fácilmente los materiales, documentos y herramientas		
Siempre	27	90.00
Casi siempre	1	3.33
A veces	1	3.33
Raras veces	1	3.33
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00
En su lugar de trabajo se establecen reglas para eliminar desperdicios		
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100.00
Continúa...		

Las 5s como factor relevante para la gestión de calidad	N	%
El lugar de trabajo cuenta con condiciones óptimas para desempeñar las labores		
Si	27	90.00
No	3	10.00
Total	30	100.00
Se otorgan incentivos a los trabajadores		
Si	17	56.67
No	13	43.33
Total	30	100.00

Concluye.

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Centro Comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.

Tabla 4

Vigencia de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados centro comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.

Vigencia de las 5S	N	%
Posee el hábito de limpieza		
Siempre	29	96.67
Casi siempre	0	0.00
A veces	1	3.33
Raras veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Centro Comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1: Características de los representantes.

El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen edades entre 31 y 50 años (Tabla 1). Los resultados coinciden con lo detallado por Paredes (2019) quien refleja que un 62.5% de los representantes tienen edades entre 31 y 51 años, también coinciden con Gonzáles (2016) quien demuestra que el 50% tienen edades entre 31 y 50 años, sin embargo, contrasta con Avelino (2017) quien demostró que un 36% tienen edades entre 15 y 25 años. Los resultados obtenidos demuestran que las micro y pequeñas empresas están dirigidas por personas mayores de edad que tienen experiencia para administrar un negocio.

El 53.33% son de género femenino (Tabla 1). Los resultados coinciden con Paredes (2019) quien nos muestra que un 62.5% de los representantes son de género femenino, además coinciden con Gonzáles (2016) quien expresa que el 63.3% son mujeres, por otro lado, los resultados contrastan con Jaramillo (2019) quien nos muestra que el 100% son de género masculino. Estos resultados nos permiten observar que cada vez son más mujeres las que deciden emprender un negocio.

El 76.67% de los representantes son casados (Tabla 1); los resultados concuerdan con Paredes (2019) quien refleja en sus resultados que el 50% de su muestra es casada. En consideración a los resultados se comprende que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son casados, por lo cual se puede deducir que tienen carga familiar.

Se obtuvo que el 60% culminaron sus estudios hasta el nivel secundario (Tabla 1), los resultados discrepan con Avelino (2017) quien muestra que un 44% tiene estudios superiores no universitarios; por otro lado, también discrepa con Paredes (2019) quien

muestra que el 50% cuenta con grado superior universitario. Estos resultados demuestran que actualmente los representantes han decidido incursionar en los negocios buscando generar ganancias, teniendo como base sus conocimientos de educación básica regular.

Respecto al cargo asignado, el 56.67% son dueños de la micro y pequeña empresa (Tabla 1); los resultados concuerdan con Paredes (2019) quien muestra con un 50% que los representantes son dueños de los negocios. Siendo así, se entiende que las micro y pequeñas empresas son dirigidas principalmente por las mismas personas que la crearon, esto se sustenta con la teoría de Avolio, Mesones y Roca (2013) quienes expresan que es el dueño o gerente general quien dirige la empresa.

En base a tiempo que desempeña el cargo, se obtuvo que el 70% de los representantes vienen desarrollando su cargo de 7 años a más (Tabla 1); los resultados coinciden con Paredes (2019) quien muestra que el 62.5% de los representantes tienen más de 6 años de experiencia en su labor. Los resultados permiten sustentar que los encuestados cuentan con varios años de experiencia desempeñando su labor, por lo cual se puede inferir que tienen experiencia en el desarrollo de sus labores.

Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas.

Se obtuvo que el 86.66% de las micro y pequeñas empresas tienen una permanencia en el mercado de 7 a más años (Tabla 2), los resultados concuerdan con Paredes (2019) quien muestra que un 62.5% tienen más de 7 años de funcionamiento. Estos resultados permiten observar que hay estabilidad comercial en el rubro debido al largo tiempo desempeñando las actividades comerciales. En consideración a ello, se puede contrastar la teoría de Gallegos (como se citó en Becerra, 2018) quien menciona que las MYPES limitan su tiempo de vida debido a la falta de ingresos y utilidades, la

falta de objetivos de negocio, falta de planeación y los errores al momento de operar en el mercado.

Respecto al número de trabajadores, se obtuvo que el 96.67% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 5 trabajadores (Tabla 2), los resultados coinciden con Paredes (2019) quien nos muestra que un 87.5% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 colaboradores. Estos resultados reflejan que las micro y pequeñas empresas tienen carga laboral, así mismo, se puede comprobar lo dicho por los autores Okpara y Wynn (como se citó en Avolio, Mesones y Roca, 2013) quienes consideran que las micro y pequeñas empresas son una gran fuente generadora de empleo para el país.

Los resultados arrojaron que el 76.68% de micro y pequeñas empresas está constituida como Persona Natural (Tabla 2), los resultados discrepan con Paredes (2019) quien muestra que el 50% de las empresas tienen un tipo de sociedad S.A.C. Esto nos demuestra que, en su mayoría, las micro y pequeñas empresas están constituidas de manera unipersonal, por ello el dueño de la empresa responde con su patrimonio personal por las obligaciones y responsabilidades contraídas por la empresa. Los resultados están sustentados en la base teórica de Aguilar (2014) quien menciona que las empresas se acogen a distintos regímenes o tipo societarios para constituir su negocio.

Respecto a la formalización, se obtuvo que el 100% de las micro y pequeñas empresas están formalizadas (Tabla 2); estos resultados coinciden con Rioja (2019) quien muestra que el 100% de las Mypes de su población están formalizadas. Los resultados reflejan que las empresas trabajan bajo la normativa legal, es decir, pagan tributos al Estado y pueden gozar de los beneficios que éste les brinda.

Respecto a los lazos de familiaridad con los trabajadores se obtuvo que el 66.67% de los trabajadores no tienen familiaridad con el representante (Tabla 2); dichos

resultados coinciden con Rioja (2019) quien obtuvo que el 88.9% de los trabajadores no son familiares. Ante estos resultados, se puede comprender que los dueños de las Mypes, prefieren contratar personal ajeno a su entorno familiar para evitar involucrar sentimientos o excesos de confianza.

El 76.67% de las micro y pequeñas empresas fue creada con fines de lucro (Tabla 2); los resultados coinciden con Paredes (2019) quien refleja con un 100% que las MYPES fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. Los resultados denotan que el principal objetivo de las empresas es ganar dinero y recuperar el capital que invirtieron.

Tabla 3: Características de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad.

Respecto al conocimiento del término gestión de calidad, el 50% de los representantes conoce el término “gestión de calidad” (Tabla 3), los resultados coinciden con Gonzáles (2016) quien menciona que el 80% conoce el significado de gestión de calidad. Los resultados demuestran que la mitad de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un conocimiento básico sobre la gestión de calidad, como lo expresó la teoría de Cortés (2017) la gestión de calidad permite desarrollar eficientemente la labor de administrar un negocio y brindar un buen servicio al cliente, ejecutando procesos que faciliten productos aceptables por el consumidor; así mismo, se fundamenta con la base teórica de Gonzáles (2017) quien señala que existen diversas interpretaciones para el término “gestión de calidad” pero que mayormente se le considera como la satisfacción del cliente y la excelencia en las labores.

En base al conocimiento sobre técnicas de gestión de calidad se obtuvo que el 60% conoce algún tipo de técnica distinta a las mencionadas en el cuestionario (Tabla 3); los resultados coinciden con Gonzáles (2016) quien expresa con un 80% que los

representantes conocen sobre Benchmarking u Outsourcing. Los resultados reflejan que los representantes están al tanto de las técnicas de gestión de calidad más empleadas en el rubro empresarial lo cual les ayuda en el desarrollo de su gestión. Los resultados son fundamentados por Gonzáles y Domingo (2013) quienes precisan que los propietarios de las empresas deben conocer técnicas que los ayuden a resolver problemas y a brindar calidad a sus clientes.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirmaron que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos propuestos para la empresa (Tabla 3), los resultados se relacionan con Gonzáles (2016) quien detalló que el 80% percibe que la gestión de calidad le ayuda a crecer en el mercado. Estos resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas que aplican un sistema de gestión de calidad pueden cumplir con sus expectativas y objetivos planteados, así mismo, tal como lo dicta la teoría de Gonzáles (2017) para aplicar un adecuado sistema de gestión de calidad se debe planificar las actividades, asignar recursos y diseñar planes de calidad, esto nos permitirá evaluar el desarrollo de la empresa.

En el 90% de las MYPES se ha implementado un sistema de gestión de calidad (Tabla 3); los resultados coinciden con Paredes (2019) quien refleja con un 62.5% que las Mypes manejan un sistema de gestión de calidad. Los resultados reflejan que los propietarios han procurado implementar prácticas que hagan a su empresa más competitiva; como lo sustenta Gonzáles y Domingo (2013) en sus bases teóricas, los sistemas de gestión de calidad procuran la mejora continua y la competitividad en las empresas.

El 100% de los representantes consideran importante implementar la gestión de calidad en la empresa (Tabla 3); los resultados concuerdan con Paredes (2019) quien nos

muestra que el 75% considera importante manejar un sistema de gestión de calidad que les permita ofrecer productos de buena calidad, así como una adecuada atención al cliente bajo los estándares de orden y limpieza. Los resultados nos permiten corroborar lo expresado por los autores Sanabria, Romero y Flores (2014) quienes consideran que es importante para los representantes implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa porque esto aporta al desarrollo y crecimiento de la organización, además permite crear ventaja competitiva en el mercado.

El 36.67% de los representantes considera que la dificultad para implementar la gestión de calidad es la poca determinación (Tabla 3). Los resultados son sustentados con la teoría de Hernández (2020) quien menciona que existen situaciones en las que no se asimila apropiadamente la gestión de calidad produciendo proyectos mal guiados que perjudican las acciones estratégicas de la empresa.

Los resultados reflejaron que el 60% de los representantes no conocen el término “5S” (Tabla 3). Los resultados coinciden con Nazareno (2019) quien refleja que el 90% no conocía la metodología “5S”; por otro lado, contrasta con Donis (2015) quien muestra que el 47% si tiene conocimiento sobre el significado “5S” es por ello que se trabaja con calidad en un ambiente limpio y seguro. Los resultados denotan que los representantes de las micro y pequeñas empresas están desinformados sobre el término “5S” por lo cual no conocen sus beneficios como que al aplicarla pueden reducir accidentes y generar mayor productividad tal como lo mencionó el autor Rodríguez (2014).

En el 100% de las micro y pequeñas empresas se aplica la metodología “5S” (Tabla 3), tal resultado se relaciona con el estudio de Paredes (2019) quien detalló que, en un 62,5% se recurría a organizar y seleccionar, ordenar, mantener la limpieza y el rigor en las consignas y tareas. Los resultados permiten identificar que los representantes

consideran importante la aplicación de esta metodología para mejorar los estándares de orden, limpieza y el correcto uso del ambiente de trabajo. Rajadell (2012) fundamenta en su base teórica que al implementar la metodología “5S” se disminuye la suciedad y desorden, se produce mayor protección para los empleados y se señalizan mejor las áreas de trabajo.

En el 50% de las micro y pequeñas empresas siempre se realizan inventarios y se clasifican los materiales (Tabla 3); los resultados contrastan con Avelino (2017) quien con un 34% menciona que la población es indiferente de la clasificación de materiales. Ante los resultados se denota que la mitad de los micro y pequeños empresarios realizan la separación de materiales en base a su utilidad, permitiéndoles mantener un orden en su establecimiento, liberando espacios y evitándoles hacer cálculos erróneos en los inventarios.

En el 83.33% de las micro y pequeñas empresas se distribuye y designan adecuadamente las áreas (Tabla 3). Los resultados contrastan con Avelino (2017) quien mostró que el 34% considera que el área de trabajo no está bien distribuida, también contrasta con Jaramillo (2019) quien reflejó en un 49.2% nunca se señalan y delimitan las áreas de trabajo, además no se preocupan por mantener un orden y limpieza en las áreas. Estos resultados corroboran la teoría de Rodríguez (2014) quien expresó que al aplicar las “5S” se pueden perfeccionar las labores de la empresa y dirigir de manera estratégica las áreas de la organización.

El 90% de los representantes considera que los materiales se ubican fácilmente al momento de utilizarlos (Tabla 3). Los resultados concuerdan con Donis (2015) quien nos muestra que un 36% si encuentran rápidamente los elementos que buscan agilizando los procesos de productividad y tiempo de espera; también se relacionan con los resultados

de Avelino (2017) quien nos muestra que el 34% no estar en acuerdo ni desacuerdo ante el fácil acceso al uso de las herramientas para laborar; por otro lado, contrasta con Jaramillo (2019) quien demuestra que en un 39.7% nunca existe un lugar específico para ubicar las herramientas. Esto denota que en las micro y pequeñas empresas se aplica el “Seiton”, es decir, el orden, lo cual permite visualizar con facilidad los materiales que se usan con mayor frecuencia. Los resultados se fundamentan por el autor Rodríguez (2014) quien menciona que cada elemento debe permanecer en un sitio único, para estar disponible la próxima vez que se necesite.

En el 93.33% de las micro y pequeñas empresas se establecen reglas para eliminar desperdicios (Tabla 3). Los resultados contrastan con Avelino (2017) quien nos muestra que el 46% está medianamente en desacuerdo respecto a la existencia de cronogramas de actividades de limpieza. Estos resultados reflejan el uso del “Seiri”, es decir, la importancia de la eliminación de elementos innecesarios de la zona de trabajo. Como lo sustenta la teoría de Manzano y Gisbert (2016) la fase de eliminación permite mejorar la capacidad de espacio y el flujo de materiales en las organizaciones; así mismo, como lo detalló teóricamente Rajadell (2012) gracias al Seiri se logra controlar el ingreso y salida de materiales para evitar la acumulación de herramientas que provoquen accidentes.

El 90% considera que su ambiente laboral presenta condiciones óptimas de trabajo (Tabla 3); los resultados se relacionan con Abuhadba (2017) quien demostró con un 50% que la metodología 5S contribuye a la organización del ambiente de trabajo, por otro lado, discrepan con Donis (2015) quien muestra con un 55% que su área de trabajo no presenta condiciones óptimas debido a que se encuentra sucia y desordenada. El resultado demuestra que para las empresas es importante trabajar en un ambiente correctamente acondicionado para desarrollar sus labores; esto se sustenta con la base teórica de

Rodríguez (2014) quien menciona que es fundamental incrementar la imagen, seguridad y calidad interna de la empresa para que se vea reflejado ante los clientes.

Se obtuvo que el 56.67% de los representantes otorga incentivos a los colaboradores por cumplir con las responsabilidades y tareas siguiendo las reglas establecidas para su área (Tabla 3); los resultados discrepan con Avelino (2017) quien demostró que el 40% es indiferente ante la motivación y la capacitación a sus trabajadores. Los resultados reflejan que los dueños de las micro y pequeñas empresas están interesados en motivar a sus trabajadores con la finalidad de generar compromiso en ellos y puedan adaptarse a los estándares de la empresa.

Tabla 4: Vigencia de las 5S como factor relevante para la gestión de calidad.

Respecto al hábito de limpieza se obtuvo que el 96.67% de los representantes afirmó que siempre maneja el hábito de limpieza en las distintas áreas de la micro y pequeña empresa (Tabla 4). Los resultados concuerdan con Paredes (2019) quien nos muestra que en un 62.5% se recurre a la limpieza en las consignas y tareas porque esto ayuda a generar una adecuada atención al cliente, así como generar una buena perspectiva del establecimiento. Con estos resultados, se puede intuir que debido a la pandemia del COVID-19 los representantes de las micro y pequeñas empresas han intensificado su hábito de limpieza para evitar la propagación y contagio del virus. Con ello se sustenta lo expresado en la teoría de Rajadell (2012) donde menciona que a limpieza debe ser parte de una rutina diaria que debe asumirse como una tarea necesaria.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Centro Comercial Bahía Plaza Center, tienen una edad que oscila entre 31 y 50 años, son de género femenino y casados; así mismo, la mayoría ha concluido sus estudios hasta el nivel secundaria, son dueños del negocio y desempeñan el cargo por más de 7 años. De tal manera se observa que las empresas del sector y rubro en estudio son dirigidas por personas con características específicas que las hacen idóneas para el desarrollo de sus labores.

Con relación a las micro y pequeñas empresas, la totalidad está formalizada; la gran mayoría permanece en el rubro durante más de 7 años y cuentan con 1 a 5 trabajadores; la mayoría fueron constituidas como Persona Natural, con fines de lucro y las personas que trabajan en la empresa no son familiares del representante. En consecuencia, es importante detallar las singularidades de las micro y pequeñas empresas ya que así se sabrán las técnicas correctas que se pueden aplicar para tener éxito en el mercado.

La mayoría de los representantes conoce el término “gestión de calidad” y conocen algún tipo de técnica sobre dicha gestión; la gran mayoría cuenta con un sistema de gestión de calidad en su empresa; además, la totalidad de los representantes considera importante contar con un sistema de gestión de calidad y reconocen que esto ayuda al logro de los objetivos de la empresa; también, la mayoría relativa considera que la poca determinación es la principal dificultad para aplicar un sistema de gestión de calidad. La mayoría de los representantes no conocen el término “5S”, siempre realizan inventarios y clasifican sus elementos; la gran mayoría establece áreas para colocar sus pertenencias,

siempre ubican fácilmente sus materiales y herramientas, además en su área laboral se establecen reglas para eliminar desperdicios y el lugar de trabajo cuenta con las condiciones óptimas para desempeñar las labores; la mayoría otorga incentivos a los trabajadores por cumplir con las responsabilidades y trabajos en base a las reglas establecidas para su área; además, la totalidad de representantes aplica las etapas de la metodología “5S” en su empresa. Por lo tanto, se denota que los representantes consideran importante la implementación de la gestión de calidad en las empresas para alcanzar los objetivos a corto, mediano o largo plazo, sin embargo, es debido a la poca determinación que esto se hace dificultoso, además, existe desconocimiento sobre la metodología 5S, lo cual podría repercutir negativamente en los procesos de calidad en las empresas. En consecuencia, es fundamental que los representantes se preocupen por que sus trabajadores cuenten con los conocimientos necesarios para asegurar un buen desempeño y rendimiento en la organización.

Finalmente se concluye que la gran mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas siempre poseen el hábito de limpieza en su ambiente de trabajo. Esta rutina garantiza que las instalaciones de la empresa se mantengan libres de bacterias o cualquier tipo de virus que puedan resultar contaminantes.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Elaborar e implementar un programa de capacitación respecto a las técnicas de gestión de calidad en el que participen los representantes y trabajadores de la empresa, esto se recomienda debido al desconocimiento que se tiene sobre la metodología 5S, con estas capacitaciones se busca ayudar a los participantes a generar mejora continua en la empresa ya que los conocimientos adquiridos ayudarán a generar cambios en el negocio y a la vez permitirán que la empresa se adapte al mercado cambiante y pueda estar a la vanguardia del sector comercial.

Implementar un plan de trabajo basado en la metodología 5S en el que se dé igual importancia a cada una de las cinco etapas de la metodología para conseguir resultados totales y favorables en la empresa, esto beneficiará y se verá reflejado en la productividad, reducción de tiempo y en la atención a los clientes.

Fomentar en cada uno de los trabajadores el compromiso con la empresa y con sus actividades para que se sientan identificados con la cultura organizacional y cumplan con esmero las prácticas orientadas al orden y limpieza en sus áreas de trabajo; este compromiso se puede lograr otorgando incentivos salariales o procurando el desarrollo profesional de los trabajadores.

Controlar las acciones de los trabajadores de forma periódica para evaluar la ejecución de la metodología 5S, esto permitirá detectar a tiempo los problemas que ocurren durante la implementación de la metodología, de esa manera se podrá actuar de manera inmediata para corregirla.

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, Lima, Perú.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/362/1/ABUHADBA%20ORTIZ%2C%20SHEILA%20VERONICA.pdf>
- Aguilar, R. (2014). *Tipos de sociedades*. Universidad Autónoma Metropolitana.
<http://www.evaluacion.azc.uam.mx/assets/tema-5-tipos-de-sociedades.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>
- Aldana, L. (2011). *Administración por calidad*. Universidad de La Sabana, Bogotá.
<https://elibro.net/en/ereader/uladech/102014?page=56>.
- Ampudia, M. (2019). *La asignación familiar para trabajadores*. Peruweek.pe.
<https://www.peruweek.pe/la-asignacion-familiar-para-trabajadores/>
- Arbieto, E., Palma, P., Santos, I. y Taipe, Y. (2016). *La creación de marca en las MYPES textiles peruanas* (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620978/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arce, L. (2010). Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. *PERSPECTIVAS*, (25), 191-201.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- 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_E

MPRESA_HEYDY_BERONICA_AVELINO_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Avolio, B., Mesones, A. y Roca, E. (2013). Factores que limitan el crecimiento en las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES). *Academia: Strategia*, 70-80. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126/4094>

Astudillo, R. (2018). *Implementación de la metodología 5's en el área de Terfor en POLIGRUP S.A.* (tesis pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/688/TESIS-DISE%C3%91O%20E%20IMPLEMTACION%20DE%20LA%20METODOLOGIA%20ES%20PARA.....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>

Barbarán, N., Arteaga, P., Caballero, A., Rodriguez, W. & Neciosup, E. (2018). *Limitaciones que impiden el desarrollo empresarial de Mypes: distritos de Coishco, Chimbote, Nuevo Chimbote y Santa – 2017*. Universidad San Pedro. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/57/PI1710171.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Balagué, N. y Saarti, J. (2014). *Gestión de la calidad en la biblioteca*. Editorial UOC, España. <https://elibro.net/en/ereader/uladech/57654?page=23>

Bazán, R. (2016). *Las MYPES y su aporte al crecimiento económico de Bolivia periodo 2002-2012* (tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/8491/T-2182.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Becerra, M. (2018). Factores de permanencia empresarial de las microempresas del sector comercio de Puerto Vallarta, Jalisco. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(17). <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n17/2007-7467-ride-9-17-865.pdf>

- Bonmatí, J. (2011). El valor de una empresa y la creación de valor en esa empresa. *Opinión*, 10-12. <https://dialnet.unirioja.es>
- Bologna, E. (2018). *Métodos estadísticos de investigación*. Editorial Brujas, Córdoba. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/106355?page=156>
- Bóveda, J., Oviedo, A. y Yakusik, A. (2015). Guía práctica para la elaboración de un plan de negocio. *Productiva, servicio de desarrollo empresarial*. https://www.jica.go.jp/paraguay/espanol/office/others/c8h0vm0000ad5gke-att/info_11_03.pdf
- Brenes, L. y Bermúdez, L. (2013). Diferencias por género en el emprendimiento empresarial costarricense. *Tec Empresarial*, 7(2), 19-27. https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/1510/1404
- Cacciamani, S. y Guasti, L. (2016). *Formular hipótesis*. Narcea Ediciones. Madrid, España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/46194?page=1>
- Carranco, R. (2017). *La aportación de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la economía ecuatoriana*. Universidad Internacional del Ecuador, Quito, Ecuador. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf>
- Carro, R., y González, D. A. (2012). *Administración de la calidad total*. Universidad Nacional de Mar de Plata, Argentina. http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.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>

- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Editorial ICB, Málaga, España. <https://elibro.net/en/ereader/uladech/56053?page=16>.
- Cotín, I., Larraza, M. y Mas, I. (2007). Características distintivas de los emprendedores y los empresarios establecidos: evidencia a partir de los datos REM de Navarra. *Revista de empresa*, (20), 10-19. https://www.researchgate.net/publication/271847799_Caracteristicas_distintivas_de_los_emprendedores_y_los_empresarios_establecidos_evidencia_a_partir_de_los_datos_REM_de_Navarra
- Del Castillo, C., y Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. México. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39410?page=128>
- Donis, J. (2015). *Guía para implementar estrategias de calidad de las 5'S (SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU, SHITSUKE) en una empresa distribuidora de vehículos* (tesis de pregrado). Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, Ciudad de Guatemala, Guatemala. <https://glifos.umg.edu.gt/digital/90354.pdf>
- Ferreyra, A. (2014). *Metodología de la investigación I*. Editorial Brujas. Córdoba, Argentina. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/77034?page=95>
- Font, J. (2016). *Las encuestas de opinión*. Editorial CSIC Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Madrid, España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/41846?page=14>
- Gomero, N. (abril de 2015). Concentración de las Mypes y su impacto en el crecimiento económico. *Quipukamayoc*, 23 (43), 29-39. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/11597/10391>
- Gómez, C., Silva, M., Gonzáles, Y. y Parga, N. (2018). El Perfil de los Empresarios y la Creación de Empresas en el Municipio de Villa Hidalgo, Jal. *Conciencia Tecnológica*, (55), 1405-5597. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/944/94455712002/94455712002.pdf>
- González, C. y Domingo, R. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid, España. <https://elibro.net/en/ereader/uladech/48633?page=17>

- González, 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>
- González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: UF0049*. Editorial Tutor Formación. Logroño, España. <https://elibro.net/en/ereader/uladech/44245?page=6>.
- Guzmán, J. C. (2015). Mype: Conoce los beneficios de formalizar tu empresa. *Agencia Peruana de Noticias ANDINA*. <https://andina.pe/>
- Hernández, A. (2020). Gestión de calidad y seguridad de pacientes en tiempo de crisis sanitaria. *An Pediatr*, 93(2), 75-76. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1695403320302344?token=FA69C13CFF559C4885D7C1B32DFBA0E9A71AECD4383627323ACDBC8BB97C5470FB6EA70BD78CDF77CDD1F490218A03D2>
- Hernández, C. y Fernández, E. (2010). Problemas que afectan la implantación de un sistema integrado de gestión en una empresa de plaguicidas. *Ingeniería Industrial*, XXXI (2), 1-5. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433573003.pdf>
- Herrera, B. (abril, 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>
- Jaramillo, R. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro carpinterías en madera del distrito de Huaraz, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11805/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_PEQUE%c3%91AS_EMPRESAS_JARAMILLO_CASTA%c3%91EDA_RUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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, L. (2016). *Cultura organizacional: entre el individualismo y el colectivismo*. Sello Editorial Universidad del Tolima. Ibagué, Colombia. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/71071?page=23>.

Lorenzon, E. (2020). *Sistemas y organizaciones*. Universidad Nacional de La Plata: La Plata. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/99629/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manzano, M. y Gisbert, V. (2016). Lean Manufacturing: Implantación 5S. *3C Tecnología: glosas de innovación aplicadas a la pyme*, 5(4), 16-26. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/80761/Mar%c3%ada%20Manzano%3bGisbert%20%20Lean%20Manufacturing.%20Implantaci%c3%b3n%205s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, S. (2015). *Diagnóstico de Limitantes para la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Privado*. Universidad de la Costa, Colombia. https://www.researchgate.net/publication/283423118_Diagnostico_de_Limitantes_para_la_Implementacion_de_un_Sistema_de_Gestion_de_Calidad_en_PYME_S_del_Sector_Privado

Más del 80% de las MYPE son informales en Áncash. (07 de mayo de 2019). *El Ferrol*. <https://www.elferrolchimbote.com/>

Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. ResearchGate. Catalunya, España. https://www.researchgate.net/publication/296934760_El_cuestionario

Meza, S. Zárate, J. y Contreras, R. (2010). *Gestión y estadística de la calidad*. Grupo Editorial Éxodo, México. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/130329?page=52>.

Mejora y rendimiento de la eficiencia. (2008). https://www.ctbto.org/fileadmin/user_upload/pdf/Annual_Report_2008/Spanish/07-AR2008-S-MP4.pdf

- Ministerio de Producción. (2010). *Principales beneficios de la Ley MYPE*.
<http://www.prompex.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=C1DED215-5C9C-44B1-9CE0-10484048C5F1.PDF>
- Ministerio de Producción (2017). *Las Mipyme en cifras 2017*.
<http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/oee-documentos-publicaciones/publicaciones-anuales/item/829-las-mipyme-en-cifras-2017>
- Mingorance, A., y Pampillón, R. (octubre, 2016). La situación de las pymes en España. *Economistas*. <https://www.cemad.es/>
- Nazareno, I. (2019). *Propuesta de mejora continua mediante la metodología 5s en la bodega de mantenimiento de la empresa INDASSISTANCE S.A* (tesis pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45657/1/NAZARENO%20GRACIA%20IRAIDA%20PIEDAD.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *La formalización de las empresas*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_549523.pdf
- 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 Huarmey, 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, M. (2013). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Macmillan Iberia, S.A. Madrid, España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/42976?page=9>.
- 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
- ¿Qué es el impuesto a la renta? Todo lo que debes saber sobre este tributo. (19 de febrero de 2020). *El Comercio*. <https://mag.elcomercio.pe/>

- Raffino, M. (2020). *Investigación no experimental*. Argentina: Concepto.de. <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Rajadell, M. (2012). *Lean Manufacturing, la evidencia de una necesidad*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/53016?page=57>
- Red Internacional de Investigadores en PYME. (2015). *La Microempresa en Panamá, 2015*. <http://www.faedpyme.upct.es/>
- Repullo, J. R. (2014). *Gestión sanitaria para la calidad y la excelencia*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/62959?page=10>.
- 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
- Rodríguez, M. (2014). *Herramientas de gestión de calidad: método de las 5 S*. Universidad San Carlos de Guatemala. https://www.academia.edu/8338657/Metodolog%C3%ADa_5S?auto=download
- Rodríguez, N. (2018). Envejecimiento: Edad, Salud y Sociedad. *Horizonte sanitario*, 17(2), 87-88. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592018000200087&lng=es&tlng=es.
- Sanabria, P. Romero, V. y Flores, C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165-213. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Salinas, J. (2013). *Empresa e iniciativa emprendedora*. McGraw-Hill. Madrid, España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/50216?page=13>.
- Se inició feria de micro y pequeñas empresas en av. Pardo. (19 de mayo de 2019). *El Diario de Chimbote*. <http://www.diariodechimbote.com/>
- Seminario, K, & Torres, E. (2018). *Diagnóstico del sector textil de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMEs) en el distrito de La Victoria – Lima*

- Metropolitana*. (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623807/seminario_ck.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Socconini, L. V. (2019). *Lean Manufacturing: paso a paso*. Marge Books. Barcelona, España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/117567?page=131>
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2019). *Rentas de personas naturales, cartilla de instrucciones*.
https://renta.sunat.gob.pe/sites/default/files/inline-files/Cartilla%20Instrucciones%20Personas_0.pdf
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (2019). *Código de ética para la investigación*. <https://www.uladech.edu.pe/>
- Valero, J, & Saltos, M. (2018). *Plan de mejora organizacional mediante la metodología 5S* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34990/1/BINGQ-ISCE-18P78.pdf>
- Vásquez, I. (2016). Tipos de estudio y métodos de investigación. *Gestiopolis*, 1–12.
<https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-métodos-de-investigación.pdf>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		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															
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	Mejora de los resultados de la investigación.									X							
11	Mejora del análisis de los resultados.										X						
12	Conclusiones y recomendaciones.											X					
13	Redacción del pre informe de Investigación.												X				
14	Reacción del informe final.													X			
15	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación.														X		
16	Presentación de ponencia en eventos científicos.															X	
17	Redacción de artículo científico.															X	
18	Sustentación del trabajo de investigación.																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: Población y muestra

N°	RAZÓN SOCIAL	RUC	REPRESENTANTE
1	Decoraciones Annet	10433543853	José Salazar Salinas
2	Textiles Castillo	10328859440	Richard Castillo
3	Comercial Mollendo	10327404747	Héctor Basurco Uribia
4	Confecciones Liva	10414557045	Vanesa Robles Prieto
5	Diseño Livi	10762894594	Miguel Robles Prieto
6	Decoraciones Ulloa S.A.C. (1)	20531690151	Walter Ulloa Gavidia
7	Confecciones D'Luis	10327814074	Luis de la Cruz Serrano
8	Mercería Diana Cuba	10744113127	Diana Cotrina Cuba
9	Confecciones y bordados Lizec	10413256246	Violeta Villanueva Rivas
10	Decoraciones Ulloa S.A.C. (2)	20531690151	José Soria Otaña
11	Comercial Paulina	10463384230	Edgar Castillo Huamán
12	Sastrería Velásquez	10328232630	Orestes Velásquez López
13	Confecciones Cerna	10328706453	Augusto Cerna Aley
14	Confecciones Espe	10327705607	Esperanza Olivares Zavaleta
15	F & S bordados	20541663542	Susana Henríquez Hernández
16	Novedades Pamelita	10329263326	Elmer Casada Hernández
17	(Sin nombre comercial)	10327325642	Yovana Saucedo Valiente
18	Novedades Estrellita (1)	10329831090	Mirza Briceño Quepque
19	Novedades Estrellita (2)	10329831090	Richard Infantes López
20	Novedades El Mollendino	10413755374	Héctor Basurco Medina
21	(Sin nombre comercial)	10743154709	Arcadio Briceño Morales
22	Novedades José	10267337506	José Cáceda Hernández
23	Bordados Candy	10329613122	Ana Ramos Toledo
24	Textiles Torres	10424818173	Mariana Aquino Damian
25	El Conquistador	10332622256	Luis Alberto Acero Abad
26	Novedades Nataly E.I.R.L.	20602617131	Piedad Huerta Baltazar
27	Confecciones Cloty	20554174826	Leny Gavidia Loli
28	Bordados y confecciones Franco	10328367748	Francisca Henríquez Hernández
29	Joma Tu Comercial S.A.C.	20445506525	Angie Pardo Reyes
30	Artesanía y bordados Joana S.A.	20402657244	Gladis Caipo Paredes

Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por **Anita Salinas Bustamante** de la **Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote**. El objetivo de este estudio es conocer la situación de las Mype's con respecto al uso de la metodología 5S para ejercer una gestión de calidad.


Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente **10 minutos** de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo: Vanessa Robles Pinedo 
DNI N° 41455704
Cargo: Dueño

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por **Anita Salinas Bustamante** de la **Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote**. El objetivo de este estudio es conocer la situación de las Mype's con respecto al uso de la metodología 5S para ejercer una gestión de calidad.


Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente **10 minutos** de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo: Diana Cotrina Cuba 
DNI N° 7441372
Cargo: Administradora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por **Anita Salinas Bustamante** de la **Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote**. El objetivo de este estudio es conocer la situación de las Mype's con respecto al uso de la metodología 5S para ejercer una gestión de calidad.


Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente **10 minutos** de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo: Agusto Cerna Alay 
DNI N° 72870845
Cargo: Dueño

Anexo 5: Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Las 5s como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles en comercios especializados, Centro Comercial Bahía Plaza Center, Chimbote 2020”. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

1. Edad	2. Género	3. Estado civil	4. Grado de instrucción	5. Cargo asignado	6. Tiempo que se desempeña en el cargo
a) De 18 a 30 años b) De 31 a 50 años c) De 51 a más	a) Masculino b) Femenino	a) Soltero b) Conviviente c) Casado d) Viudo e) Divorciado	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior técnica e) Superior universitaria	a) Dueño b) Administrador c) Encargado	a) a) De 0 a 3 años b) b) De 4 a 6 años c) De 7 a más

1.2. Características de las micro y pequeñas empresas

7. Tiempo de permanencia en el rubro	8. Cantidad de trabajadores	9. Tipo de sociedad	10. Formalización	11. ¿Los trabajadores son familiares?	12. ¿Con qué fin fue creada?
a) De 0 a 3 años b) De 4 a 6 años c) De 7 a más	a) De 1 a 5 b) De 6 a 10 c) De 11 a más	a) Per. Nat. b) SAA c) SAC d) SRL e) EIRL	a) Si b) No	a) Si b) No	a) Fines de lucro b) Subsistencia

II. RESPECTO A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. Gestión de Calidad

13. ¿Conoce el término gestión de calidad?	a. Si b. No c. Escasos conocimientos
14. ¿Qué técnicas de gestión de calidad conoce Ud.?	a. Benchmarking b. Empowerment c. Outsourcing d. Las 5S e. Otros f. Ninguno
15. ¿Ud. considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por su empresa?	a. Si b. No
16. ¿Su empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad?	a. Si b. No
17. ¿Ud. considera importante implementar un sistema de gestión de calidad?	a. Si b. No
18. ¿Qué dificultades encuentra Ud. para la implementación de la gestión de calidad?	a. Poca determinación b. Aprendizaje lento c. No sede a los cambios d. Desconocimiento del cargo e. Otros

2.2. Técnicas administrativas: Las 5S

19. ¿Conoce Ud. la definición de las 5S como factor relevante en la gestión de calidad?	a. Si b. No c. Poco conocimiento
20. ¿Aplica las 5S como factor relevante en la gestión de calidad en su empresa?	a. Si b. No
21. ¿En el área de trabajo, se realiza inventarios de los elementos necesarios, se clasifican u organizan los elementos que se usan con frecuencia, pocas veces o los que nunca usa?	a. Siempre b. Casi siempre c. A veces d. Raras veces e. Nunca
22. ¿Ud. tiene algún área para colocar sus pertenencias en su lugar de trabajo?	a. Si b. No
23. ¿Ud. ubica con facilidad los materiales, documentos y herramientas para cumplir con el desempeño de sus labores?	a. Siempre b. Casi siempre c. A veces d. Raras veces e. Nunca
24. ¿En su lugar de trabajo, se establecen reglas para la eliminación de desperdicios?	a. Si b. No

25. ¿En su área de trabajo, Ud. posee el hábito de limpiar?	<ul style="list-style-type: none"> a. Siempre b. Casi siempre c. A veces d. Raras veces e. Nunca
26. ¿Ud. considera que su lugar de trabajo presenta condiciones óptimas para un buen desempeño de sus labores?	<ul style="list-style-type: none"> a. Si b. No
27. ¿En su lugar de trabajo otorgan incentivos hacia los trabajadores por cumplir con las responsabilidades y tareas asignadas siguiendo a cabalidad las reglas establecidas en cada una de sus áreas?	<ul style="list-style-type: none"> a. Si b. No

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

***ESTE CUESTIONARIO FORMA PARTE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN REALIZADO EN TALLER I -2020-1 ASESORADO POR EL DOCENTE REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO EN LA SEDE CENTRAL, YA SE ENCUENTRA VALIDADO.**

Anexo 6: Hoja de trabajo (Tabulación)

RECOLECCION DE INFORMACION - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Desarrollador ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

AF16

	GENERALIDADES										Complemento GESTIÓN DE CALIDAD					VARIABLE 5 S														
	CARACTERÍSTICAS DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS					CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS					GESTIÓN DE CALIDAD					LAS 5S														
	Edad	Género	Estado civil	Grado de instrucción	Cargo asignado	Tiempo que desempeña el cargo	Permanencia en el rubro	Nº de trabajadores	Tiempo de formalización	Rubro con los trabajadores	Objeto de negocio	Término de gestión de calidad	Conocimiento de Gestión de Calidad	Dificultad de Gestión de Calidad	Grado de calidad percibido	Grado de calidad	Conocimiento sobre las 5S	Aplicación de las 5S para la gestión de	Rubrica de las 5S	Herramientas para la implementación de las 5S										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	1	2	3	4	1	3	3	1	1	2	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	3	3	3	2	1	1	5	1	2	1	5	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	2	2	2	3	1	3	3	1	1	2	1	1	5	1	1	1	4	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	
4	1	2	3	3	1	3	3	1	4	1	1	1	6	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	2	2	3	3	3	1	2	1	4	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	
6	2	1	1	4	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	2	2	3	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	1	2	3	4	3	3	3	1	2	1	2	1	2	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
9	3	1	1	4	1	3	1	1	1	2	1	1	5	1	2	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	3	1	3	3	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	2	2	1	3	3	2	3	1	1	1	2	2	6	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	2	2	3	4	3	3	3	1	1	1	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	
13	3	2	3	4	1	1	2	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	5	1	2	1	4	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	2	1	3	4	1	2	3	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
16	2	1	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	1	2	3	4	1	3	3	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	3	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	3	1	2	4	2	3	3	1	4	1	2	1	3	4	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	2	2	3	3	1	2	3	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	2	1	3	4	1	3	3	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	3	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	1	2	4	2	3	3	1	4	1	2	1	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
24	2	2	3	3	1	2	3	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
25	2	1	3	4	3	3	3	1	1	2	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
26	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	3	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	2	1	3	3	2	3	3	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
28	2	2	3	3	1	2	3	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
29	3	1	3	3	2	3	3	1	4	1	2	2	3	5	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	
30	3	2	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	5	1	1	1	4	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
31	2	1	3	3	2	3	3	1	1	1	2	1	3	5	1	1	1	2	2	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	
32	3	1	3	4	3	3	3	1	1	2	2	3	6	1	1	1	2	2	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
33	3	1	3	4	1	3	3	1	1	1	2	2	3	5	1	1	1	4	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	
34	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	5	1	2	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
35																														

Sábana de datos Caract. del representante Caract. de las MYPES Gestión de Calidad y 5S Re ...

1:50 p. m. 1/05/2021

RECOLECCION DE INFORMACION - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Desarrollador ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

AH51

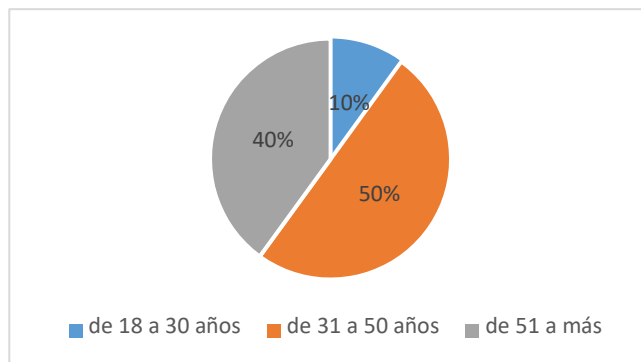
	CARACTERÍSTICAS DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS					CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS					GESTIÓN DE CALIDAD					LAS 5S									
	Edad	Género	Estado Civil	Grado de instrucción	Cargo asignado	Tiempo que desempeña el cargo	Permanencia en el rubro	Nº de trabajadores	Tiempo de formalización	Rubro con los trabajadores	Objeto de negocio	Término de gestión de calidad	Conocimiento de Gestión de Calidad	Dificultad de Gestión de Calidad	Grado de calidad percibido	Grado de calidad	Conocimiento sobre las 5S	Aplicación de las 5S para la gestión de	Rubrica de las 5S	Herramientas para la implementación de las 5S					
	Levenda	INDICADOR	Levenda	INDICADOR	Levenda	INDICADOR	Levenda	INDICADOR	Levenda	INDICADOR	Levenda	INDICADOR	Levenda	INDICADOR	Levenda	INDICADOR	Levenda	INDICADOR	Levenda	INDICADOR					
40	1	de 18 a 30 años	1	de 1 a 3 años	1	de 1 a 5	1	de 1 a 3 años	1	de 1 a 5	1	de 1 a 3 años	1	de 1 a 3 años	1	de 1 a 3 años	1	de 1 a 3 años	1	de 1 a 3 años					
41	2	de 31 a 50 años	2	de 4 a 6 años	2	de 6 a 10	2	de 4 a 6 años	2	de 6 a 10	2	de 4 a 6 años	2	de 4 a 6 años	2	de 4 a 6 años	2	de 4 a 6 años	2	de 4 a 6 años					
42	3	de 51 a más	3	de 7 a más	3	de 11 a más	3	de 7 a más	3	de 11 a más	3	de 7 a más	3	de 7 a más	3	de 7 a más	3	de 7 a más	3	de 7 a más					
43																									
44	1	Masculino	1	de 1 a 5	1	de 1 a 5	1	de 1 a 5	1	de 1 a 5	1	de 1 a 5	1	de 1 a 5	1	de 1 a 5	1	de 1 a 5	1	de 1 a 5					
45	2	Femenino	2	de 6 a 10	2	de 6 a 10	2	de 6 a 10	2	de 6 a 10	2	de 6 a 10	2	de 6 a 10	2	de 6 a 10	2	de 6 a 10	2	de 6 a 10					
46																									
47	1	Soltero	1	Persona Natural	1	S.A.A.	1	S.A.A.	1	S.A.A.	1	S.A.A.	1	S.A.A.	1	S.A.A.	1	S.A.A.	1	S.A.A.					
48	2	Conviene	2	S.R.L.	2	S.R.L.	2	S.R.L.	2	S.R.L.	2	S.R.L.	2	S.R.L.	2	S.R.L.	2	S.R.L.	2	S.R.L.					
49	3	Casado	3	S.A.C.	3	S.A.C.	3	S.A.C.	3	S.A.C.	3	S.A.C.	3	S.A.C.	3	S.A.C.	3	S.A.C.	3	S.A.C.					
50	4	Viudo	4	ETRL	4	ETRL	4	ETRL	4	ETRL	4	ETRL	4	ETRL	4	ETRL	4	ETRL	4	ETRL					
51	5	Divorciado	5		5		5		5		5		5		5		5		5						
52																									
53	1	Sin instrucción	1	Si	1	Si	1	Si	1	Si	1	Si	1	Si	1	Si	1	Si	1	Si					
54	2	Primaria	2	No	2	No	2	No	2	No	2	No	2	No	2	No	2	No	2	No					
55	3	Secundaria	3		3		3		3		3		3		3		3		3						
56	4	Superior técnica	4		4		4		4		4		4		4		4		4						
57	5	Superior universitaria	5		5		5		5		5		5		5		5		5						
58																									
59	1	Dueño	1	Si	1	Si	1	Si	1	Si	1	Si	1	Si	1	Si	1	Si	1	Si					
60	2	Administrador	2	No	2	No	2	No	2	No	2	No	2	No	2	No	2	No	2	No					
61	3	Encargado	3		3		3		3		3		3		3		3		3						
62																									
63	1	de 0 a 3 años	1	Poca determinación	1	Poca determinación	1	Poca determinación	1	Poca determinación	1	Poca determinación	1	Poca determinación	1	Poca determinación	1	Poca determinación	1	Poca determinación					
64	2	de 4 a 6 años	2	Aprendizaje lento	2	Aprendizaje lento	2	Aprendizaje lento	2	Aprendizaje lento	2	Aprendizaje lento	2	Aprendizaje lento	2	Aprendizaje lento	2	Aprendizaje lento	2	Aprendizaje lento					
65	3	de 7 a más	3	No sabe a los cambios	3	No sabe a los cambios	3	No sabe a los cambios	3	No sabe a los cambios	3	No sabe a los cambios	3	No sabe a los cambios	3	No sabe a los cambios	3	No sabe a los cambios	3	No sabe a los cambios					
66																									
67	1	de 1 a 3 años	1	Desconocimiento del cargo	1	Desconocimiento del cargo	1	Desconocimiento del cargo	1	Desconocimiento del cargo	1	Desconocimiento del cargo	1	Desconocimiento del cargo	1	Desconocimiento del cargo	1	Desconocimiento del cargo	1	Desconocimiento del cargo					
68	2	de 4 a 6 años	2		2		2		2		2		2		2		2		2						
69	3	de 7 a más	3		3		3		3		3		3		3		3		3						
70																									
71	1	de 1 a 3 años	1	Si	1	Si	1	Si																	

Anexo 7: Figuras

Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Figura 1

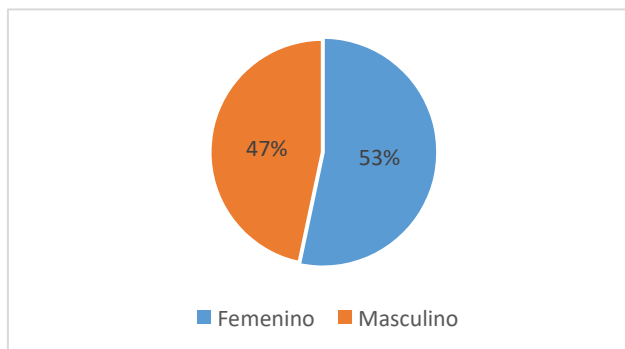
Edad.



Fuente. Tabla 1

Figura 2

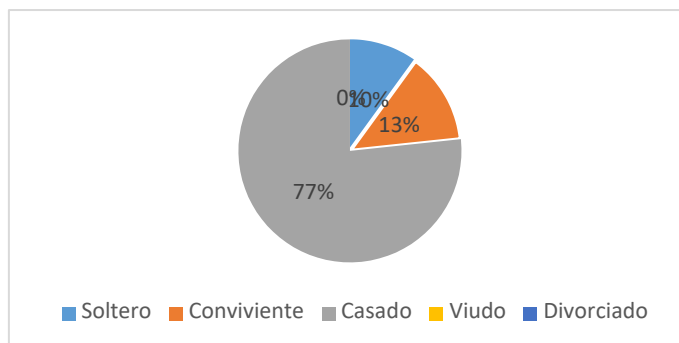
Género.



Fuente. Tabla 1

Figura 3

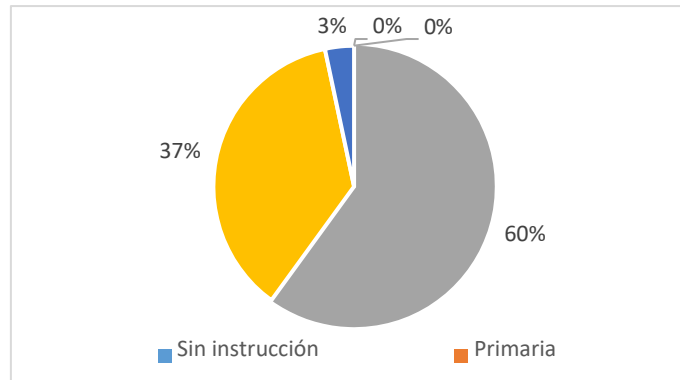
Estado civil.



Fuente. Tabla 1

Figura 4

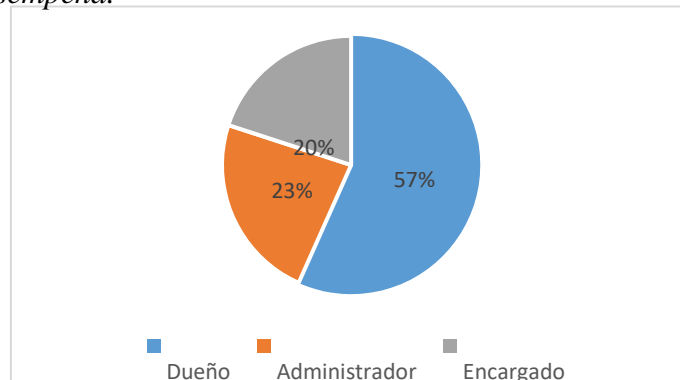
Grado de instrucción.



Fuente. Tabla 1

Figura 5

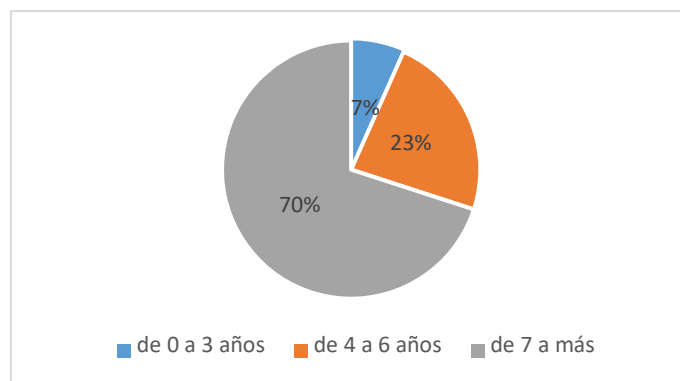
Cargo que se desempeña.



Fuente. Tabla 1

Figura 6

Tiempo que desempeña el cargo.

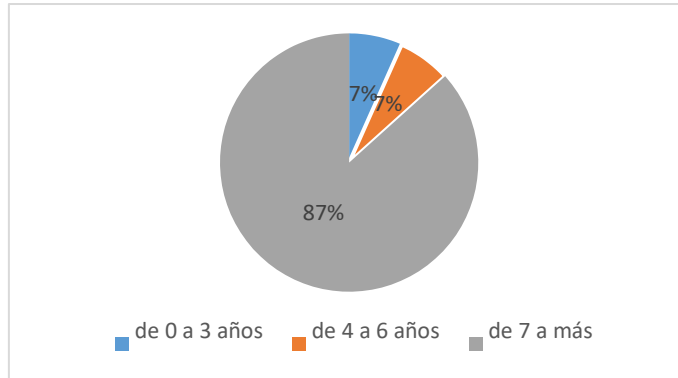


Fuente. Tabla 1

Referente a las micro y pequeñas empresas.

Figura 7

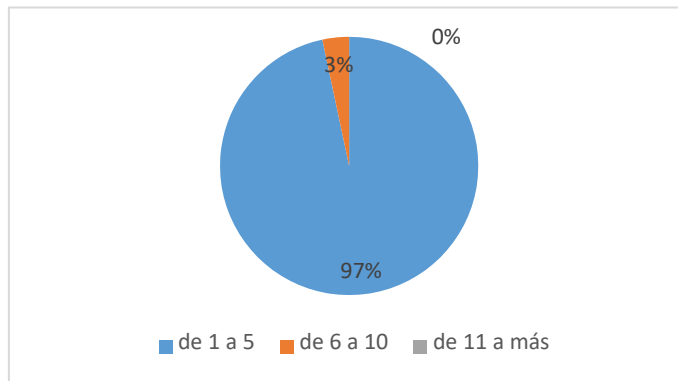
Tiempo de permanencia en el rubro.



Fuente. Tabla 2

Figura 8

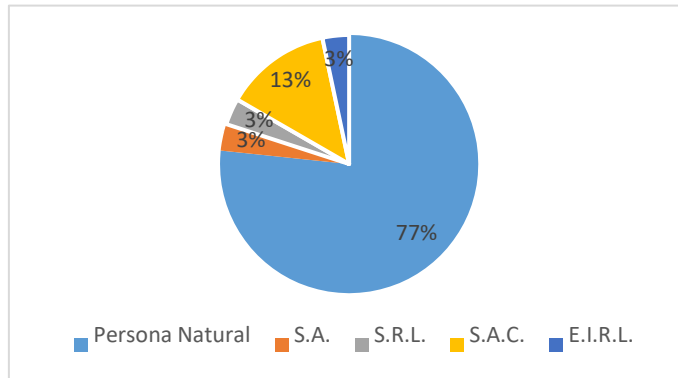
Cantidad de trabajadores.



Fuente. Tabla 2

Figura 9

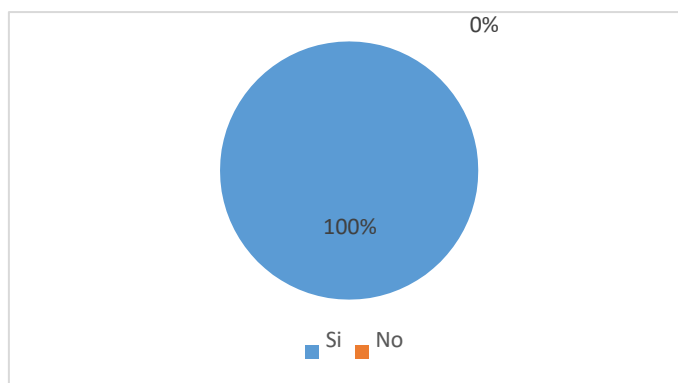
Tipo de sociedad.



Fuente. Tabla 2

Figura 10

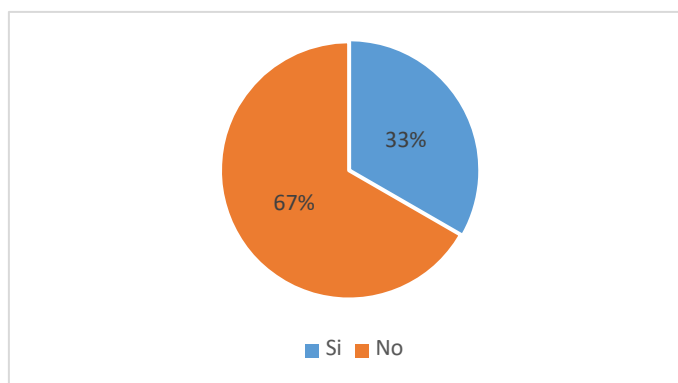
Formalización.



Fuente. Tabla 2

Figura 11

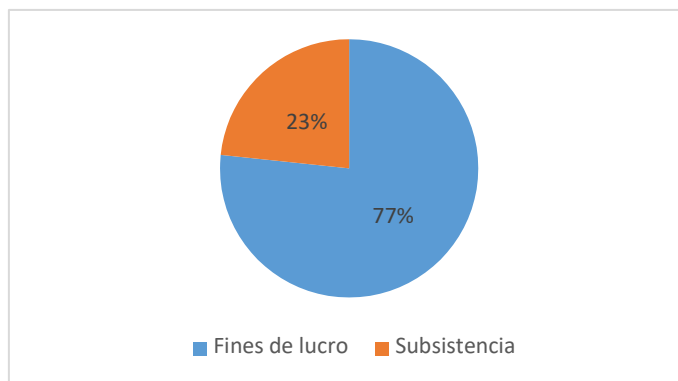
Relación con los trabajadores.



Fuente. Tabla 2

Figura 12

Finalidad de la creación.

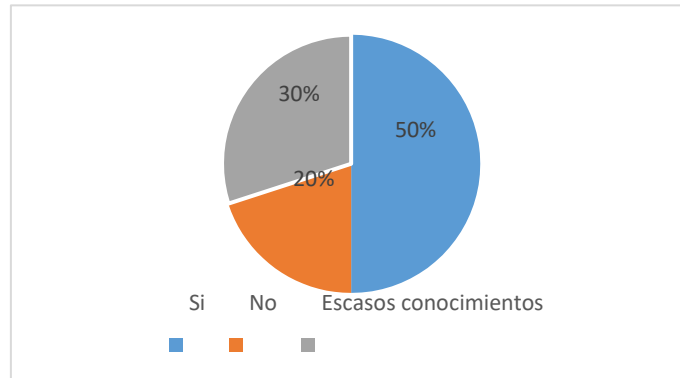


Fuente. Tabla 2

Referente a las 5S como factor relevante para la gestión de calidad.

Figura 13

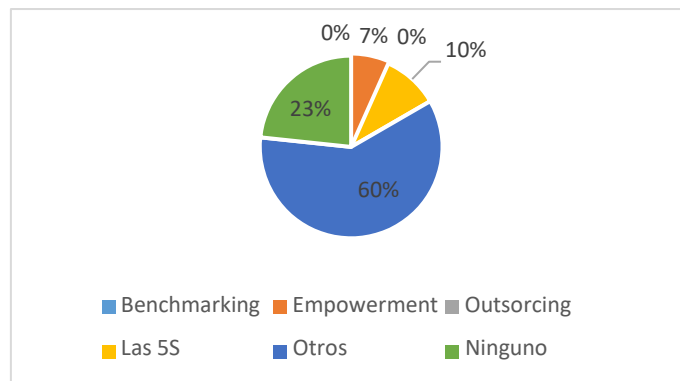
Conocimiento del término “gestión de calidad”.



Fuente. Tabla 2

Figura 14

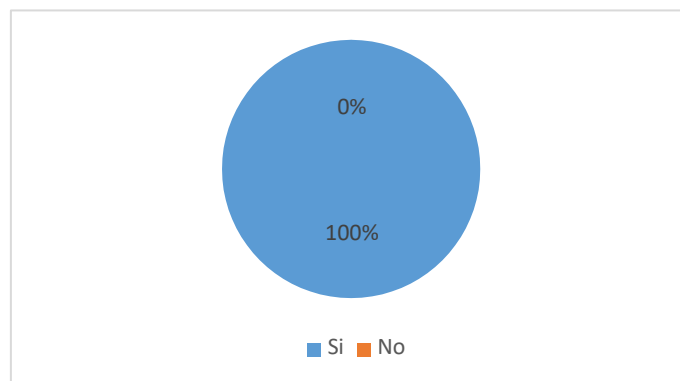
Conocimiento de las técnicas de gestión de calidad.



Fuente. Tabla 2

Figura 15

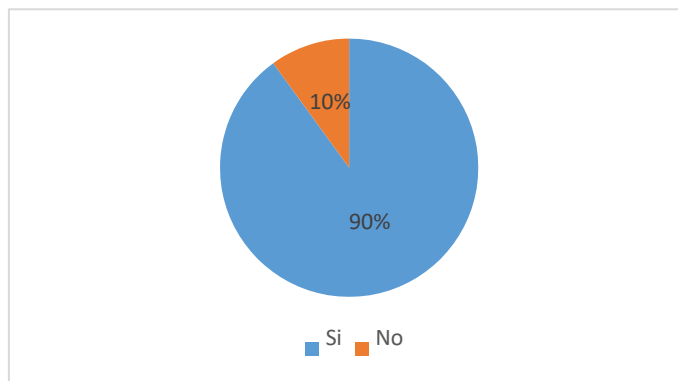
Gestión de calidad y su ayuda al logro de objetivos.



Fuente. Tabla 3

Figura 16

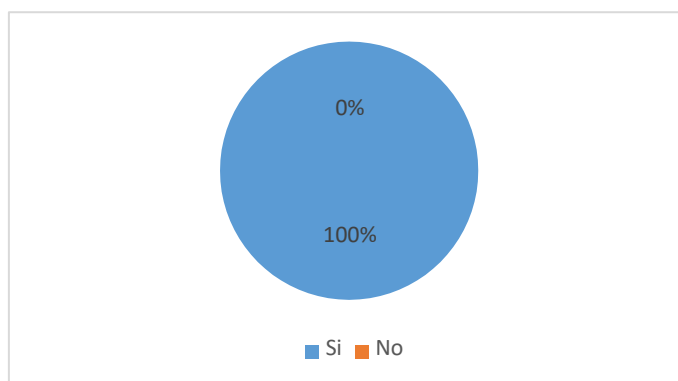
Sistema de gestión de calidad en la empresa.



Fuente. Tabla 3

Figura 17

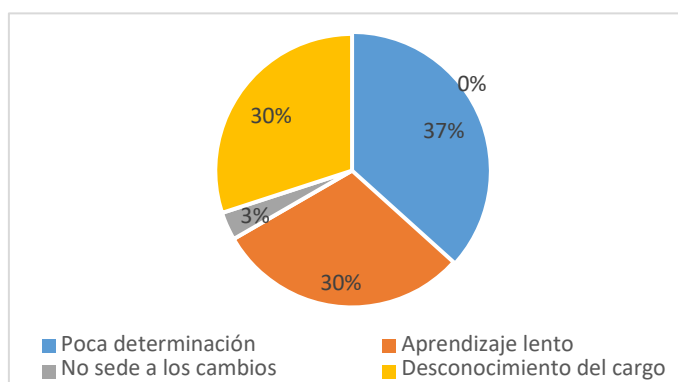
Importancia de implementar la gestión de calidad en la empresa.



Fuente. Tabla 3

Figura 18

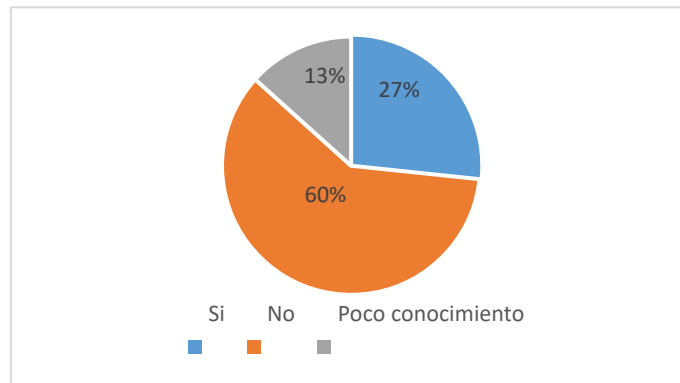
Dificultad para implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa.



Fuente. Tabla 3

Figura 19

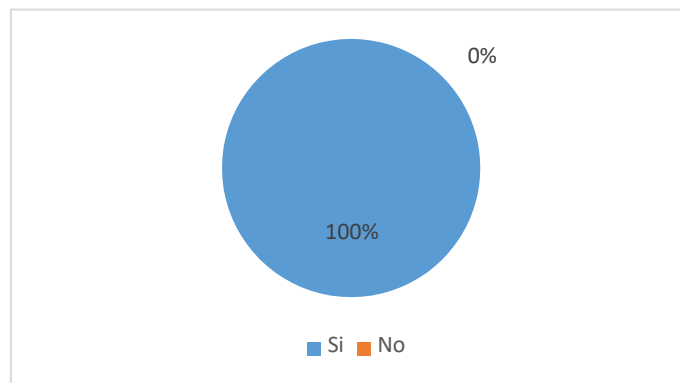
Conocimiento sobre el término 5S.



Fuente. Tabla 3

Figura 20

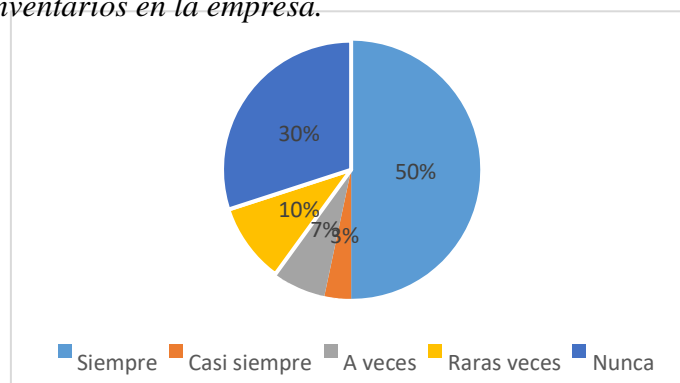
Aplicación de las "5S" en la empresa.



Fuente. Tabla 3

Figura 21

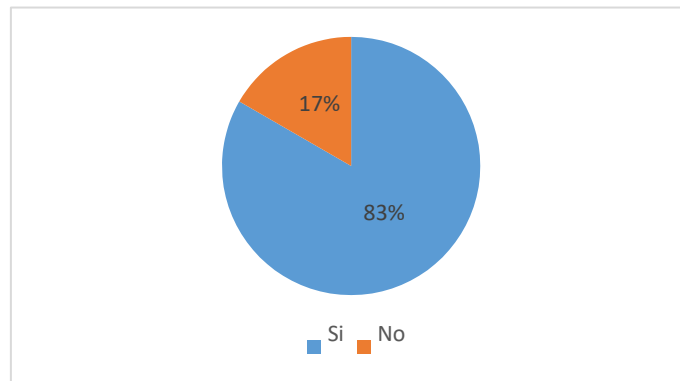
Realización de inventarios en la empresa.



Fuente. Tabla 3

Figura 22

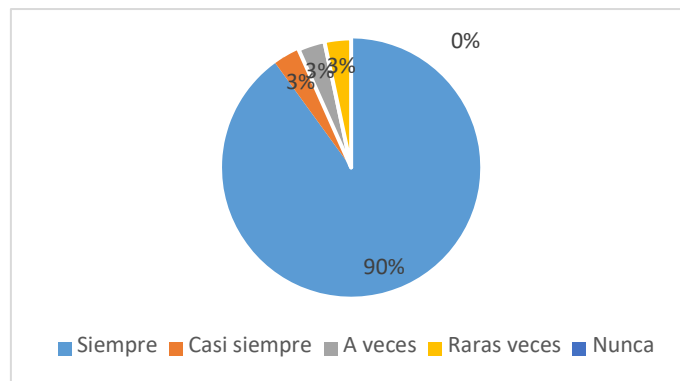
Distribución de áreas en la empresa.



Fuente. Tabla 3

Figura 23

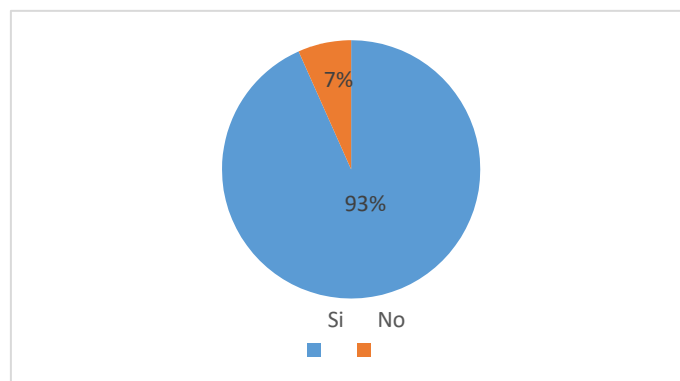
Fácil ubicación de los materiales.



Fuente. Tabla 3

Figura 24

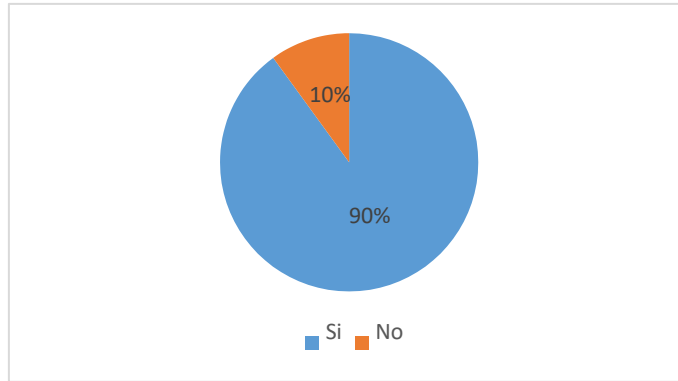
Reglas para la eliminación de desperdicios.



Fuente. Tabla 3

Figura 25

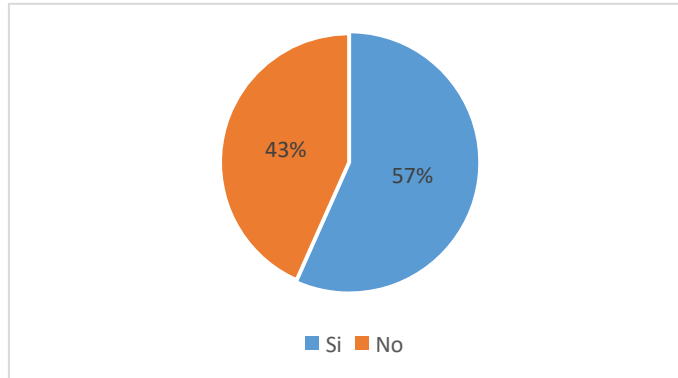
Condiciones óptimas para laborar.



Fuente. Tabla 3

Figura 26

Incentivos entregados a los trabajadores por cumplir estándares de orden y limpieza.

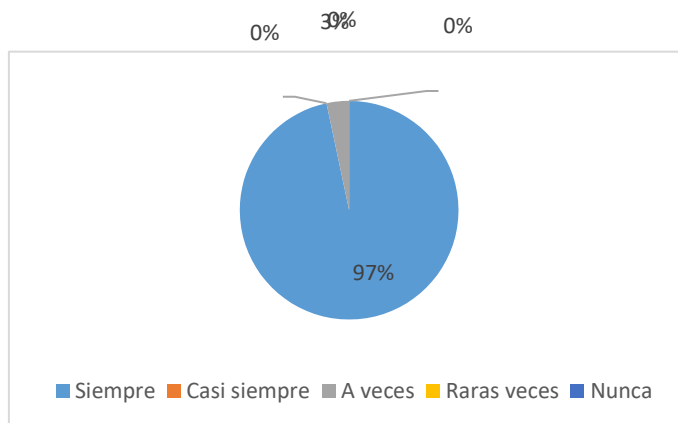


Fuente. Tabla 3

Respecto a la vigencia de la metodología 5S como factor relevante para la gestión de calidad.

Figura 27

Hábito de limpieza en el área de trabajo.



Fuente. Tabla 4

Anexo 8: Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface for a document submission. The document title is "LAS 5S COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS, CENTRO COMERCIAL BAHÍA PLAZA CENTER, CHIMBOTE 2020". The author is ANITA ESTEFANIA SALINAS BUSTAMANTE, with ORCID: 0000-0003-2697-5562. The document is from the Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración. The Turnitin report shows a similarity score of 0% with the message "No existen fuentes coincidentes para este informe." The interface includes a search bar, navigation icons, and a status bar at the bottom showing the page number (1 de 50), word count (12792), and system information (18°C, 19:06, 2/12/2021).

turnitin

ANITA ESTEFANIA SALINAS BUSTAMANTE Ttrv_IV_B_ASALINASB_Turnitin_Empastado_2021_02

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LAS 5S COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN
DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
EN EL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA AL POR
MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES EN COMERCIOS
ESPECIALIZADOS, CENTRO COMERCIAL BAHÍA PLAZA
CENTER, CHIMBOTE 2020

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA
SALINAS BUSTAMANTE, ANITA ESTEFANIA
ORCID: 0000-0003-2697-5562

Resumen de coincidencias

0 %

No existen fuentes coincidentes para este informe.

Página: 1 de 50 Número de palabras: 12792 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Escribe aquí para buscar

18°C Muy despejado 19:06 2/12/2021