



**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**USO DEL MÉTODO KAIZEN EN MYPES DE SERVICIO DE VENTA DE  
ROPA Y ACCESORIOS PARA DAMAS, CIUDAD DE IQUITOS  
PERIODO 2023.**

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

**AUTORES:**

**FLORES CURICHIMBA, ANGELA GÉNESIS  
PEÑA LÓPEZ, TIRSA**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PROSPECTIVA DE MERCADOS Y  
TERRITORIOS**

**Iquitos – Perú**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro en el gran escalón de la vida a mis padres Luis Flores y Lita del pilar Curichimba, por formarme, guiarme y convertirme en lo que soy como persona, agradecer a los docentes y grandes educadores que con paciencia y vocación al servicio de la enseñanza hacen de este mundo un lugar mejor, quiero agradecer a mi hermano Jireh flores por darme siempre la fuerza y el sentir de que soy una buena hermana para el; agradezco a mi esposo y a mi hijo por creer en mi en todo momento y por caminar conmigo de la mano dándome el temple de madre luchadora.

### **ANGELA GÉNESIS FLORES CURICHIMBA**

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme las fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años; gracias por su apoyo y consejos.

A mis hermanos y sobrinos por todo el amor y cariño que me tienen y estar siempre presentes.

### **TIRSA PEÑA LÓPEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

En esta oportunidad quiero empezar agradeciendo ante todo a Dios por darme la bendición de tener a mis padres, hermano y esposo e hijo, para poder hoy decir con orgullo, lo logré.

**ANGELA GÉNESIS FLORES CURICHIMBA**

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez.

También quiero agradecer a nuestro Asesor, por ayudarnos y brindarnos con sus conocimientos.

**TIRSA PEÑA LÓPEZ**

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 666-2023-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 06 de noviembre de 2023, se autorizó la sustentación para el día jueves 09 de noviembre de 2023.

Siendo las 11.00 horas del día 09 de noviembre se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa del informe Final de Tesis USO DEL METODO KAIZEN EN MYPES DE SERVICIO DE VENTA DE ROPA Y ACCESORIOS PARA DAMAS, CIUDAD DE IQUITOS PERIODO 2023.

Presentado por:

FLORES CURICHIMBA ANGELA GENESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

PEÑA LOPEZ TIRSA

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

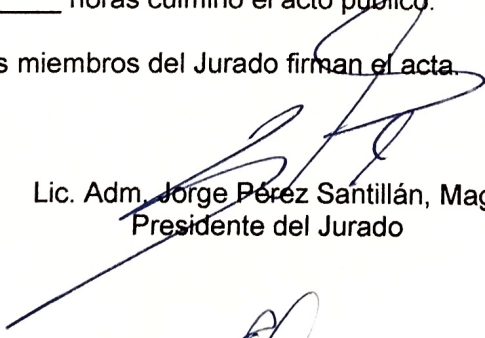
Asesor: Econ. Guillermo Enrique Mogollón Maestre, Mag.


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

La sustentación es: APROBADA POR MAYORIA

A las 12.30 horas culminó el acto público.

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

  
Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán, Mag.  
Presidente del Jurado

  
Lic. Adm. Enrique Alvan Mori, Mag.  
Miembro del Jurado

  
CPC. José Rubén Ruiz del Aguila, Mag.  
Miembro del Jurado

Contáctanos:

Sede Iquitos – Perú  
065 - 261088 / 065 - 262240  
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto – Perú  
042-564903  
Av. Aviación N° 226-228

Universidad Científica del Perú  
www.ucp.edu.pe

## HOJA ANTIPLAGIO



*"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"*

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

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

Hace constar que:

La Tesis titulada:

#### **"USO DEL MÉTODO KAIZEN EN MYPES DE SERVICIO DE VENTA DE ROPA Y ACCESORIOS PARA DAMAS, CIUDAD DE IQUITOS PERIODO 2023"**

De las alumnas: **ANGELA GÉNESIS FLORES CURICHIMBA Y TIRSA PEÑA LÓPEZ**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **12% de similitud**.

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

San Juan, 18 de Octubre del 2023.

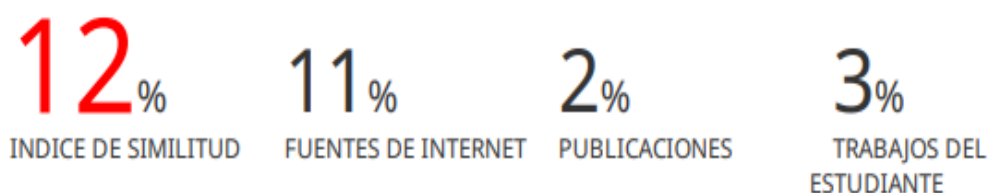
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a light blue circular stamp.

**Arq. Jorge L. Tapullima Flores**  
Presidente del comité de Ética - UCP

CJRA/ri-a  
334-2023

# Resultados\_UCP\_NEGOCIOS\_2023\_TESIS\_ANGELA FLORES\_TIRSA PEÑA\_V1

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.utp.edu.pe">repositorio.utp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://ogeiee.produce.gob.pe">ogeiee.produce.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to unapiquitos Trabajo del estudiante	<1%
9	<a href="http://journal.espe.edu.ec">journal.espe.edu.ec</a> Fuente de Internet	



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Angela Genesis Flores Curichimba
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	Resultados_UCP_NEGOCIOS_2023_TESIS_ANGELA FLORES_TI...
Nombre del archivo:	UCP_NEGOCIOS_2023_TESIS_ANGELA_FLORES_TIRSA_PE_A_V1...
Tamaño del archivo:	315.3K
Total páginas:	43
Total de palabras:	7,721
Total de caracteres:	38,943
Fecha de entrega:	18-oct.-2023 10:27a. m. (UTC-0400)
Identificador de la entre...	2199693569



## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	1
AGRADECIMIENTO .....	2
ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	3
HOJA ANTIPLAGIO .....	4
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	7
ÍNDICE DE TABLAS .....	10
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	11
RESUMEN .....	13
ABSTRACT .....	14
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	15
1.1 Antecedentes .....	15
1.2 Bases teóricas .....	18
1.2.1 La micro y pequeña empresa .....	18
1.2.2 Sector comercio al por menor .....	20
1.2.3 Gestión de calidad .....	21
1.3 Definición de términos básicos. ....	23
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	25
2.1 Descripción del problema .....	25
2.2 Formulación del problema .....	27
2.2.1 Problema general .....	27
2.2.2 Problemas específicos .....	27
2.3 Objetivos de la investigación .....	27
2.3.1 Objetivo general. ....	27
2.3.2 Objetivos específicos .....	28



2.4	Hipótesis.....	28
2.4.1	Hipótesis general.....	28
2.4.2	Hipótesis específica.....	28
2.5	Variable y operacional.....	29
2.5.1	Identificación de las variables y operacionalización .....	29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		30
3.1	Tipo y diseño de investigación .....	30
3.2	Población y muestra.....	30
3.2.1	Población.....	30
3.2.2	Muestra. ....	30
3.3	Criterios de inclusión.....	31
3.4	Criterios de exclusión.....	31
3.5	Técnica e instrumento de recolección de datos. ....	32
3.6	Procedimientos y análisis de datos. ....	32
3.7	Procesamiento y análisis de datos.....	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		33
4.1	Uso del método Kaizen en clasificar. ....	33
4.2	Uso del método Kaizen en organizar. ....	35
4.3	Uso del método Kaizen en limpiar.....	38
4.4	Uso del método Kaizen en normalizar. ....	42
4.5	Uso del método Kaizen en preservar. ....	45
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		49
5.1	Discusión .....	49
5.2	Conclusiones .....	52
5.3	Recomendaciones .....	55

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	56
ANEXO N.º 01. HOJA DE OBSERVACIÓN.....	60
ANEXO N.º 02. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Características de las MYPES, Perú.....	18
Tabla 2	Las 5S de Kaizen .....	22
Tabla 3	Variables, indicadores e índices del tema de estudio .....	29
Tabla 4	10 negocios de venta de ropa y accesorios. ....	30
Tabla 5	Medidas estadísticas, de clasificar y organizar en las Mypes del servicio de venta de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023. ....	37
Tabla 6	Uso del promedio estadístico de limpiar, Mypes del servicio de venta de ropa y accesorios para damas, ciudad de Iquitos, 2023. ....	41
Tabla 7	Promedio, desviación estándar y coeficiente de variación - Normalizar, Mypes del servicio de venta de ropa y accesorios para damas, ciudad de Iquitos, 2023. ....	48

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Mypes formales, región Loreto, 2013-2021 .....	19
Gráfico 2	Perú: altas de empresas, según actividad económica, I trimestre 2023	26
Gráfico 3	Merchandising de las Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.	33
Gráfico 4	Presentación de precios, Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.	34
Gráfico 5	Señalización de las áreas, Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.	35
Gráfico 6	Personal de seguridad, Mypes ciudad de Iquitos, 2023.	36
Gráfico 7	Limpieza externa Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.....	38
Gráfico 8	Limpieza interna Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.....	39
Gráfico 9	Disposición de contenedores Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.	40
Gráfico 10	Ofertas de medios de pago, Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.	42
Gráfico 11	Tipo de facturación Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.....	43
Gráfico 12	Venta - uso de plásticos Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.	44
Gráfico 13	Vestimenta de personal Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.	45
Gráfico 14	Expresiones de saludo Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.	46
Gráfico 15	Expresiones de despedida, Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.	47

Gráfico 16	Uso de la media estadística, en clasificar y organizar de las Mypes, ciudad Iquitos, 2023.....	49
Gráfico 17	Uso de la media estadística en limpiar Mypes, ciudad Iquitos, 2023.	50
Gráfico 18	Uso de la media estadística en preservar, Mypes del servicio de venta de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.	51

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el uso del método Kaizen en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023. La metodología consistió en un diseño descriptivo, no correlacional y no experimental. Diez empresas constituyeron la población y la muestra. Los resultados señalan que el uso del método en clasificar, respecto al merchandising, se están desarrollando las estrategias de hacer visible el producto, el 70%; presentación de precios, las empresas están desarrollando la estrategia de visibilización, 60%. Respecto a organizar, el 80% está empezando en el tema de señalizaciones; en seguridad el 40% cuenta con algún personal. Referente al uso de limpiar, sobre limpieza externa, el 80% pone algo de importancia; sobre limpieza interna, el 90% dan algo de importancia; sobre uso de contenedores, todas las empresas muestran que cuentan con algún tipo de contenedor, 100%. Respecto al uso del método en normalizar, en ofertas de medios de pago, el 100% usa el pago en efectivo, 80% utilizan pago con tarjeta de crédito y débito, respecto a comprobantes de pago, las empresas más boletas, 100%; otorgan facturas, 60%; en lo que refiere al uso de plásticos, el 80% lo brinda gratuitamente. Referente al uso del método en preservar, el uso vestimenta del personal, son muy pocas las empresas que no ponen énfasis en el tema, el 60%, sobre expresiones de saludo, el 70% muestra algún tipo de saludo al ingresar; y expresiones de despedida, el 70% muestra alguna muestra algún tipo de despedida.

Palabras clave: proceso, mejoramiento, mejora continua, sistema de gestión.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the use of the Kaizen method in women's clothing and accessories Mypes, Iquitos city, 2023. The methodology consisted of a descriptive, non-correlational and non-experimental design. Ten companies constituted the population and the sample. The results indicate that the use of the method in classifying, with respect to merchandising, strategies to make the product visible are being developed, 70%; presentation of prices, companies are developing the visibility strategy, 60%. Regarding organizing, 80% are starting on the issue of signage; In security, 40% have some personnel. Regarding the use of cleaning, regarding external cleaning, 80% place some importance; Regarding internal cleanliness, 90% give some importance; Regarding the use of containers, all companies show that they have some type of container, 100%. Regarding the use of the method in normalizing, in offers of means of payment, 100% use cash payment, 80% use credit and debit card payment, with respect to payment receipts, companies plus receipts, 100%; they issue invoices, 60%; Regarding the use of plastics, 80% provide it for free. Regarding the use of the method in preserving, the use of staff clothing, there are very few companies that do not place emphasis on the issue, 60%, on greeting expressions, 70% show some type of greeting upon entering; and farewell expressions, 70% show some type of farewell.

Keywords: process, improvement, continuous improvement, management system.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes**

El 2021, se ejecutó una investigación, de tipo descriptiva, no experimental, transversal, población y muestra la conformada por 20 representantes de las micro y pequeñas empresas, del rubro de venta de productos textiles, centro comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, el instrumento aplicado fue encuesta, el objetivo fue generar una propuesta de mejora de las 5S y gestión de calidad. Concluye que, se llevan a cabo inspecciones periódicas en el área de trabajo, y los trabajadores asumen la responsabilidad de mantener la limpieza. Por otro lado, la gran mayoría de los representantes evitan el uso de procedimientos para atender a los clientes, y solo una minoría ocasionalmente organiza los productos según su tamaño, disposición y color. Finalmente, estas empresas generalmente adoptan prácticas de orden y limpieza en su trabajo, lo que puede generar beneficios en términos de seguridad, reducción de costos y calidad del servicio. Por otro lado, la mayoría de los líderes siempre guían a los trabajadores en sus tareas y establecen metas a corto, mediano y largo plazo. Por otro lado, la mayoría no brinda capacitación a los empleados, mientras que solo unos pocos siempre utilizan planes de acción enfocados en alcanzar objetivos y a veces buscan constantemente mejorar la productividad. (Salinas Bustamante, 2023).

El 2021, se desarrolló una investigación, tipo descriptiva, pre experimental, transversal; unidad de estudio formada por el área de mantenimiento, utilizo revisión documentaria histórica y observación; el objetivo fue determinar la implementación de las 5S, productividad del área de mantenimiento de la empresa Servicios VYM Semarft, Arequipa. Se concluye que la falta de organización y gestión suficientes de las herramientas necesarias para el mantenimiento provocó retrasos en la realización de los trabajos, lo que se tradujo en molestias por parte de los



clientes. Además, se realizó la gestión de un tablero descriptivo de los trabajos pendientes o de aquellos servicios durante la semana para cumplir en tiempo y forma con el trabajo encomendado. Finalmente, señala que la implementación de la metodología 5S permitió que el personal fuera más participativo en el desarrollo de las charlas de 5 minutos, entendiendo que el principal objetivo de seguridad es tener cero accidentes a partir de la mejora de la práctica de las 5S (Córdova Chacón, 2022).

El año 2022, se realizó una investigación de tipo descriptivo no experimental, muestra conformada por 66 trabajadores de la empresa, instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el objetivo fue proponer planes de mejora para fortalecer las operaciones y gestión de las plantas de hormigón, distribuidora Pacasmayo - Norte, Chiclayo. Determinó que, el nivel de eficiencia fue bajo, 33% a 36%, el diseño del plan de mejora ayudará a incrementar la entrega de pedidos, programas de cumplimiento de requerimientos de desempeño, un proceso formal de planificación y mayor identificación de los colaboradores con la empresa. Finalmente, la propuesta de un plan de mejora permitirá incrementar la gestión operativa en la planta de concreto en la distribuidora norte Pacasmayo. (Puyen Neira, 2022).

En el 2019, se ejecutó una investigación de tipo mixta, cualitativa y cuantitativa; población y muestra conformada por 46 pequeñas y medianas empresas exportan prendas de vestir de tejido de punto. La investigación determinó que, a partir del análisis utilizando el método de diagrama causal, identificó que las principales causas son, desperdicios de reproceso (40,46%), tiempo improductivo (39,9%) y defectos (28.5%), siendo las causas raíces área de trabajo desordenado, inadecuado método de trabajo, actividades de seguimiento no definidas, mal uso de mecanismos de control de versiones y uso de idiomas extranjeros. Para reducir el tiempo de espera excesivo a partir de las causas identificadas, se propuso implementar las

herramientas 5S y estandarización. Para ello, propuso la implementación de un manual de 5s, el uso de fichas técnicas e instructivos y diccionario textil. Con la implementación de las propuestas y estandarización se logró reducir el tiempo de espera excesivo de 23 días a 18 días, encontrando así en el promedio estándar del mercado. (Becerra Guevara y Carbajal Alayo, 2019).

El 2021, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, conformada por una muestra de los propietarios, personal y clientes de Mypes del sector servicio ubicadas en Iquitos; tuvieron como objetivo determinar la aplicación de la metodología 5s en la gestión de calidad. La investigación reveló que el desempeño de los empleadores hacia los trabajadores fue considerado bueno por el 22.81% de los encuestados. Asimismo, el 26.32% expresó que hubo una constante preocupación por capacitar al personal. Un porcentaje similar, el 26.32%, recomendó a los empleadores aplicar mejoras en la gestión para atraer a más clientes. Además, el 24.56% indicó sentirse capacitado para realizar su trabajo, mientras que el mismo porcentaje consideró que el trato hacia los clientes era óptimo en términos de liderazgo. En cuanto a los recursos disponibles para la atención al cliente, el 35.09% afirmó contar con los recursos necesarios. De igual manera, el 35.09% señaló que los restaurantes objeto de estudio disponen de recursos tecnológicos para mejorar la satisfacción de los clientes. Además, el 33.33% observó procesos de atención visibles durante su experiencia. En relación al crecimiento de los restaurantes, el 52.63% lo atribuyó al empleo de estrategias publicitarias. Por último, el 31.58% destacó la importancia de la presencia de recursos tecnológicos para mejorar la satisfacción de los clientes. (Guerra, Coral y Ríos, Aguilar, 2021).

## 1.2 Bases teóricas

### 1.2.1 La micro y pequeña empresa

La categorización empresarial define que, es la unidad económica promovida por persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión; en actividades en extracción, transformación, producción, comercio de bienes, servicios (Ley N° 28015 Ley Promoción y Formalización Micro y Pequeña Empresa)

Este régimen busca promover su crecimiento, caso del RMT, con condiciones simples en obligaciones tributarias. Es parte de los regímenes tributarios para negocios admitidos por SUNAT.

SUNAT (2022), explica que esta categorización fue creada con el objetivo de promover su crecimiento, brindar condición simple en el cumplimiento de las normas tributarias.

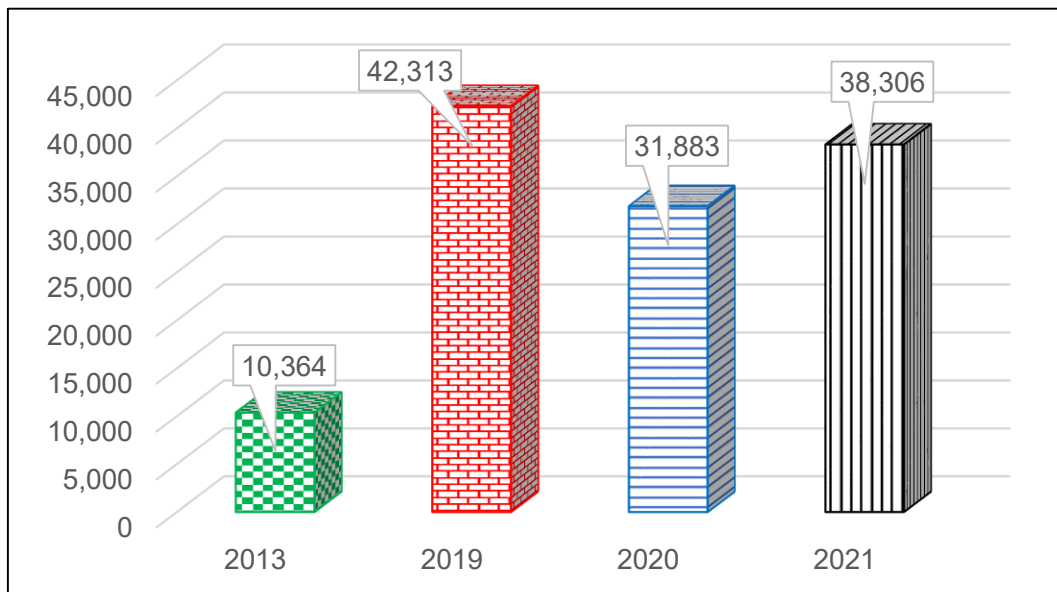
**Tabla 1**  
**Categoría MYPES, Perú**

Micro empresa:	Pequeña empresa:
Ventas hasta monto máximo de 150 UIT, año.	Venta superior a 150 UIT y hasta el monto máximo 1700 UIT, año.

Fuente: SUNAT 2022

Contreras Álex, titular del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), destacó que estas empresas representan el 21% del Producto Bruto Interno (PBI), y 99% del empleo formal del Perú (Diario el Peruano, 2023).

**Gráfico 1**  
**Mypes formales, región Loreto, 2013-2021**



Nota: El tamaño empresarial es determinado en base a la Ley N° 30056

Fuente: Sunat, Registro Único del Contribuyente 2013, 2019 y 2021.

Elaboración: las autoras

La empresa con visión integrada por capital y trabajo, factores de la producción y dedicada a actividad industrial, mercantil o de producción de servicios, con fines lucrativos. (Díaz Diaz ,2015, p. 239),

Según un reporte presentado por la CONFIEP, aproximadamente 13 millones de trabajadores se encuentran laborando en el país. Sorprendentemente, el 77% de ellos trabaja de manera informal, lo cual representa aproximadamente el 20% de la recaudación tributaria. Estos altos índices de informalidad y baja productividad dificultan considerablemente el diseño e implementación de políticas públicas, así como la creación de empleos adecuados. (CONFIEP, 2022).

A tres años de la pandemia, el país y el mundo, la informalidad ha aumentado; También reduce los mercados internos y externos. Si bien esta situación obligó a las Mypes a desarrollarse tecnológicamente; también creó nuevos desafíos para su desarrollo (Ojeda Rodolfo, 2023)

La competitividad se ve influenciada por el impacto del ingreso y la productividad de las actividades económicas. Estas actividades pueden volverse más competitivas cuando existen condiciones de estabilidad jurídica y políticas públicas que fomenten su crecimiento (Lovelok, et al. ,2018 pág. 9).

### **1.2.2 Sector comercio al por menor**

El comercio minorista se encuentra en venta de bienes y servicios al por menor. Por tanto, la base de clientes es suficiente y la mayoría de los productos son para uso personal. Ejemplos de estos negocios incluyen tiendas de ropa, supermercados y tiendas que venden electrodomésticos y productos tecnológicos. La comercialización de bienes de inversión no está incluida en la venta al por menor. (Páez Gabriel ,2021)

Las ventas minoristas aumentaron, 4,79%, en esta impulsadas por las ventas de combustibles y lubricantes para vehículos; Las ventas de textiles, prendas de vestir, calzado y marroquinería mostraron variaciones positivas debido al cambio de estación y la ampliación de puntos de venta en Lima y otras provincias (INEI, 2022)

El gasto de los hogares en ropa disminuyó -6,4% en 2022; mientras que el gasto en calzado disminuyó -14,4%. La prevalencia de estas categorías también se ha visto afectada (Tafur Leonardo, 2023)

Enaho muestra datos entre el 2016 al 2019, el número de pequeñas y microempresas en el sector de comercio y servicios continuó creciendo, de 3,4% y 5,3%, respectivamente. Aunque la pandemia por Covid 19, ha afectado duramente a ambos sectores, el número de pequeñas y microempresas en del sector crecerá en comparación con 2021, respectivamente. (Comex Perú, 2022)

### 1.2.3 Gestión de calidad

La definición y medida de la calidad y la productividad implica que son vías para generar valor tanto para los clientes como para las empresas. La calidad se refiere a los beneficios actuales y futuros que se dirigen hacia la demanda, lo que a su vez genera una percepción en los clientes externos. Estos resultados se pueden verificar en el futuro (Lovelok, et al. ,2018 pág. 461).

Guerra y Ríos (2021, p. 10) mencionan a Duran Miguel Udaondo (1992), quien hace un análisis del nuevo enfoque de gestión de calidad, quien abre caminos para lograr la calidad. El término management hace que menciona a dirección, gobierno y coordinación de actividades.

Ventajas de implantar la gestión de calidad:

- a. Productividad.
- b. Hacer las cosas bien desde lo más simple.
- c. Necesidad.
- d. Entregar al cliente lo que se desea.
- e. Involucrar a todos.
- f. Alta empatía

Masaaki Imai, (1992, pp. 79 - 80), calidad del producto, como un tema de priorización, en el tema humano. En el control de calidad total, la primera y más importante cuestión es la calidad humana. Cultivar la calidad de las personas siempre es fundamental.

La administración del KAIZEN comprende: El mantenimiento se enfoca en las actividades en las que se asignan tareas basadas en políticas, reglas, directivas y procedimientos, con el objetivo de garantizar que todos las sigan y cumplan con los estándares establecidos. Por otro lado, el mejoramiento tiene como objetivo perfeccionar esos estándares, siempre siguiendo los patrones establecidos.

Las 5S de Kaizen, tratan de evitar que se generen desperdicios, y recomiendan:

- a. Máxima calidad en el proceso.
- b. Inventarios pequeños.
- c. Actitud positiva de mejoramiento continuo.

Orientado a las personas:

- a. Eliminar lo rutinario, y fastidioso del trabajo.
- b. Seguridad en actividades.
- c. Productividad y rendimiento.
- d. Eficiencia en tiempo y costos.

Elsie Bonilla et al. (2010 pág. 32), en su libro Mejora continua de los procesos herramientas y técnicas, explica las técnicas para implementar la mejora continua en las organizaciones:

Las cinco "S", estrategia de apoyo al proceso de mejora continua (Kaizen), busca provocar cambios en la actitud de los empleados hacia la gestión de su trabajo. Los valores más importantes que queremos fortalecer son:

**Tabla 2**  
**Las 5S de Kaizen**

Seiri (clasificar)	Distinguir entre ordenar por categorías elementos necesarios e innecesarios.
Seiton (organizar)	Organizar por categorías.
Seiso (limpiar)	Cultivar sensación de limpieza constante en el lugar de trabajo.
Seiketsu (normalizar)	Estandarizar conductas de orden y limpieza, y continuar practicando los principios anteriores.
Shitsuke (perseverar)	Superar la resistencia al cambio, y hacer de las buenas prácticas un hábito.

Fuente: Bonilla et al 2010

Las 5S como medio para mejorar la eficacia y eficiencia organizacional, trata de crear y mantener áreas de trabajo limpias, organizadas y seguras (Pérez Sierra et al. ,2017, p. 32),

### **1.3 Definición de términos básicos.**

- a. **Proceso.** Un proceso es una secuencia de pasos o acciones que se llevan a cabo de manera organizada y consecutiva con el fin de lograr un resultado o alcanzar un objetivo específico. En el contexto empresarial, un proceso puede ser una serie de actividades interrelacionadas que se realizan para producir bienes o servicios. Los procesos suelen involucrar la entrada de recursos, la transformación de esos recursos mediante actividades y la entrega de un producto o servicio final. Los procesos pueden ser amplios y complejos, involucrando múltiples etapas y partes interesadas, o pueden ser más simples y específicos. La gestión eficiente de los procesos es fundamental para optimizar la eficiencia y la calidad en una organización (Bonilla et al. 2010 pág. 26).
  
- b. **Mejoramiento.** El mejoramiento se refiere a la acción o proceso de hacer algo mejor o de mejorar su calidad, eficiencia o efectividad. Este concepto implica realizar cambios, ajustes o modificaciones en un sistema, proceso o producto con el objetivo de obtener resultados superiores o más deseables. El mejoramiento puede aplicarse a diversas áreas, como la gestión empresarial, la calidad de los productos, los procesos de producción, el rendimiento de los empleados, entre otros. A través del mejoramiento continuo, las organizaciones buscan identificar áreas de oportunidad, implementar acciones correctivas y realizar ajustes constantes para lograr un desempeño superior en comparación con el estado inicial o con estándares previamente establecidos. Es un enfoque que



promueve la innovación, la eficiencia y la satisfacción del cliente. (Masaaki Imai, 1992 p. 24).

- c. Mejora continua. La mejora continua es un enfoque utilizado en la gestión y los procesos empresariales que consiste en realizar constantes esfuerzos para mejorar de forma gradual y continua en todos los aspectos de una organización. Es un proceso iterativo que busca identificar áreas de oportunidad, implementar cambios y ajustar el desempeño en busca de alcanzar niveles más altos de eficiencia, calidad y excelencia. La mejora continua se basa en la idea de que siempre hay margen para mejorar y que las pequeñas mejoras acumuladas a lo largo del tiempo pueden generar resultados significativos. Implica la participación activa y el compromiso de todos los miembros de una organización, desde la alta dirección hasta los empleados de nivel operativo, fomentando la colaboración y la comunicación abierta. (Pérez Fernández de Velasco, 2012 p. 306).
  
- d. Sistema de gestión. El sistema de gestión se refiere a un conjunto de procesos y herramientas diseñadas para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades y recursos de una organización con el fin de lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva. (Pérez Fernández de Velasco, 1992 pág. 307).

## **CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **2.1 Descripción del problema.**

El desarrollo de la investigación responde al interés por analizar el impacto de la aplicación de las 5S del Kaizen en las Mypes del sector servicios, ámbito local.

El análisis se basa en cuestiones relacionadas con la actividad de servicios de venta de ropa y accesorios femeninos en empresas situadas en el distrito de Iquitos.

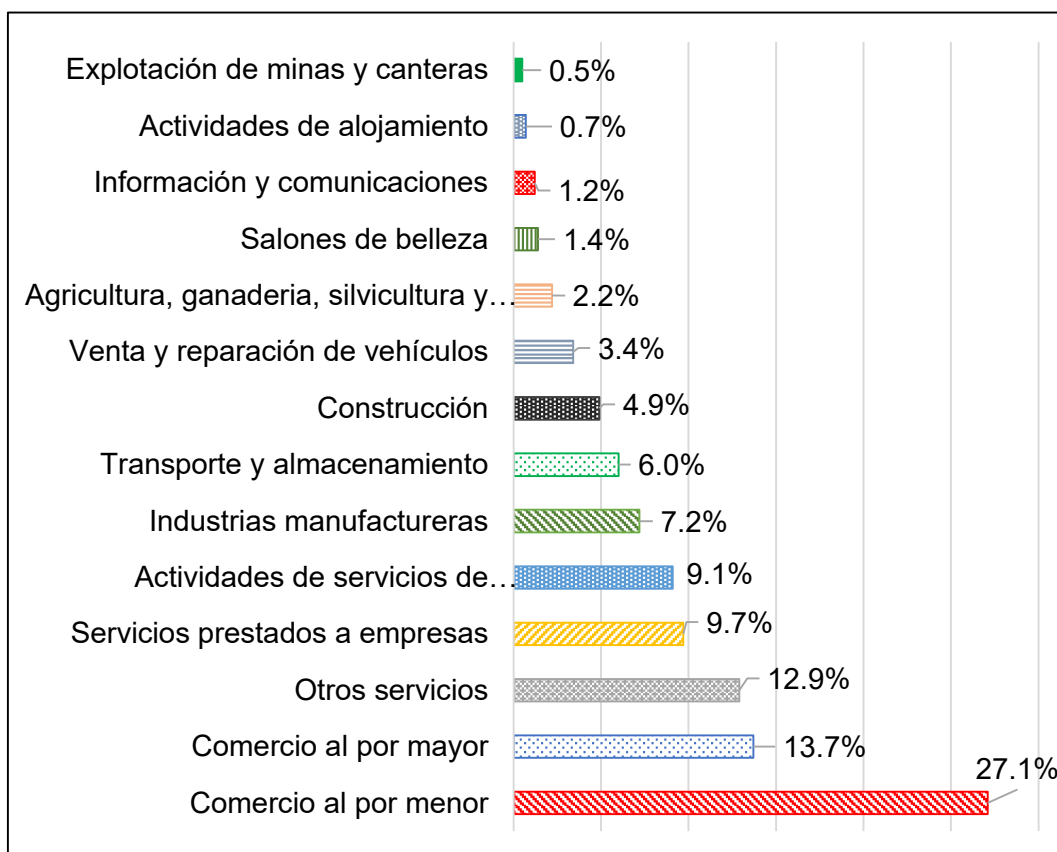
Después de la crisis causada por la pandemia de COVID-19, las micro y pequeñas empresas (MYPES) se vieron afectadas negativamente. Aunque se ha producido una reapertura gradual de la economía y una reactivación de diversos sectores, su recuperación ha sido lenta. Para el año 2021, se estima que hay alrededor de 5.5 millones de MYPES distribuidas en todo el país, lo cual representa un aumento del 75.9% en comparación con el año 2020. Este dato demuestra el impacto significativo de la pandemia en el ámbito empresarial, pero también evidencia cómo la crisis económica ha afectado a los hogares cuyos ingresos dependían de estas empresas.

El impacto de la crisis económica también ha tenido un efecto en el comportamiento de las ventas, lo cual ha afectado tanto el rendimiento productivo de las empresas como los ingresos de muchos hogares en Perú. Según datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), las ventas totales realizadas por las MYPES en 2021 alcanzaron aproximadamente S/ 107,945 millones, lo que representa un aumento del 78.5% en comparación con las cifras reportadas en 2020. Este nivel de ventas se ha logrado gracias a la reapertura parcial de la economía, la reactivación de diversas actividades económicas y un aumento en la demanda en comparación con el año pasado.

El sector que tiene más negocios en actividad, es el comercio al por menor, 27.1%, seguidamente del sector al por mayor, 13.7%, y con una ligera diferencia, otros servicios, 12.9%.

**Gráfico 2**

**Perú: altas de empresas, según actividad económica, I trimestre 2023**



Fuente: INEI 2023

Estas desempeñan un papel crucial en la economía del país, ya que constituyen una parte importante del Producto Interno Bruto (PIB) de Perú. Como entidades económicas, pueden ser personas naturales o jurídicas (empresas) cuyo objetivo principal es llevar a cabo actividades comerciales, producir bienes o brindar servicios.

## **2.2 Formulación del problema.**

### **2.2.1 Problema general**

El problema descrito se resume en la siguiente interrogante general:

¿Cuál es el uso del método Kaizen en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad de Iquitos, 2023?

### **2.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el uso del método Kaizen en clasificar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023?

¿Cuál es el uso del método Kaizen en organizar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023?

¿Cuál es el uso del método Kaizen en limpieza en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023?

¿Cuál es el uso del método Kaizen en normalizar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023?

¿Cuál es el uso del método Kaizen en preservar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023?

## **2.3 Objetivos de la investigación.**

### **2.3.1 Objetivo general.**

Determinar el uso del método Kaizen en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.

### **2.3.2 Objetivos específicos.**

- a. Determinar el uso del método Kaizen para clasificar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.
- b. Analizar el uso del método Kaizen en organizar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.
- c. Determinar el uso del método Kaizen en limpieza en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.
- d. Conocer el uso del método Kaizen en normalizar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.
- e. Conocer el uso del método Kaizen en preservar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.

## **2.4 Hipótesis.**

### **2.4.1 Hipótesis general.**

Se observa alto uso del método Kaizen en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.

### **2.4.2 Hipótesis específica.**

Se observa alto uso del método Kaizen para clasificar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.

Se observa alto uso del método Kaizen en organizar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.

Se observa alto uso del método Kaizen en limpieza en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.

Se observa alto uso del método Kaizen en normalizar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.

Se observa alto uso del método Kaizen en preservar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.

## 2.5 Variable y operacional

### 2.5.1 Identificación de las variables y operacionalización

**Tabla 3**

**Variables, indicadores e índices del tema de estudio**

VARIABLES	INDICADORES	INDICES
Uso método Kaizen	Clasificar	1.1. Merchandising
		1.2. Presentación de precios
	Organizar	2.1. Señalización de las áreas
		2.2. Personal de seguridad
	Limpiar	3.1. Limpieza externa
		3.2. Limpieza interna
		3.3. Disposición de contenedores
	Normalizar	4.1. Oferta de medios de pago
		4.2. Tipo de facturación
		4.3. Venta - uso de plásticos
	Preservar	5.1 Vestimenta de personal
		5.2. Expresiones de saludo
		5.3. Expresiones de despedida

Elaboración: las autoras

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.

### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El diseño de la investigación es tipo descriptivo, porque estudió hechos o fenómenos que ocurren en condiciones naturales, su propósito describir la variable en todos sus componentes principales en una realidad del uso del método de 5S de Kaizen en los negocios de ropa y accesorios para damas de la ciudad de Iquitos.

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

Es tipo transversal, porque la observación ocurrió una sola vez.

### 3.2 Población y muestra.

#### 3.2.1 Población.

La población total considerada para la muestra estadística, corresponde a los negocios donde:  $n =$  es no probabilística.

#### 3.2.2 Muestra.

**Tabla 4**  
**Diez, negocios de venta de ropa y accesorios.**

Nº	Nombre	Ruc	Dirección
1	Fashion Color Center S.A.	20493668332	Jr. Próspero N° 530. Maynas, Iquitos
2	Corporación Monarca S.A.C.	20600086287	Jr. Arica N° 1037. Iquitos
3	Wera Collection Import E.I.R.L.	20608630822	Calle Sargento Lores N° 800. Iquitos

4	Kimberly Estilos E.I.R.L.	20567100511	Jr. Próspero N° 823
5	Boutique Excentric	10404421617	calle Dos de Mayo N°. 801/Esq.Fanning
6	Importaciones Erika	10054096424	Jr. Próspero N°. 828
7	Julysam E.I.R.L	20541215710	calle 9 de Diciembre N°. 278
8	Novedades Miriam	10094350455	calle García Sáenz N°. 231
9	Comercial Deyby	10052893688	Jr. Próspero N°. 849
10	Comercial Rosita E.I.R.L	20493675461	Jr. Próspero N°. 862

Elaboración: las autoras

### 3.3 Criterios de inclusión

La población de estudio se explica con los siguientes criterios:

- a. Elemento: Los negocios
- b. Alcance: distrito de Iquitos
- c. Unidad de muestreo: comercio de ropa y accesorios.
- d. Unidad de análisis: negocio
- e. Tiempo: del 13 al 20 de julio del 2023.

### 3.4 Criterios de exclusión

Está relacionada a la voluntad de participar respondiendo la encuesta:

- a. Medición de los negocios en el periodo de ocho días, para calcular el tamaño de muestra.
- b. Selección del momento (lugar y hora) para identificar a los negocios de venta de ropa y accesorios posibles a ser observados.
- c. Aplicación de los criterios de inclusión.
- d. La aplicación de la tabla de observación se realizó en horario de mañana, de lunes a viernes.



- e. La recolección de datos se realizó por dos personas, capacitadas.
- f. La supervisión de los datos estuvo a cargo de las autoras de la tesis.

### **3.5 Técnica e instrumento de recolección de datos.**

- a. La técnica de recolección de datos fue por medio de:
- b. Hoja de observación
- c. Revisión de las fuentes bibliográficas
- d. Analizar las fuentes bibliográficas
- e. Uso de las fuentes bibliográfica

### **3.6 Procedimientos y análisis de datos.**

El trabajo de investigación siguió el procedimiento siguiente:

- a. Revisión de literatura.
- b. Elaboración de hoja de observación de recolección de datos.
- c. Recolección de información.
- d. Procesamiento y organización de la información
- e. Análisis e interpretación de la información.
- f. Elaboración de la discusión, conclusiones y recomendaciones.
- g. Elaboración y presentación del informe final.
- h. Presentación del informe final.

### **3.7 Procesamiento y análisis de datos.**

Para el procesamiento de los datos se utilizó la hoja de observación y el análisis estadísticos (Excel).

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

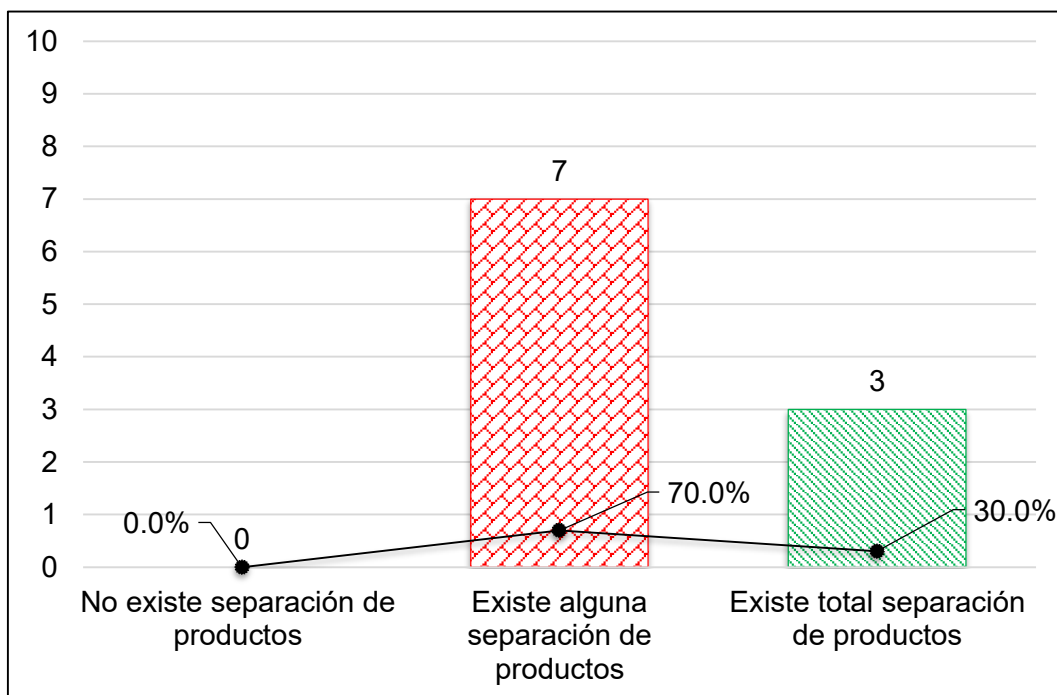
### 4.1 Uso del método Kaizen en clasificar.

Las empresas estudiadas ya están desarrollando las estrategias de hacer visible el producto de modo clasificado y de fácil identificación para el cliente, el 70% así lo tiene, lo cual impulsa la decisión de compra.

Un pequeño sector ya tiene total clasificación, esto significa que ponen importancia en la visibilización de los productos ante los clientes, el 30% así lo tiene.

Gráfico 3

Merchandising de las Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.

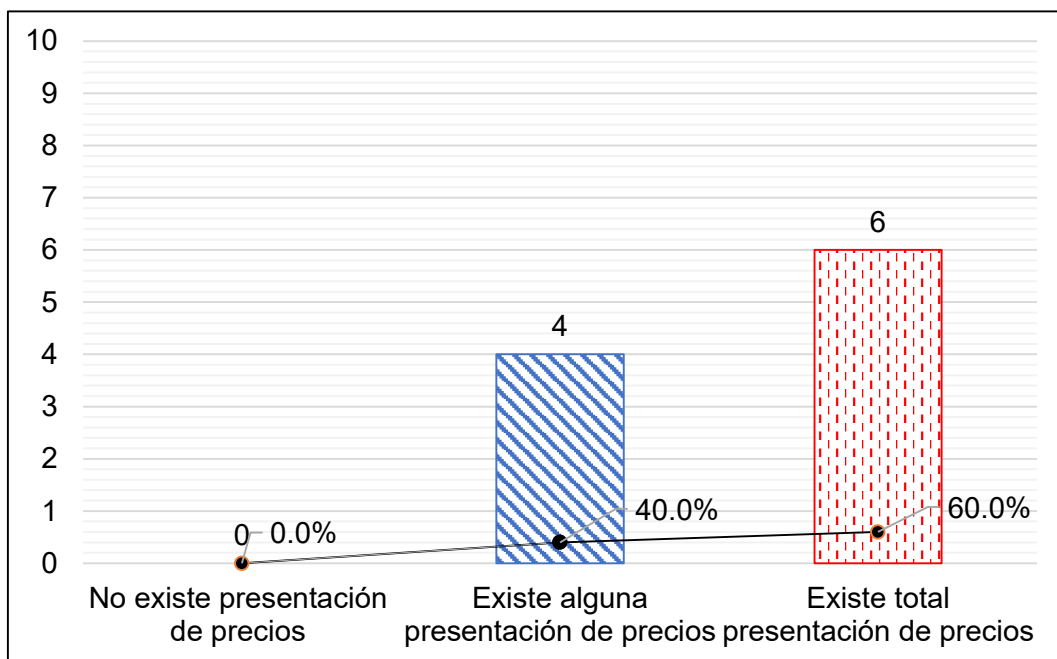


Elaboración: las autoras

Considerando que el cliente es un buscador de precios para tomar una decisión de compra, las empresas están desarrollando la estrategia de visibilización de los precios, facilitando la acción comparativa que hacen los clientes “aquí está más barato que en otra tienda”, 60%.

Existe un pequeño que aún no incorpora esta estrategia en sus ventas, un 30% así lo presenta, lo cual posiblemente este afectando en su volumen de ventas.

**Gráfico 4**  
**Presentación de precios, Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.**



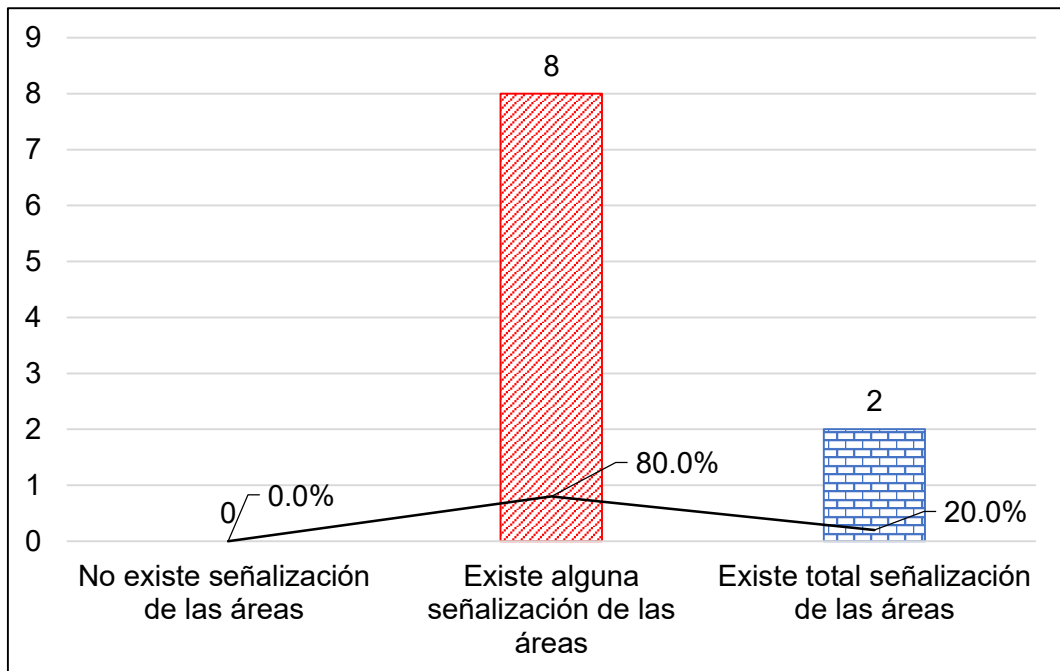
Elaboración: las autoras

#### 4.2 Uso del método Kaizen en organizar.

Entre las medidas estratégicas de organización de un punto de venta, a fin de facilitar la localización del producto por el cliente y orientar sus reacciones ante temas de prevención, como puede ser evacuar ante un incendio, resguardarse ante un hecho delictivo, el 80% todavía está empezando en este tema, y tan solo el 20% tiene total señalizaciones de estas áreas de prevención.

**Gráfico 5**

**Señalización de las áreas, Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.**



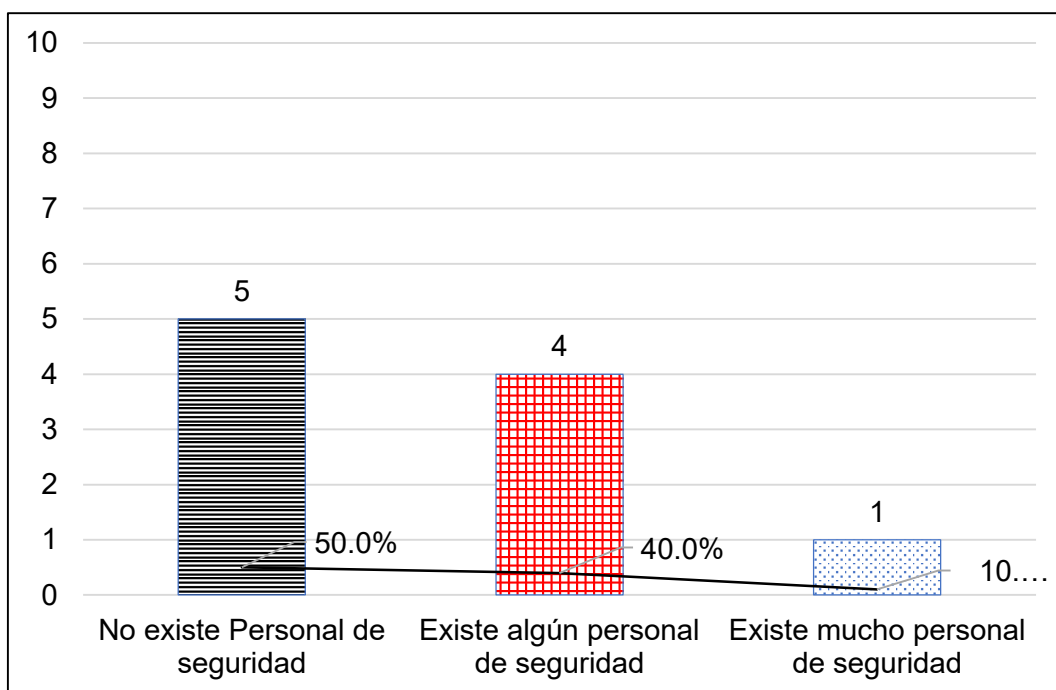
Elaboración: las autoras

En tiempos de alta inseguridad ciudadana que vive el país y ciudades del interior, las empresas se sienten obligadas a tener personal de seguridad, en muchos casos con toda la vestimenta, así mismo cuidar ante posible clientes indecentes, 10%.

Se puede observar que en algunos casos las empresas cuentan con algún personal de seguridad, 40%. Pero la deficiencia existe en la mayoría, pues no cuentan con el personal que los resguarde y prevenga ante posibles situaciones, 50%.

**Gráfico 6**

**Personal de seguridad, Mypes ciudad de Iquitos, 2023.**



Elaboración: las autoras

**Tabla 5**  
**Medidas estadísticas, de clasificar y organizar en las Mypes, ciudad**  
**Iquitos, 2023.**

		Promedio	Desviación estándar	Coefficiente variación
Clasificar	Merchandising	2.30	0.483	0.21
	Presentación de precios	2.60	0.516	0.20
Organizar	Señalización de las áreas	2.20	0.42	0.19
	Personal de seguridad	1.60	0.70	0.44

Elaboración: las autoras

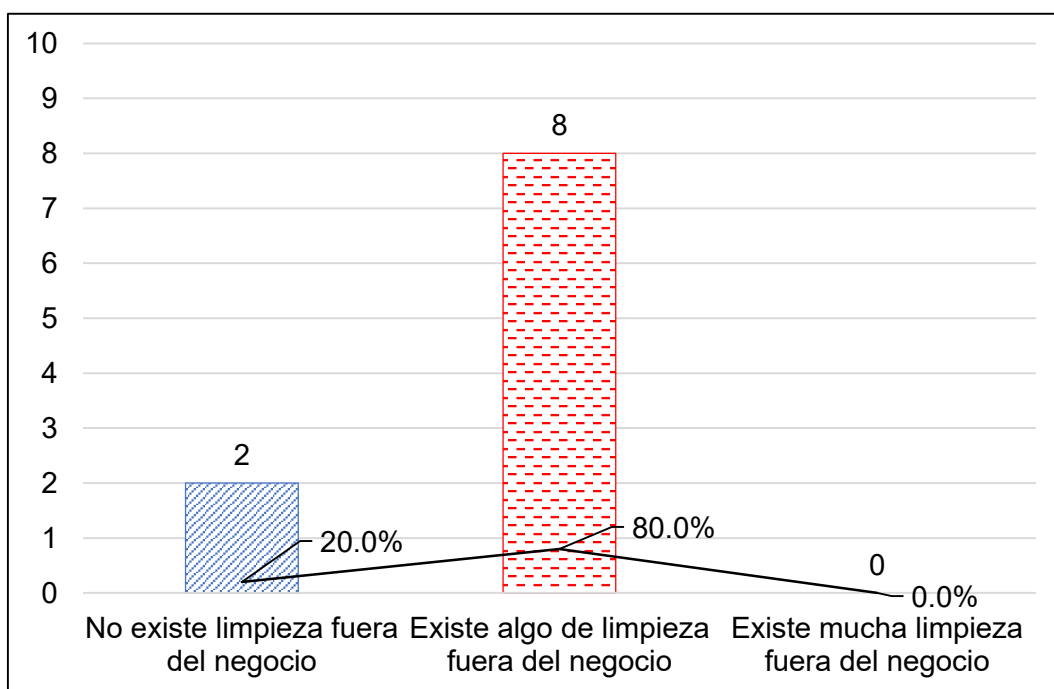
### 4.3 Uso del método Kaizen en limpiar.

Es importante para toda empresa presentar limpieza externa del local en tema de residuos sólidos o de construcción, por cuanto es la primera imagen que percibe el cliente, son algunos los negocios que ponen algo de importancia, así lo muestra el 80%.

Son muy pocas las empresas que no muestran interés en mantener limpio su local externamente, 20%; esto provoca una mala imagen y poco deseo del comprador de ingresar al lugar.

Gráfico 7

Limpieza externa Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.



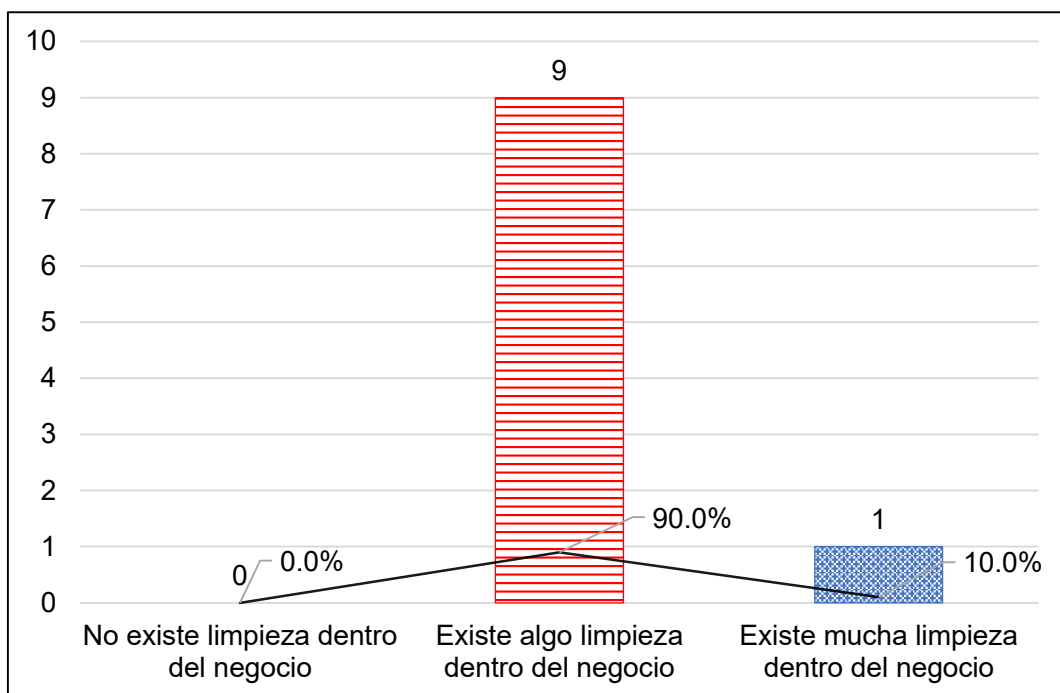
Elaboración: las autoras

Contar con un ambiente de trabajo higiénico, limpio y desinfectado genera comodidad para el trabajador y el cliente, todo esto repercute en la productividad del negocio, siendo un tema muy importante de imagen, gran parte de las empresas solo dan algo de importancia a la limpieza dentro del local, 90%.

Tener los productos y espacios limpios son sumamente necesarios para el impacto ante los clientes, son pocas las empresas que ponen énfasis en el tema, así se lo demuestra el 10%,

**Gráfico 8**

**Limpieza interna Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.**



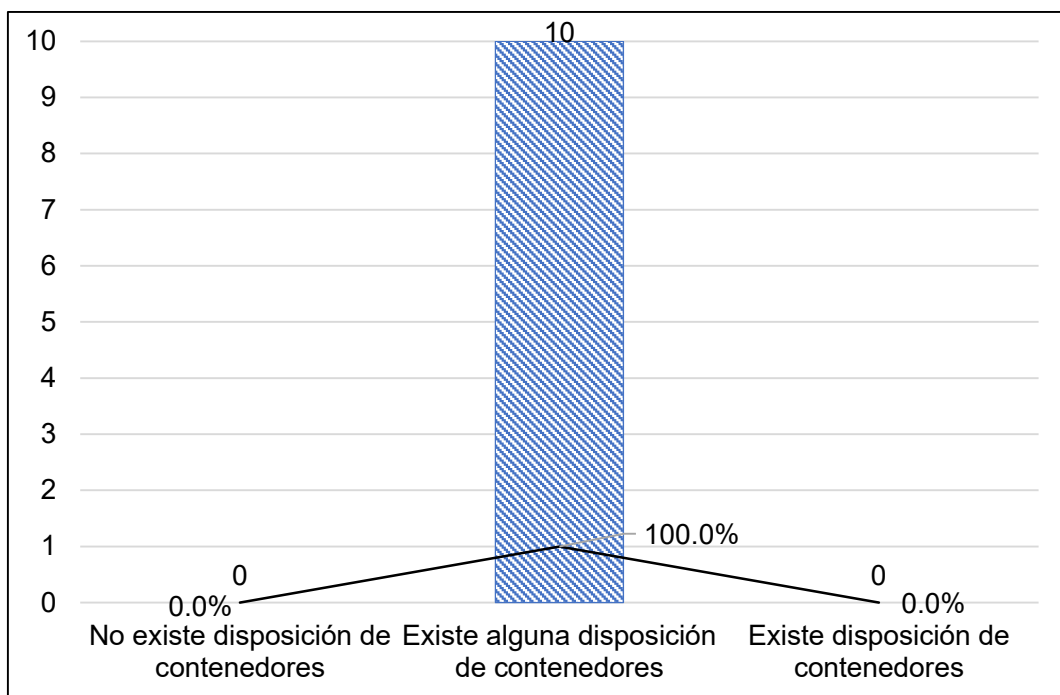
Elaboración: las autoras



Teniendo en cuenta que el tema de limpieza es bastante importante para la imagen de un local, el disponer de contenedores donde desechar residuos sólidos y orgánicos, ayuda a conservar un ambiente limpio y organizado, ya que habitualmente se desechan plásticos, papeles, y en algunos casos restos de comida que hace uso el personal que labora. Todas las empresas demuestran que solo cuentan con algún tipo de contenedor, 100%.

**Gráfico 9**

**Disposición de contenedores Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.**



Elaboración: las autoras

**Tabla 6**  
**Uso del promedio estadístico de limpiar, Mypes del servicio, ciudad de**  
**Iquitos, 2023.**

	Promedio	Desviación estándar	Coefficiente variación
Limpieza externa	1.80	0.42	0.23
Limpieza interna	2.10	0.32	0.15
Disposición de contenedores	2.00	0.00	0.00

Elaboración: las autoras

#### 4.4 Uso del método Kaizen en normalizar.

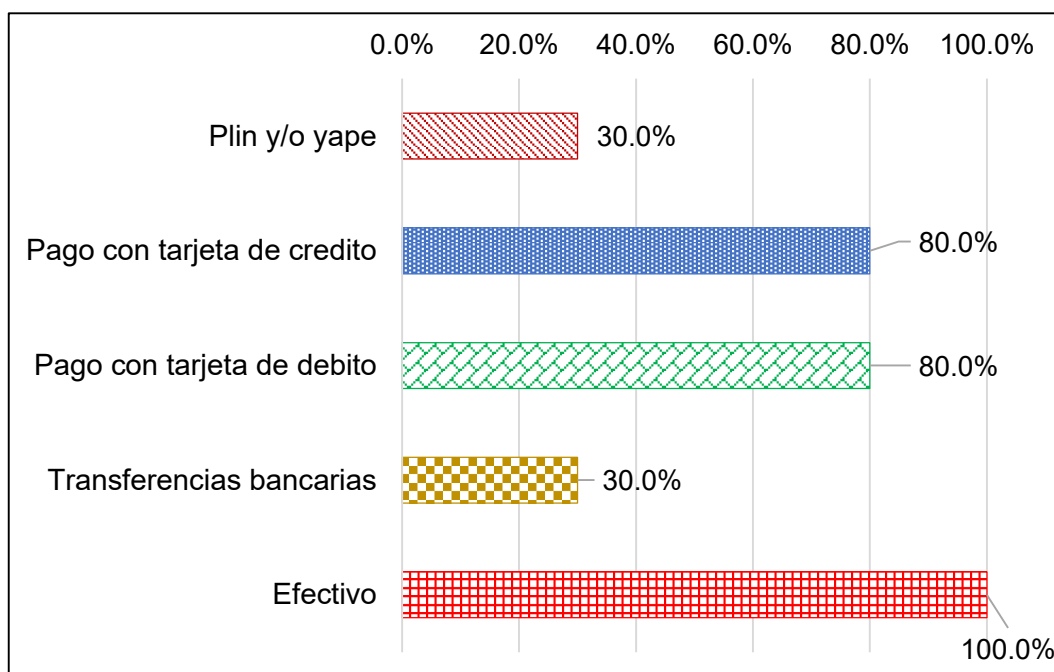
Los pagos electrónicos apoyan al cliente en caso de posible robo, estos son más seguros y están protegidos por compañías de tarjetas de crédito y débito, ante la inseguridad que surge en la actualidad es necesario contar con ellos, 80% utilizan estos medios de pago. Respecto a transferencias bancarias, son pocos los que optan por esto, 30%.

El uso de nuevos métodos de pago como plin y/o yape por parte de los clientes, y la aceptación por las empresas impulsan la adopción y expansión de métodos de pago, beneficiando a ambas partes, 30% utilizan este actual método.

Todos los negocios utilizan el método común que es el pago en efectivo, así lo muestra el 100%.

**Gráfico 10**

**Ofertas de medios de pago, Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.**



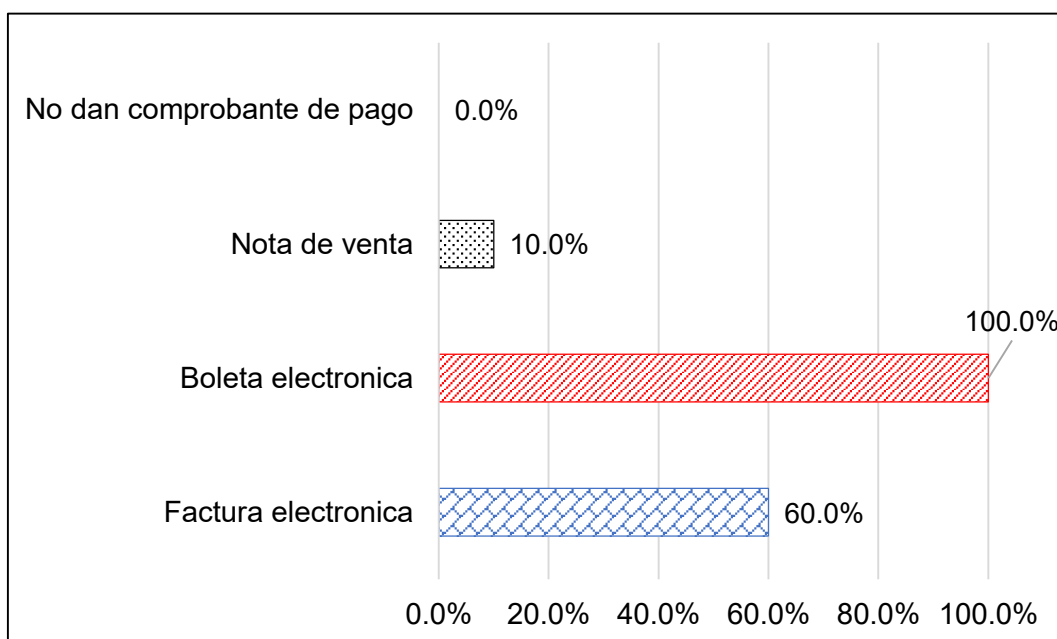
Elaboración: las autoras

Un comprobante de pago acredita la entrega de bienes, uso o prestación de servicios de conformidad con los términos legales establecidos por SUNAT, básicamente, este documento respalda las operaciones de una empresa. Los contribuyentes deben presentar comprobante de pago, 100% brinda boleta de venta, el 60% entrega factura a los clientes que lo requieran.

Se observa el 10%, entrega nota de venta, este documento acredita al cliente haber consumido algún tipo de bien, más no ayuda al negocio a declarar sus impuestos.

**Gráfico 11**

**Tipo de facturación Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.**

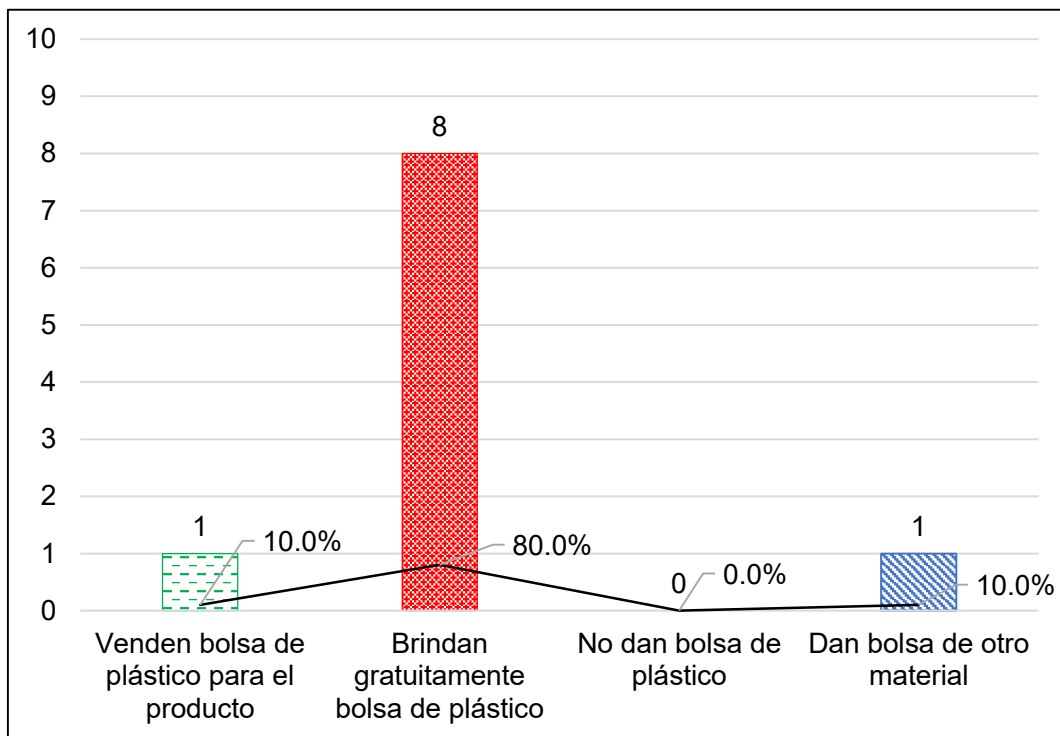


Elaboración: las autoras

En busca del cuidado del medio ambiente, debido a la contaminación y el problema que estos generan, el estado peruano ha implementado desde el 01 de agosto del 2019, el cobro por uso de bolsas de plástico, de tal manera generar conciencia en las empresas y clientes quienes siempre utilizan para sus compras, se observa que las empresas no están cumpliendo y brindan gratuitamente bolsas de plástico a los clientes, así lo muestra el 80%, y tan solo el 10% lo venden y el otro 10% brindan bolsas de otro material.

**Gráfico 12**

**Venta - uso de plásticos Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.**



Elaboración: las autoras

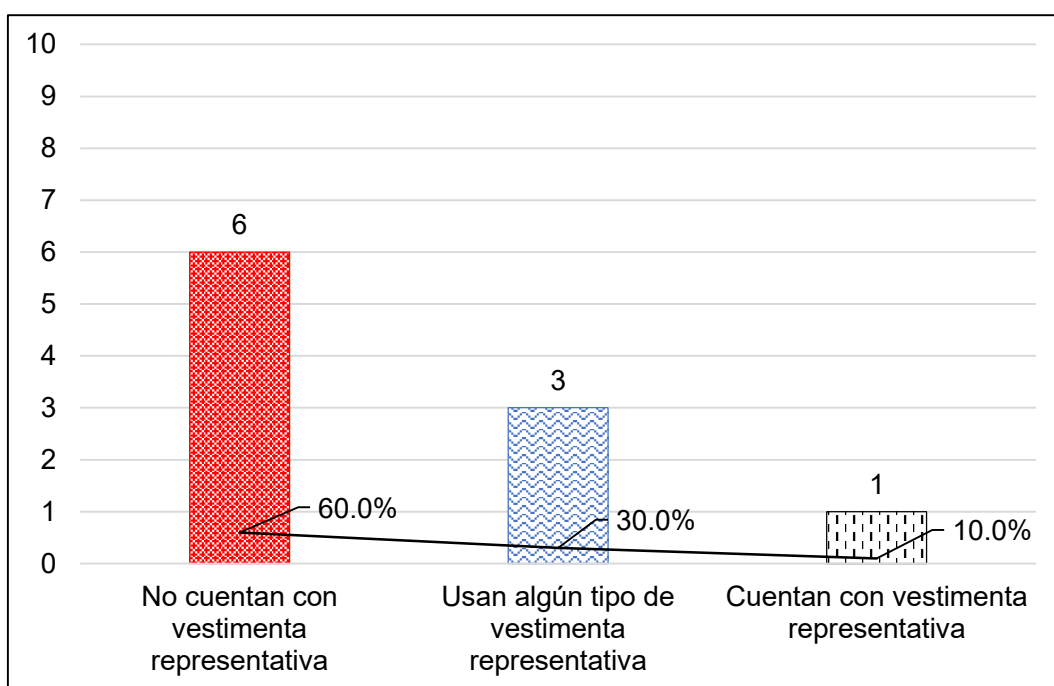
#### 4.5 Uso del método Kaizen en preservar.

El uso de una vestimenta adecuada ayuda al trabajador a identificarse del resto de personas, además construye una imagen para el negocio, pero son muy pocos los micro y pequeñas empresas que no ponen énfasis en el tema, el 60% así lo demuestra.

Alguna parte de estos negocios da a sus trabajadores algún tipo de atuendo, especialmente polo con el logo del negocio, 30%; y un pequeño sector si cuentan con la vestimenta exclusiva para la identidad del personal, 10%.

Gráfico 13

Vestimenta de personal Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.

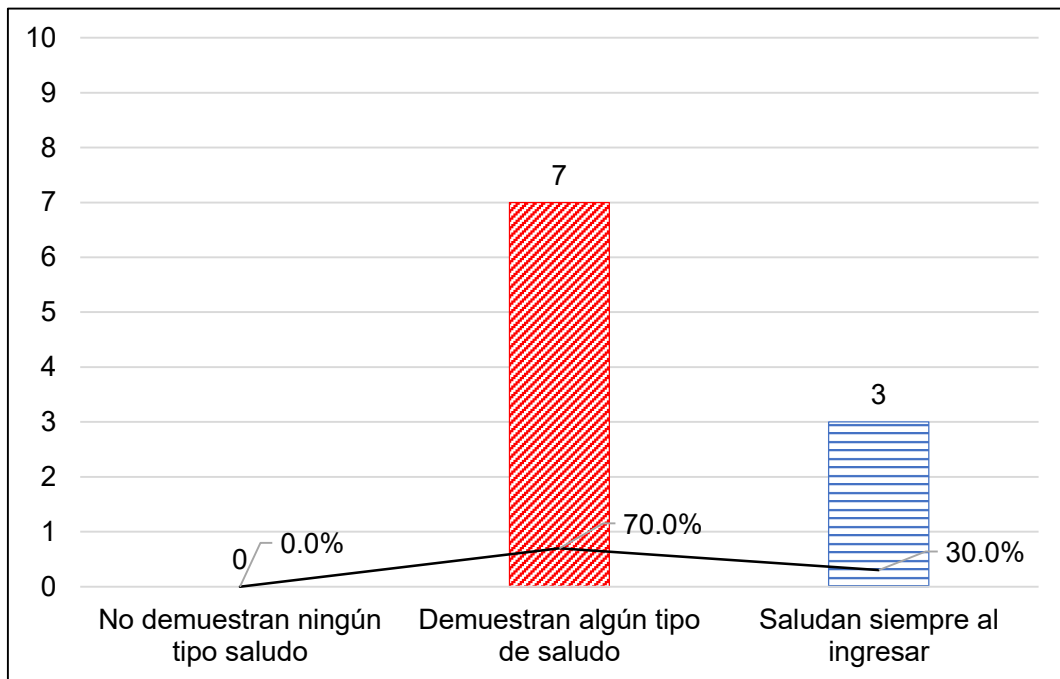


Elaboración: las autoras

La vida laboral diaria de una empresa puede generar un nivel muy alto de estrés, combinado con las prisas y las urgencias de las propias actividades diarias.

Mostrar educación y cordialidad al cliente, hace que este mismo pueda observar que en el establecimiento el nivel de atención y preocupación por él es muy alto, el 70% muestra algún tipo de saludo al ingresar, y el 30% siempre saludan al cliente a su ingreso.

**Gráfico 14**  
**Expresiones de saludo Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.**

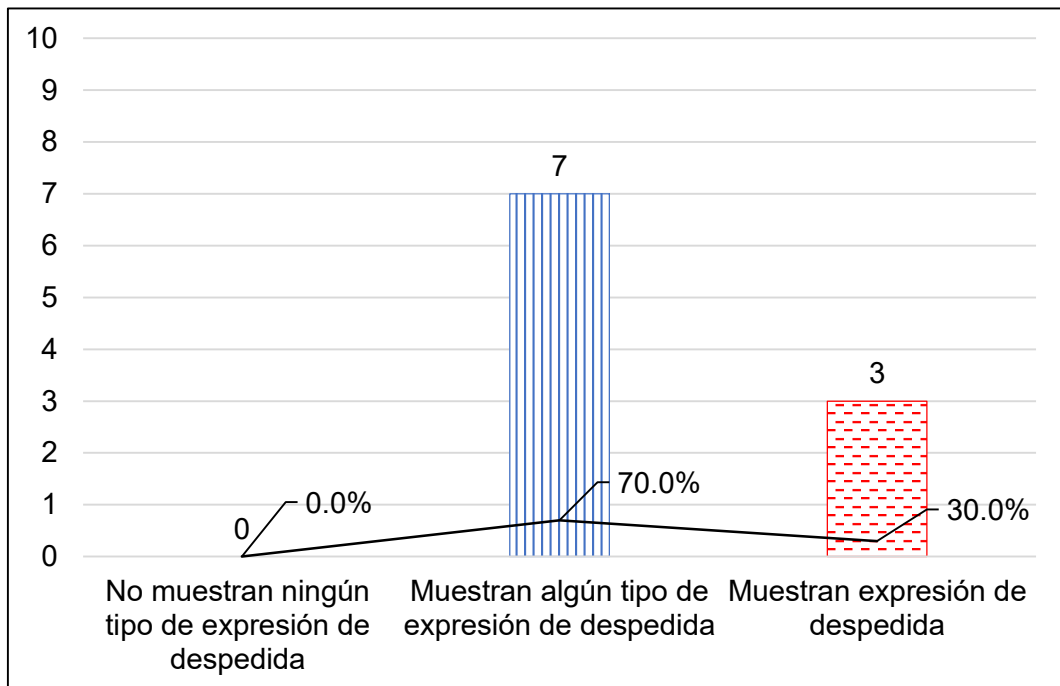


Elaboración: las autoras

Tras la atención previa al cliente, ya sea que se ha cerrado la venta o no, es de crucial importancia brindar un saludo de despedida con amabilidad y calidez, este busca crear relación y fidelización con el cliente, favorece el posterior retorno y la buena imagen del negocio, el 70% muestra algún tipo de despedida; el 30% siempre saluda correctamente al cliente que va salir del negocio.

**Gráfico 15**

**Expresiones de despedida, Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.**



Elaboración: las autoras



**Tabla 7**  
**Promedio, desviación estándar y coeficiente de variación -**  
**Normalizar, Mypes, ciudad de Iquitos, 2023.**

		Promedio	Desviación estándar	Coeficiente variación
Pregunta 11	Vestimenta de personal	1.50	0.71	0.47
Pregunta 12	Expresiones de saludo	2.30	0.48	0.21
Pregunta 13	Expresiones de despedida	2.30	0.48	0.21

Elaboración: las autoras

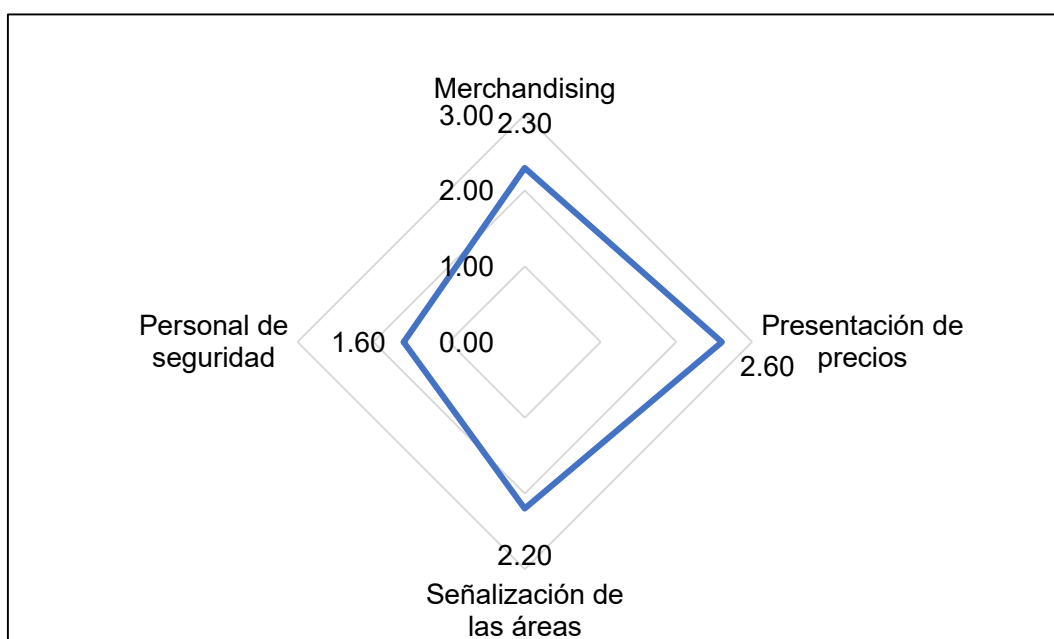
## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Discusión

Descripción en clasificar y organizar de las Mypes del servicio de venta de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023. El mejor resultado, una media de 2.60, se observa que la gran mayoría de negocios cuentan con presentación de precios, facilita la compra por parte del cliente. Se puede observar alta variabilidad en el indicador de personal de seguridad, una media 1.6, indica que muchas empresas no cuentan con personal de seguridad, en una ciudad donde la delincuencia está latente y se debe tomar medidas de precaución.

**Gráfico 16**

**Uso de la media estadística, en clasificar y organizar de las Mypes, ciudad Iquitos, 2023.**

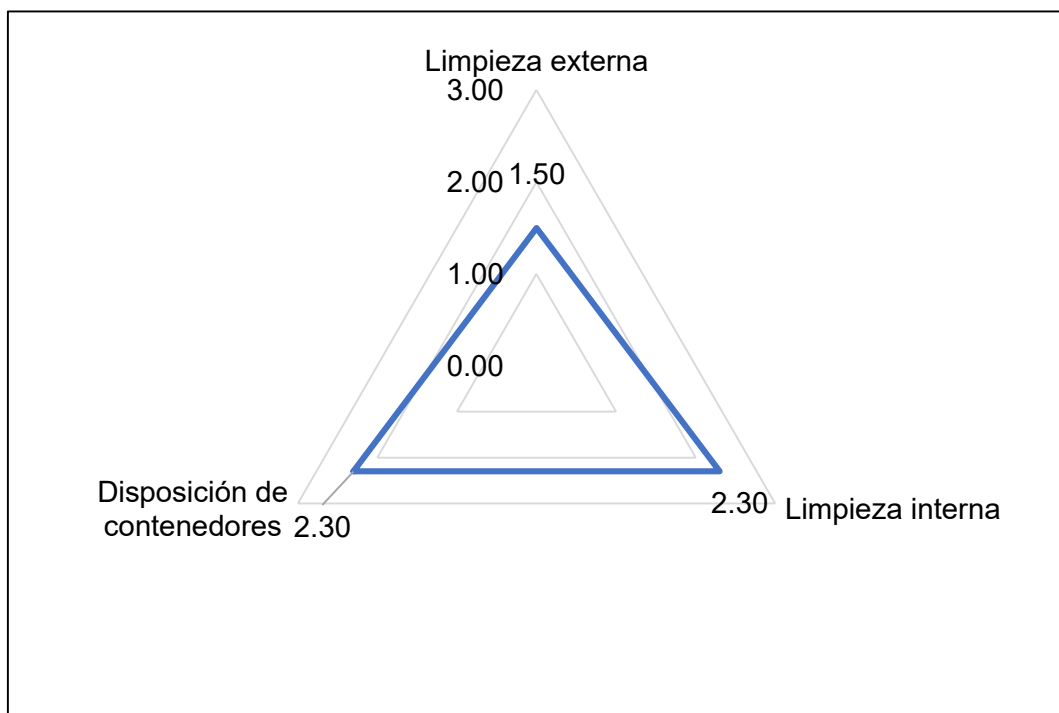


Elaboración: las autoras

Descripción en limpiar de las Mypes del servicio de venta de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023. Se observa una media con alta variabilidad, de 1.50, en limpieza externa, explica que muchas empresas no ponen énfasis en la limpieza externa del local, esto perjudica en la primera imagen que tiene el cliente al querer ingresar a su local, en muchos casos desiste en ingresar. Con una media de 2.30, en limpieza interna, significa lo negocios del rubro cuentan limpian regularmente sus instalaciones y lugares donde se muestran los productos, si bien es cierto existe limpieza, falta aún mejorar en ello. Así mismo, con media de 2.30, esta disposición de contenedores, demuestra que algunas empresas cuentan con alguno de estos.

**Gráfico 17**

**Uso de la media estadística en limpiar Mypes, ciudad Iquitos, 2023.**



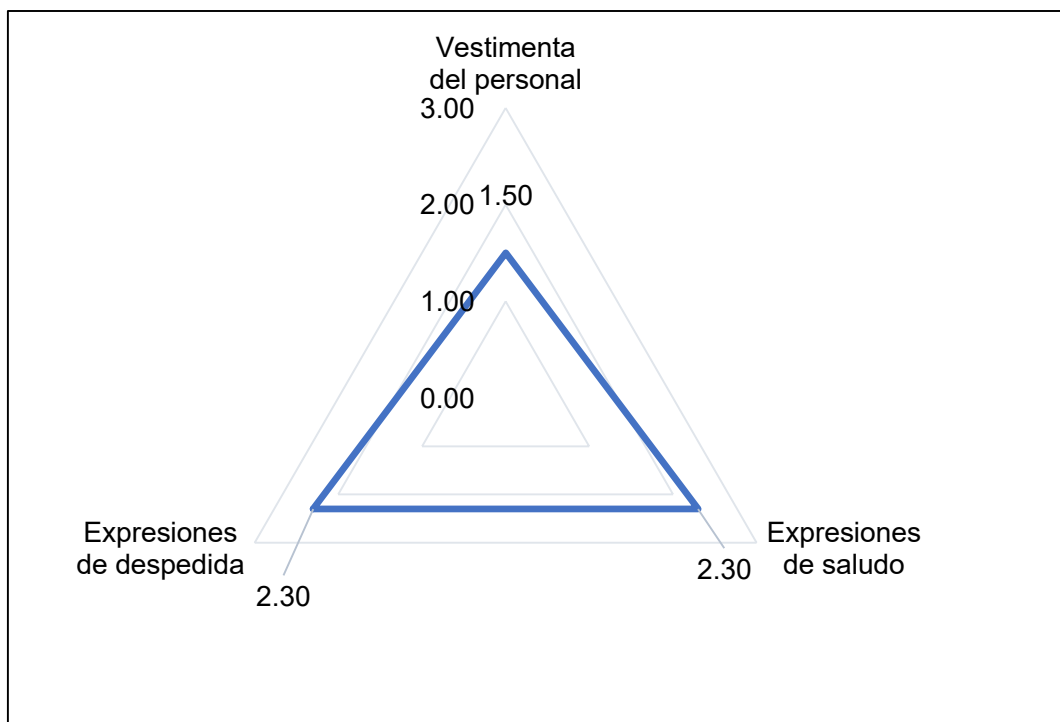
Elaboración: las autoras

Descripción en preservar de las Mypes del servicio de venta de ropa y accesorios para damas, ciudad de Iquitos, 2023.

En el estudio se observa, con una media de 2.30, se encuentra expresiones de saludo, así mismo expresiones de despedida, ambas son importantes al momento de la atención al cliente, pues hace que el cliente se sienta en confianza y cómodo, y muchas veces decida volver a comprar en el lugar, o retornar por algo que le gusto. Con una media baja de 1.50, vestimenta del personal, demuestra que pocas empresas brindan uniforme de identificación para sus trabajadores, el contar con ello genera un vínculo del trabajador con la empresa y una buena percepción por parte de los clientes.

**Gráfico 18**

**Uso de la media estadística en preservar, Mypes del servicio de venta de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.**



Elaboración: las autoras

## 5.2 Conclusiones

1. Referente al uso del método Kaizen en clasificar.
  - a. Se observó que, respecto a merchandising, se están desarrollando las estrategias de hacer visible el producto, clasificando y de fácil identificación para el cliente, el 70% así lo tiene, lo cual impulsa la decisión de compra.
  - b. Respecto presentación de precios, los clientes buscan precios para tomar una decisión de compra, las empresas están desarrollando la estrategia de visibilización, 60% lo realiza.
2. Referente al uso del método Kaizen en organizar:
  - a. Respecto a señalización de las áreas, ante temas de prevención, son necesarias ante posibles eventos como incendios, asaltos, etc, el 80% está empezando en este tema, y solo el 20% tiene total señalizaciones de estas áreas.
  - b. Sobre personal de seguridad, en tiempos de alta inseguridad ciudadana que vive el país y ciudades del interior, las empresas se sienten obligadas a tener este personal, solo el 10% cuenta con personal de seguridad, y el 40% cuenta con algún personal.
3. Referente al uso del método Kaizen en limpiar.
  - a. Acerca de limpieza externa, es la primera imagen que percibe el cliente, son algunos los negocios que ponen algo de importancia, así lo muestra el 80%; y el 20% muestra poco interés en el tema, 20%; esto provoca una mala imagen y poco deseo del comprador de ingresar al lugar.
  - b. Sobre limpieza interna, contar con un ambiente de trabajo higiénico, limpio y desinfectado genera comodidad para el trabajador y el cliente,

gran parte de las empresas dan algo de importancia a la limpieza dentro del local, 90%; son pocas las empresas que ponen énfasis en el tema, así se lo demuestra el 10%.

- c. Respecto a contenedores, disponer de ellos ayuda a conservar un ambiente limpio y organizado, todas las empresas muestran que cuentan con algún tipo de contenedor, así lo muestra el 100%.

4. Referente al uso del método Kaizen en normalizar.

- a. Sobre las ofertas de medios de pago, el 80% utilizan pago con tarjeta de crédito y débito, respecto a transferencias bancarias, son pocos los que optan por esto, 30%. El uso de nuevos métodos de pago como plin y/o yape por parte de los clientes, 30% utilizan este actual método; y el 100% utiliza el pago convencional en efectivo.

- b. Respecto a comprobantes de pago, los que más utilizan las empresas son boletas, 100%; otorgan facturas al cliente que solicita, 60%, este documento acredita al cliente haber consumido algún tipo de bien, más no ayuda al negocio a declarar sus impuestos. El 10% utilizan nota de venta, este documento acredita al cliente haber consumido algún tipo de bien, más no ayuda al negocio a declarar impuestos.

- c. En busca del cuidado del medio ambiente, debido a la contaminación y el problema que estos generan, las empresas no están cumpliendo y brindan gratuitamente bolsas de plástico a los clientes, así lo muestra el 80%, y tan solo el 10% lo venden y el otro 10% brindan bolsas de otro material.

5. Referente al uso del método Kaizen en preservar.

- a. Sobre vestimenta del personal, son muy pocas las empresas que no ponen énfasis en el tema, el 60% así lo demuestra. El 30%, cuentan

con algún tipo de vestimenta; y un pequeño sector si cuentan con la vestimenta para la identidad del personal, 10%.

- b. Respecto a expresiones de saludo, el 70% muestra algún tipo de saludo al ingresar, y el 30% siempre saludan al cliente a su ingreso, expresar un saludo de bienvenida al cliente muestra educación y cordialidad al cliente, genera valor para la decisión de compra.
- c. Sobre expresiones de despedida, el 70% muestra alguna muestra algún tipo de despedida; el 30% siempre saluda correctamente al cliente que va salir del negocio, tras la atención previa al cliente, es importante brindar un saludo de despedida, este busca crear relación y fidelización con el cliente.

### 5.3 Recomendaciones

1. La Mypes dedicadas al rubro de comercio al por menor, deben mejorar los espacios y áreas para la buena exhibición de sus productos, que sean clasificados por tipo, color, y preferencia de los clientes; cada producto cuente con los precios respectivos, esto facilita la decisión y rapidez de compra.
2. Respecto a los eventos que están sucediendo en el país, primero la inseguridad ciudadana, asaltos a personas y negocios, extorsión; y por otro lado el cambio climático y las consecuencias que estos traen, fuertes lluvias con tormentas, sismos, olas de calor que pueden ocasionar incendios; es importante en ambos casos, que los negocios cuenten con señalizaciones según indica defensa civil; y también cuenten con personal de seguridad para resguardar a los clientes y trabajadores ante posibles sucesos.
3. El tema de limpieza debe mejorar, y ser siempre una prioridad por parte de todos los empresarios, brindan buena imagen, además de cuidar los productos que exhiben o almacenan,
4. Las empresas deben actualizar sus métodos de pagos a los más actuales como es el plin, yape, así mismo permitir el uso de tarjeta de crédito, débito, transferencias bancarias, ya que en la actualidad son más seguros que llevar dinero en mano.
5. Se debe promover el uso de vestimenta representativa de la empresa, para identificación y reconocimiento del personal, así mismo desarrollar nuevas estrategias de atención al cliente, a fin de hacerlo sentir cómodo y tranquilo al momento de su visita.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Becerra Guevara, Katerine Merly y Carbajal Alayo, Xiomara Mireya (2019). Propuesta de implementación de herramientas lean: 5s y estandarización en el proceso de desarrollo de producto en pymes peruanas exportadoras del sector textil de prendas de vestir de tejido de punto de algodón. [Tesis Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú].  
<http://hdl.handle.net/10757/625143>

Bonilla, Elsia; Diaz, Bertha; Kleeberg, Fernando; Noriega, Maria Teresa (2010). Libro Mejora continua de los procesos herramientas y técnicas, primera edición, Universidad de Lima, fondo editorial 2010.

Comex Perú, 2022. Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2022.  
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2022.pdf>

Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas – CONFIEP (2022). Perú: Mypes representan el 99.6% del sector empresarial, pero aún el 86% son informales. Infobae. Obtenido de:  
<https://www.infobae.com/america/peru/2022/07/15/peru-mypes-representan-el-996-del-sector-empresarial-pero-aun-el-86-son-informales/> Consultado el 19 de setiembre del 2023.

Contreras Miranda, Alex (2022). Mypes representan 21% del PBI y 99% del empleo formal. Diario el Peruano. Recuperado el 16 de setiembre del 2023.  
<https://www.elperuano.pe/noticia/211984-mypes-representan-21-del-pbi-y-99-del-empleo-formal>

Córdova Chacón, Karol Stephany (2022). Implementación de las 5's para optimizar la productividad del área de mantenimiento de la empresa Servicios VyM Semarft, Arequipa, 2021. [Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Seguridad Industrial y Minera, Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/5499>

Díaz Díaz, Carlos (2015). Libro de Administración, segunda reimpresión.

Guerra Coral, Nair y Ríos Aguilar, Erick Diego (2021). Gestión bajo uso de las 5s de Kaizen en las mypes servicio de procesamiento de alimentos en la ciudad de Iquitos año 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú].  
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1607>

Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022). Actividad comercial creció 2,61% en abril de 2022.

Ley No 28015. Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

Lovelok, Reynoso, D'Andrea, Huete, Wirtz, (2018). Libro Administración de servicios, estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios, tercera edición, serie Pearson.

Masaaki Imai, (1992). Libro Kaizen la clave de la ventaja competitiva japonesa, primera edición.

Ojeda, Rodolfo (2023). Las mypes impulsan el crecimiento económico/  
Entrevistado por Huayhuas Maribel. Revista digital La Cámara de  
Comercio de Lima.

<https://lacamara.pe/rodolfo-ojeda-las-mypes-impulsan-el-crecimiento-economico/>

Páez, Gabriel (2021). Comercio al por menor. Economipedia. Publicado el  
1 de setiembre del 2021.

<https://economipedia.com/definiciones/comercio-al-por-menor.html>

Pérez Fernández De Velasco, José Antonio (2012). Libro gestión de  
Procesos, quinta edición, Madrid España.

Pérez Sierra, Valeria y Quintero Beltrán, Lewis Charles, (2017). Artículo  
Metodología dinámica para la implementación de 5's en el área de  
producción de las organizaciones Revista Ciencias Estratégicas, vol.  
25, núm. 38, julio-diciembre, 2017, pp. 411-423 Universidad Pontificia  
Bolivariana Medellín, Colombia.

Puyen Neira, José Hernando (2022). Plan de Mejora para la Gestión  
Operativa de la Planta de Concreto de la Distribuidora Norte  
Pacasmayo Chiclayo. [Tesis para optar el grado académico de  
maestro en administración - MBA, Universidad Cesar Vallejo,  
Chiclayo, Perú].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86411>

Tafur Leonardo (2023). Consumo de ropa y calzado en el Perú disminuyó  
en el último año. Gerente de Cuentas, Perú. Publicado el 29 de marzo  
del 2023.

<https://www.kantar.com/latin-america/inspiracion/consumidor/2023-wp-peru-consumo-ropa-y-calzado>

Salinas Bustamante, Anita Estefania (2023). Propuesta de mejora de las 5S y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de productos textiles del centro comercial Bahía Plaza Center, distrito de Chimbote, 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú].

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/31994>

SUNAT, (2021). Micro y Pequeña Empresa.

SUNAT (2021). Registro Único del Contribuyente 2013, 2019 y 2021.

## ANEXO N.º 01. HOJA DE OBSERVACIÓN

Instrucciones: La presente hoja de observación tiene como propósito recoger información sobre el proceso en el uso de las 5S del método Kaizen

### Cuestionario

1. Merchandising (separación de productos)
  - a. No existe separación de productos  1
  - b. Existe alguna separación de productos  2
  - c. Existe total separación de productos  3
  
2. Presentación de precios
  - a. No existe presentación de precios  1
  - b. Existe alguna presentación de precios  2
  - c. Existe total presentación de precios  3
  
3. Señalización de las áreas
  - a. No existe señalización de las áreas  1
  - b. Existe alguna señalización de las áreas  2
  - c. Existe total señalización de las áreas  3
  
4. Personal de seguridad
  - a. No existe Personal de seguridad  1
  - b. Existe algún personal de seguridad  2
  - c. Existe mucho personal de seguridad  3
  
5. Limpieza externa
  - a. No existe limpieza fuera del negocio  1
  - b. Existe algo de limpieza fuera del negocio  2
  - c. Existe mucha limpieza fuera del negocio  3
  
6. Limpieza interna

- a. No existe limpieza dentro del negocio  1
- b. Existe algo limpieza dentro del negocio  2
- c. Existe mucha limpieza dentro del negocio  3

7. Disposición de contenedores

- a. No existe disposición de contenedores  1
- b. Existe alguna disposición de contenedores  2
- c. Existe disposición de contenedores  3

8. Ofertas de medios de pago

(Puede responder varias alternativas)

- a. Plin y/o Yape  1
- b. Pago con tarjeta de crédito  2
- c. Pago con tarjeta de débito  3
- d. Transferencias bancarias  4
- e. Efectivo  5

9. Tipo de facturación

(Puede responder varias alternativas)

- a. Factura electrónica  1
- b. Boleta electrónica  2
- c. Nota de venta  3
- d. No dan comprobante de pago  4

10. Venta - uso de plásticos

- a. Venden bolsa de plástico para el producto  1
- b. Brindan gratuitamente bolsa de plástico  2
- c. No dan bolsa de plástico  3
- d. Dan bolsa de otro material  4

11. Vestimenta de personal

- a. No cuentan con vestimenta representativa  1
- b. Usan algún tipo de vestimenta representativa  2
- c. Cuentan con vestimenta representativa  3

12. Expresiones de saludo

- a. No demuestran ningún tipo saludo  1
- b. Demuestran algún tipo de saludo  2
- c. Saludan siempre al ingresar  3

13. Expresiones de despedida

- a. No muestran ningún tipo de expresión de despedida  1
- b. Muestran algún tipo de expresión de despedida  2
- c. Muestran expresión de despedida  3

## ANEXO N° 02. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INDICES
¿Cuál es el uso del método Kaizen en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023?	Determinar el uso del método Kaizen en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023	Determinar el uso del método Kaizen en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023	Uso método Kaizen	Clasificar	1.1. Merchandising
					1.2. Presentación de precios
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>		Organizar	2.1. Señalización de las áreas
¿Cuál es el uso del método Kaizen en clasificar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023?	Determinar el uso del método Kaizen en clasificar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.	Se observa alto uso del método Kaizen en clasificar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.			2.2. Personal de seguridad
¿Cuál es el uso del método Kaizen en organizar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023?	Analizar el uso del método Kaizen en organizar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.	Se observa alto uso del método Kaizen en organizar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023.		Limpiar	3.1. Limpieza externa
					3.2. Limpieza interna
					3.3. Disposición de contenedores
¿Cuál es el uso del método Kaizen en limpieza en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023?	Determinar el uso del método Kaizen en limpieza en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023	Se observa alto uso del método Kaizen en limpieza en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023		Normalizar	4.1. Oferta de medios de pago
			4.2. Tipo de facturación		
			4.3. Venta - uso de plásticos		
¿Cuál es el uso del método Kaizen en normalizar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023?	Conocer el uso del método Kaizen en normalizar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023	Se observa alto uso del método Kaizen en normalizar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023	Preservar	5.1 Vestimenta de personal	
				5.2. Expresiones de saludo	
¿Cuál es el uso del método Kaizen en preservar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023?	Conocer el uso del método Kaizen en preservar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023	Se observa alto uso del método Kaizen en preservar en las Mypes de ropa y accesorios para damas, ciudad Iquitos, 2023		5.3. Expresiones de despedida	