



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE LAS 5S DE KAIZEN
EN LAS MYPE RUBRO VENTA DE ROPA Y ACCESORIOS PARA
DAMAS DEL DISTRITO IQUITOS, PERIODO 2024**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y DE
CONTADOR PUBLICO**

**AUTORAS: MOZOMBITE ROJAS, LEIDY LAURA
 DAHUA PEREZ, BERALISE CELESTE**

**ASESOR: ECON. GUILLERMO ENRIQUE MOGOLLÓN
 MAESTRE Mgr.
 CODIGO ORCID N° 000-0003-2332-5994**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS
 ORGANIZACIONES PUBLICAS Y
 PRIVADAS.**

Región Loreto – Perú

2025

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, quienes con su esfuerzo, apoyo incondicional y valores sembraron en mí la perseverancia necesaria para alcanzar esta meta.

También agradezco a mis docentes y mentores, cuya guía académica y profesional fue fundamental en este proceso.

Leidy Laura

A mis padres, por enseñarme que los sueños se construyen con esfuerzo y amor.

A mis amigos y seres queridos, por acompañarme en cada etapa, celebrar mis logros y levantarme en los momentos difíciles.

Esta tesis es tan mía como suya. Gracias por estar.

Beralise Celeste

AGRADECIMIENTO

Este logro no habría sido posible sin el apoyo incondicional de mi familia.

Gracias por creer en mí incluso en los momentos en los que yo dudaba.

A mis amigos, por acompañarme, por escucharme y por darme ánimos cuando más los necesitaba.

A todas las personas que, de una u otra forma, estuvieron presentes en este camino: gracias por ser parte de este capítulo tan importante de mi vida.

Leidy Laura

A mis padres, por su amor, esfuerzo y confianza en mí. Gracias por enseñarme con el ejemplo que todo sacrificio vale la pena cuando hay metas claras.

A mis seres queridos y amigos, por estar presentes con palabras de aliento, compañía y paciencia en los momentos más exigentes.

A todas las personas que, directa o indirectamente, contribuyeron a que este sueño se hiciera realidad: gracias de corazón.

Beralise Celeste

HOJA DE ANTIPLAGIO



"Año de la recuperación y consolidación de la económica peruana"

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

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

La Tesis titulada:

"GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE LAS 5S DE KAIZEN EN LAS MYPE RUBRO VENTA DE ROPA Y ACCESORIOS PARA DAMAS DEL DISTRITO IQUITOS, PERIODO 2024"

De las alumnas: **LEIDY LAURA MOZOMBITE ROJAS Y BERALISE CELESTE DAHUA PEREZ**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **4% de similitud**.

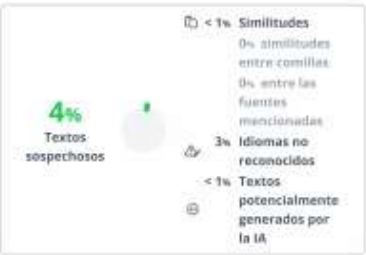
Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 05 de agosto del 2025.

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

**Presidente del Comité de Ética e
Integridad Científica
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**

UCP_ADMINISTRACION_2025_TESIS_LEIDY_MOZOMBITE_BERALISE_DAHUA_V1 (2)



Nombre del documento: UCP_ADMINISTRACION_2025_TESIS_LEIDY_MOZOMBITE_BERALISE_DAHUA_V1 (2).pdf ID del documento: bf9514cc33a1ce864c98c9e70c652b617e5a19 Tamaño del documento original: 436.3 kB	Depositante: Chris Angela Ramirez Flores Fecha de depósito: 19/7/2025 Tipo de carga: Interface Fecha de fin de análisis: 19/7/2025	Número de palabras: 10,482 Número de caracteres: 68,638
--	---	--



Fuentes de similitudes

Fuente principal detectada				
Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 hdl.handle.net Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de ... https://hdl.handle.net/20.500.13032/11820 2 fuentes similares	< 1%		 Palabras idénticas: + 1% (40 palabras)
Fuentes con similitudes fortuitas				
Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #733193 ▼ Mens de de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: + 1% (10 palabras)
2	 repositorio.ucp.edu.pe http://repositorio.ucp.edu.pe/8080/server/api/core/bitstreams/bf0f5e9-8fb6-4656-8527-6096...	< 1%		 Palabras idénticas: + 1% (10 palabras)

HOJA DE APROBACIÓN

FACULTAD DE
NEGOCIOS



HOJA DE APROBACIÓN PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, CONTABILIDAD Y FINANZAS

BACHILLERES: **MOZOMBITE ROJAS LEIDY LAURA**
 DAHUA PEREZ BERALISE CELESTE

La Tesis sustentada el día 18 de setiembre de 2025, a las 14: 00 horas.



LIC. RR.II. SALVADOR CALDERON FERREIRA, MAG.
PRESIDENTE DE JURADO



CPC. JORGE GONZALES BARDALES, MAG.
MIEMBRO DE JURADO



LIC. ADM. ENRIQUE ALVAN MORI, MAG.
MIEMBRO DE JURADO



ECON. GUILLERMO ENRIQUE MOGOLLÓN MAESTRE, MAG.
ASESOR

ACTA DE SUSTENTACIÓN

FACULTAD DE
NEGOCIOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 255-2025-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 07 de abril del 2025 se designó jurado.

Con Resolución Decanal N° 658-2025-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 09 de setiembre del 2025, se autorizó la sustentación.

Siendo las 14:00 horas del día 18 de setiembre se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa de la Tesis **GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE LAS 5S DE KAIZEN EN LAS MYPE RUBRO VENTA DE ROPA Y ACCESORIOS PARA DAMAS DEL DISTRITO IQUITOS, PERIODO 2024.**

Presentado por:

MOZOMBITE ROJAS LEIDY LAURA

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

DAHUA PEREZ BERALISE CELESTE

Para optar el título profesional de Contador Público

Asesor: Econ. Guillermo Enrique Mogollón Maestre, Mag.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD

A las 15:30 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta y comunican en acto público.

Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira, Mag.
Presidente del Jurado

CPC. Jorge Gonzales Bardales, Mag.
Miembro del Jurado

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

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
HOJA DE ANTIPLAGIO.....	iv
HOJA DE APROBACIÓN.....	vi
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes del estudio.....	1
1.2. Bases teóricas.....	3
1.2.1. Teoría del Kaizen	3
1.2.2. Las MYPES en el Perú.....	7
1.3. Definición de términos básicos.....	13
CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.1. Descripción del problema.....	15
2.2. Formulación del problema.....	17
2.2.1. Problema general	17
2.2.2. Problemas específicos	17
2.3. Objetivos.....	17
2.3.1. Objetivo general	17
2.3.2. Objetivos específicos.....	17
2.4. Justificación e importancia de la investigación	18

2.5.	Hipótesis	19
2.5.1.	Hipótesis general	19
2.5.2.	Hipótesis específicas	20
2.6.	Variable y operacional	20
2.6.1.	Identificación de las variables.	20
2.6.2.	Definición conceptual	20
2.6.3.	Definición operacional	21
2.6.4.	Operacionalización de las variables.....	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		24
3.1.	Tipo y diseño de la investigación.	24
3.1.1.	Tipo.....	24
3.1.2.	Diseño	24
3.1.3.	Población.....	24
3.1.4.	Muestra.....	25
3.2.	Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos 25	
3.3.1.	Técnica	25
3.3.2.	Instrumento.....	25
3.3.	Recolección de datos	26
3.4.	Procesamiento y análisis de datos	26
3.5.	Valides y confiabilidad	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION		28
4.1.	Resultados.....	28
4.1.1.	Resultados descriptivos, variable metodología 5S de Kaizen .	28
4.1.2.	Resultados descriptivos, variable gestión de calidad	30
4.1.3.	Resultados inferenciales	32

V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
5.1. Discusión de resultados	41
5.2. Conclusiones	43
5.3. Recomendaciones	44
BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	48
ANEXO N° 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	23
Tabla 2: Fiabilidad del instrumento variable metodología 5S de Kaizen ..	27
Tabla 3: Fiabilidad del instrumento variable gestión de calidad	27
Tabla 4: Prueba de normalidad, hipótesis general.....	32
Tabla 5: Correlación, hipótesis general	34
Tabla 6: Prueba de normalidad, hipótesis específica 1.....	35
Tabla 7: Correlación, hipótesis específica 1	37
Tabla 8: Prueba de normalidad, hipótesis específica 2.....	38
Tabla 9: Correlación, hipótesis específica 2.....	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Dimensión clasificación.....	28
Gráfico 2: Dimensión estandarización.....	29
Gráfico 3: Dimensión eficiencia operativa	30
Gráfico 4: Dimensión satisfacción del cliente	31
Gráfico 5: Distribución de la variable metodología 5S de kaizen asimétrica	33
Gráfico 6: Distribución de la variable gestión de calidad	33
Gráfico 7: Distribución de la dimensión clasificar, respecto a la hipótesis específica 1	36
Gráfico 8: Distribución de la variable gestión de calidad, respecto a la hipótesis específica 1.....	36
Gráfico 9: Distribución de la dimensión estandarización, respecto a la hipótesis específica 2.....	39
Gráfico 10: Distribución de la variable gestión de calidad, respecto a la hipótesis específica 2.....	39

RESUMEN

Gestión de calidad en la utilización de las 5s de kaizen en las MYPE rubro venta de ropa y accesorios para damas del distrito Iquitos, periodo 2024

Leidy Laura Mozombite Rojas

Beralise Celeste Dahua Perez

La investigación tuvo como el objetivo Determinar la influencia de la utilización de la metodología 5S de Kaizen en la gestión de calidad de las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas en el distrito Iquitos durante el año 2024. Utilizo metodología descriptiva de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, empleó cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones e índices, utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos. La población estuvo compuesta por 32 encuestados elegidos a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados mostraron que, del análisis de las dimensiones Seiri (Clasificación) y Seiketsu (Estandarización) en las MYPE revelaron que ambas partes de la metodología 5S ejercen notable influencia en la administración de áreas como orden en el espacio físico del trabajo y la calidad del trabajo. Se encontró que la variable Seiri tuvo un alto nivel de consenso del 87,5%; lo cual comprueba el reconocimiento en la reducción del desperdicio y el incremento del orden organizacional que Seiri genera de acuerdo a su correlación positiva de 0,709. En el caso de Seiketsu fue menor la aprobación (71,9%), pero tuvo una correlación extremadamente alta de 0,976; con control de calidad, lo que más bien sugiere una mayor relevancia en la homogeneización de actividades y disminución de inexactitudes. Ambos resultados respaldaron que el diseño correcto de estas fases mejora el rendimiento, control y operatividad en las MYPE, lo que convertiría a estos hallazgos en una estrategia de mejora continua.

Palabras clave: mejora continua, sistema 5S, indicadores de desempeño

ABSTRACT

Quality management in the use of kaizen's 5S in small and medium-sized enterprises selling women's clothing and accessories in the Iquitos district, period 2024

Leidy Laura Mozombite Rojas

Beralise Celeste Dahua Perez

The research aimed to determine the influence of the use of the 5S Kaizen methodology on the quality management of MSMEs in the sale of women's clothing and accessories in the Iquitos district during the year 2024. It used descriptive methodology with a quantitative approach and non-experimental design, used a structured questionnaire according to its dimensions and indices, and used the survey as a data collection instrument. The population consisted of 32 respondents chosen through non-probability convenience sampling. The results showed that, from the analysis of the Seiri (Classification) and Seiketsu (Standardization) dimensions in MSMEs, it revealed that both parts of the 5S methodology exert a notable influence on the management of areas such as order in the physical work space and the quality of work. It was found that the Seiri variable had a high level of consensus of 87.5%; which confirms the recognition of the reduction in waste and the increase in organizational order that Seiri generates according to its positive correlation of 0.709. In the case of Seiketsu, approval was lower (71.9%), but it had an extremely high correlation of 0.976; with quality control, which rather suggests greater relevance in the homogenization of activities and reduction of inaccuracies. Both results supported that the correct design of these phases improves performance, control, and operability in MSMEs, which would turn these findings into a continuous improvement strategy.

Keywords: continuous improvement, 5S system, performance indicators

INTRODUCCIÓN

La disminución de los niveles de ingreso de las MYPE por razones de saturación del mercado, competencia desleal de marcas internacionales, entre otros factores; ha llevado a las empresas del rubro a plantear estrategias continuas que les permitan adoptar métodos innovadores que generen cambios en su organización; a esta estrategia se le ha denominado mejora continua. Este concepto está orientado a la reducción de costos operativos, incremento de ingresos, mejoramiento de la calidad de los productos, mejora constante en los procedimientos de trabajo, incremento de la productividad, actualización de equipos; la finalidad de ello es el mejor uso de los recursos disponibles en la empresa.

Este trabajo es un aporte para las empresas MYPE del país ya que plantea el hecho que con pequeños cambios dentro de la actividad diaria se puede lograr rotundos cambios. Sin embargo, es importante mencionar que estos cambios deben ser de manera continua e involucra a toda la empresa, en donde la cultura de mejora continua se debe implantar en todos los niveles de la sociedad. Se requiere un trabajo en equipo, así como también que cada uno de los trabajadores se sienta identificado con sus actividades, siendo altamente comprometidos con sus responsabilidades, es así que, si cada uno de los trabajadores asume esta labor, al final del día el balance será más que positivo para la empresa.

Finalmente parece importante y necesario que este trabajo pueda ser expuesto a las partes interesadas para que todos estemos alineados a este nuevo modelo y así trabajar todos en base a la mejora continua como cultura organizacional.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio.

2023; se realizó un análisis sobre la implementación de Kaizen enfocándose en Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) dedicadas a la venta al por menor de ropa y accesorios femeninos en la ciudad de Iquitos. La técnica proveniente de Japón, Kaizen aboga por la mejora sistemática y gradual en todos los niveles de una organización que busca alcanzar la máxima eficiencia, productividad y calidad, mientras realiza cambios mínimos, pero constantes. En el caso de las MYPES con sede en Iquitos, la implementación de Kaizen permitió descubrir oportunidades en procesos como atención al cliente, gestión de inventarios, distribución física e incluso capacitación. Al emplear métodos simples como breves reuniones diarias para resolver problemas, se lograron los objetivos respectivos a costos nominales. La investigación determinó que la aplicación de la metodología Kaizen trajo mejoras notables en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y ejemplifica el potencial de las prácticas modernas de gestión en la mejora del rendimiento, incluso cuando se adaptan a las limitaciones y recursos del entorno (Flores Curichimba & Peña López, 2023).

El 2024; se llevó a cabo una investigación donde se introdujo un nuevo sistema de gestión de producción enfocado en el aseguramiento de la calidad en una empresa textil del Perú. Enfocado a los problemas que parecen no tener fin como la construcción errónea de las prendas, procesos poco dinámicos, y el bajo nivel de satisfacción por parte del cliente: como resultado se busca una estrategia de mejora en base a análisis y reingeniería de procesos. La propuesta incluyó el detalle de actividades críticas, la estandarización de procedimientos, el control de calidad en puntos críticos a lo largo del proceso y la capacitación continua del personal. También se evaluaron otras técnicas de mejora tales como el proceso de mapeo, diagramas de flujo, y análisis de raíz para ver cuáles se

consideraban ineficientes en otros ámbitos y donde se podrían aplicar mejoras. El producto de esta propuesta debería resultar en reducción en la cantidad de errores de producción, incremento en la constante de calidad del producto entregado, y que la empresa fortalezca su competitividad en el sector textil. Se llegó a la conclusión que, la forma de conseguir productos con estándares de calidad óptimos, una adecuada gestión de procesos es clave, además de contar con las expectativas razonables del mercado (Lurquín Serna, 2024).

En el año 2024, se llevó a cabo un estudio que buscó evaluar la metodología 5S como técnica de optimización de procesos en el área de almacenamiento de una empresa de consultoría. Se proponía incrementar la orgánica mediante una adecuada administración del espacio, eliminando residuos y promoviendo la mejora continua. Este trabajo se realizó con un enfoque cuantitativo y un diseño preexperimental. Se llevaron a cabo las cinco etapas de la 5S que requieren: (1) Clasificar – eliminación del ocio en el área de almacén; (2) Ordenar – adecuada disposición de los materiales y herramientas, (3) Limpiar – práctica de mantener un lugar limpio y seguro, (4) Estandarizar – definir métodos y normas de acción, (5) Disciplina – cultivar costumbres y mantenimiento de orden. Adicionalmente, se usaron verificación por observación, check list y análisis de tiempo para medir resultados posteriores a la intervención. La investigación demostró que el uso de las 5S genera cambios relevantes a la productividad en el área de almacén. Se logró reducción en el tiempo que se tarda en localizar los materiales, reducción en el número de errores en el manejo de inventarios y mejora en la operación. Adicionalmente, incrementó la satisfacción de los colaboradores gracias a una mejor organización y seguridad (Sergio et al., 2025).

En el 2025; hice una investigación, el cual tuvo como objetivo mejorar la eficiencia operativa y organizacional de esa área utilizando indicadores clave de rendimiento (KPIs) y la metodología 5S. Se llevó a cabo un orden y limpieza, clasificación, estandarización, disciplina y también medición de

tiempos, atención, precisión de inventario, y cumplimiento de procesos. Los resultados mostraron una mejoría sustancial en los niveles de productividad, disminución de errores y control de inventarios, contribuyendo a un mejor y más eficaz manejo de recursos públicos, concluyendo que el uso adecuado y oportuno de la herramienta 5S genero un rendimiento optimo en las operaciones empresariales lo que se tradujo en rendimientos económicos (Mallaupoma Quiñe, 2025).

1.2. Bases teóricas.

1.2.1. Teoría del Kaizen

La metodología 5S es un concepto originado en Japón en el seno de la empresa Toyota. La filosofía Kaizen, de cuyo enfoque 5S es sólo una parte, da lugar a una nueva cultura empresarial dentro de las organizaciones conforme a la cual se integran en el día a día de los empleados acciones comprometidas con la mejora del entorno laboral. Efectivamente, la puesta en marcha de 5S no acaba con la implementación de acciones de mejora inmediatas y evidentes, también es necesario asegurar que esos puntos de mejora en el entorno van a permanecer establecidos en el tiempo, así como seguir identificando nuevos lugares dentro de la empresa sobre los que poner en marcha nuevos 5S (Sánchez Olachea, J. P., 2024).

La metodología 5S está compuesta de cinco pilares de mejora continua, no se trata de un enfoque cualquiera sino de una metodología de trabajo tradicionalmente integradora, donde la colaboración de todas las áreas de la receta industrial está plenamente involucrada en el proceso de mejora continua, porque “cada uno tiene su parte” y “la mejora se lleva a cabo y se mantiene trabajando todos juntos”. Los componentes de la metodología 5S, se recogen en los nombres de cinco procesos que se

desarrollan, todos con la inclusión en sus nombres de una S u otra para que sea sencillo recordar el proceso que estamos desarrollando:

- a. Seiri = Clasificar
- b. Seiton = Ordenar
- c. Seiso = Limpiar
- d. Seiketsu = Articular
- e. Shitsuke = Asumir

La sistematización de todos estos procesos e incorporarlos a las tareas diarias, sistemáticamente integrados por los operarios en las rutinas del trabajo, es el último paso que hace que los principios de la cultura de mejora continua se integren en la cultura operativa de las instalaciones. Para que la solución a un problema, la mejora de una situación, se mantenga en una organización, el proceso de cambio debe acometerse sistemáticamente (Morales Paguay, M. I., 2024).

Los cinco pasos de las 5S

La implantación de las 5S sigue una metodología que comprende cinco pasos, cada uno de los cuales se desempeña en un ámbito específico, pero que no puede solo necesitar ejecutar correctamente los sucesivos pasos, sino también tener en cuenta cómo se relacionan los unos con los otros. Para garantizar la eficacia del sistema de gestión que optimiza la organización del trabajo según el sistema 5S es necesario aplicar disciplina. Esto entraña el cumplimiento de las normas, pero también supone una educación de los empleados de la empresa sobre la importancia de las 5S y la colaboración en la implementación de su metodología. La falta de disciplina supone el fracaso del propio sistema: su implantación a medio plazo puede florecer, pero lo atropelló con el tiempo probablemente habrá sido efímero, y en el más o menos breve plazo el desperdicio de operaciones adyacentes será el mismo que antes de la implantación del propio método (Gonzales De La Torre, J. C. E., 2025).

La importancia del paso de la clasificación radica en liberar el dispendio de materiales, herramientas, documentos y productos acabados; en resumidas cuentas, en liberar espacio donde están depositados y emplear dicho espacio para otro cometido. El segundo paso, el orden, se basa en la necesidad de que toda herramienta, documento, material o herramienta esté siempre a la mano de manera ordenada: la forma de realizarlo es dando a tiempo una lectura que logre que en el puesto no haya nada que no pamos, pero tampoco haya exceso de: como ya hemos dicho con anterioridad, hay que tener todo a la mano y no confundir ese objetivo con tenerlo a la vista, sino que debe estar también ordenado (Loilo Bravo, A., 2025).

Beneficios de implementar las 5S

El proceso de implementación del método 5S tiene múltiples beneficios, tanto para la empresa como para el empleado. En un principio, la mejora del estado físico, al reducir el espacio ocioso, viene determinada por los siguientes motivos: a) Mayor eficacia; b) Se evitan recreaciones adicionales en búsqueda de elementos de trabajo; c) Se simplifican enormemente las tareas; d) Se accede más fácilmente a todo el equipamiento; e) Se facilita la comunicación; y f) Se propicia el sentimiento de orgullo por parte de los empleados al verse diferentes áreas organizadas. Con todo ello, se evitan tiempos muertos y se aprovecha al máximo el espacio disponible. La primera S de 5S, "Seiri", hace referencia a que no debemos de conservar en la empresa lo que ya no nos sirve o lo que no usamos, mientras que la segunda S significa "Set in order", es decir, una vez que hemos desechado lo que no sirve al facilitar entre 10 y 15 S prácticas ayuda a que cada pieza de trabajo esté en su lugar. Por último, la tercera S, "seiso" ha hecho referencia a la limpieza, por lo que un espacio más limpio permite mejorar la presión, y las aplazamos cuando queremos actuar, la última limpieza debe hacerse con menos frecuencia e incluso el material que se necesita puede encontrarse más fácilmente (Flores-Cerna, F. et al., 2022).

Beneficios del Kaizen

La aplicación de la metodología Kaizen proporciona múltiples y diversos beneficios. Es importante enfatizar que, si bien se deben promover y establecer acciones de productividad dentro de las MYPE, también es cierto que las acciones deben ser practicadas en el día a día de la empresa. En este sentido, el cambio esperado no es inmediato, es un proceso que se debe dar en el tiempo y que va a permitir establecer resultados esperados. Un punto importante es que la implementación de la metodología Kaizen debe estar alineada con los pilares de la empresa y que todos los trabajadores estén involucrados en este proceso continuo (Chamorro Perez, J. A., 2023).

Entendiendo el concepto de mejora continua desde un enfoque diferente y más simple, podemos señalar en primer lugar que las mejoras deben estar alineadas con las necesidades de los clientes, en segundo lugar, que para mejorar se deben considerar los resultados actuales, que dicha mejora debe desarrollarse como un proceso gradual, y que se deben eliminar tanto como sea posible los errores, defectos, y sobre todo las disparidades en los resultados de dicha mejora. Esta metodología está basada en varias características esenciales del proceso de producción Kaizen, el cual debe incluir mejoras que se deben realizar con métodos racionales y sencillos. Esto requiere de la participación de los trabajadores en todos los niveles y de acuerdo con los principios de trabajo en equipo, sobre todo en el cambio de actitudes y hábitos, y establecer disputas abiertas y honestas para identificar problemas orientados a optimizar resultados esperados de la producción diaria (Arroyo Díaz, R. R., 2024).

Importancia del Kaizen en las MYPE

La importancia del Kaizen en las MYPE radica en su contribución a la mejora continua de los procesos y prácticas productivas. Centra sus esfuerzos en la eliminación de desperdicios de recursos en todas las áreas

de la empresa, fortaleciendo así la calidad y la competitividad, garantizando su existencia en el mercado. Es esta búsqueda de competitividad y calidad donde se encuentra cada vez más la diferencia entre las empresas que operan en un mismo nivel. Teniendo en cuenta que el kaizen se aplica sobre las operaciones existentes, el resultado será siempre una mejora. Si trabajamos sobre lo que tenemos optimizaremos nuestros recursos. Por ello, cuando una empresa aplica la filosofía kaizen, generalmente no está comparando tiempos mediante el mejoramiento de algún proceso o servicio, sino de que su tiempo es el más eficiente posible. Por eso, se consideraron como técnicas del kaizen a las herramientas que permiten introducir mejoras de todo tipo en cualquier proceso productivo, incluyendo la producción por programas lo que permite producir lotes menores con unos tiempos de respuesta mejores, además, ocurre un efecto positivo en las líneas de producción que aún continúan efectivas. En este contexto, las empresas MYPE de los rubros de venta de ropa y accesorios para damas, que no estén plenamente alineadas en esta filosofía verán su competitividad en constante caída, no sólo por la competencia nacional de otras MYPE, sino también por el desarrollo e impacto de empresas globales que representan una seria competencia (Flores Curichimba & Peña López, 2023).

1.2.2. Las MYPES en el Perú

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) tienen un papel importante en la economía del Perú, ya que representan más del 99% de las empresas a nivel nacional. Son la mayor fuente de empleo, así como la principal clave para el crecimiento económico en las distintas regiones del país. Sin embargo, a pesar de que hayan crecido y formalizando los negocios provocando mejoras en las tasas de crecimiento del PBI, es importante recordar que este crecimiento se basa en la informalidad, lo cual no es de esperanza a la sostenibilidad de las empresas en el tiempo (Jibaja, L. A. A., 2021)

La MYPE formal cuenta con más ventajas y oportunidades para el

crecimiento de la empresa. Son apoyados a través de las políticas públicas y especialmente mediante FONDESPYME. Por supuesto, aun ante este envidiable panorama de crecimiento, sobre la firme base de lograr la formalización de las empresas, se continúan arrastrando viejas culturas de la informalidad, como la latente resistencia al cambio, pero ante todo la carga del tradicionalismo. La micro y pequeña empresa ha desconfiado del gobierno, razón por la cual el estado tiene ante sí el criterio de confianza (Barrenechea Barsallo, 2023).

Importancia de las MYPES en la economía peruana

Las Micro y pequeñas empresas son muy importantes en el desarrollo económico del país pues son el principal motor de la economía, ya que generan la mayor fuente de trabajo en comparación a las grandes y medianas empresas y permite a los contribuyentes poseer un ingreso adicional. Si bien es cierto que el trabajo informal por parte de ciudadanos a través de la asociación de tres o más personas para llevar a cabo actividades en el mercado laboral regula la economía, la informalidad en el país no es sostenible. Cabe destacar que un incremento en el nivel de Salario Mínimo Vital SI genera una presión sobre las MYPES que podría llevarlas a ser no viables lo que conllevaría un cese de operaciones que determinaría afectar directamente a sus trabajadores. Depresión o empobrecimiento es consecuencia de su cierre o paso a la economía informal donde volverían a recibir un pago menor que permitiría a los trabajadores ingresar al grupo de pobreza absoluta y/o en su efecto exteriorizar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas acumuladas, también denominada MYPES a partir del ciclo productivo correspondiente (Castro Anca, L. J. & Julca Jara, A. S., 2024).

MYPES por tamaño

Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MYPES) están definidas por su tamaño y número de empleados. El tamaño de una

empresa está considerado uno de los principales factores al momento de clasificarlas. Las MYPES se clasifican por tamaño en microempresas, pequeñas y medianas empresas que son las exigencias similares a nivel de ingreso. Cada una tiene cierto número de trabajadores como se menciona a continuación: Microempresa. Tiene hasta 1 trabajador asalariado y hasta un total de 2 trabajadores por cuenta propia y/o independientes. Cuenta con unas ventas anuales menores a las 1460 UIT. Pequeña empresa. Tiene hasta 10 trabajadores asalariados. Presenta ventas anuales menores a las 1,830 UIT. Mediana empresa. Tiene de 11 hasta 99 trabajadores asalariados. Presenta ventas anuales menores hasta las 3,500 UIT. Esto vinculado a los sectores de actividad con excepción de los sectores de minería, comercio al por mayor, comercio al por menudeo, servicios, industria manufacturera y construcción.

MYPES por sector

Al clasificar las MYPES por sector, se tiene en cuenta la rama del desarrollo económico donde opera la unidad económica. El sector primario incluye la agricultura, la minería y la ganadería, y agrupa a las unidades económicas que extraen o producen bienes de la naturaleza. Lo conforman las empresas agrícolas, ganaderas, extractivas y pesqueras. El sector secundario comprende la construcción, la industria y la manufactura, y engloba las empresas cuya actividad principal implica aplicar un proceso técnico a un recurso natural para transformarlo en otro bien. En este sentido, toma parte el sector transformador y o manufacturero, la construcción, la elaboración o producción de productos alimentarios y bebidas, el refinado del petróleo, los productos químicos y las industrias textiles. El sector terciario incluye el comercio, los servicios y las actividades de intermediación; los negocios cuya actividad principal no es producir ni transformar, sino intercambiar entre la oferta y la demanda un bien o un servicio.

Impacto en la Productividad

Para que una empresa tenga éxito, es necesario que pueda producir, distribuir y realizar ventas, pues la productividad es el objetivo que busca cada MYPE. Por lo tanto, la productividad es una relación entre la producción obtenida y los insumos utilizados para producirla. Sin embargo, el concepto puede variar dependiendo del rubro. La gestión de la productividad es un proceso continuo que busca mejorar las relaciones entre los factores de producción.

Esto se evidencia en la implementación de una buena herramienta de gestión que contribuya a la metodología. El Kaizen busca la mejora continua, es decir, la manera constante de innovar y mejorar productos o procesos, a través de la eliminación de actividades que no crean valor, la modernización de los procesos, el incremento de la eficiencia mediante la reducción de costos y tiempos de manera constante. El Kaizen enfatiza la mejora continua en cuanto a los beneficios para las organizaciones que producen. Lo anterior implica que se usa la tecnología a favor de la disminución de tiempo y dinero, además de reducir la costosa variabilidad mientras se optimizan los resultados para las empresas.

El beneficio se encuentra en que las organizaciones producen más producto en un determinado tiempo y de mejor calidad, encontrando la eficiencia en cada uno de los procesos de la organización, optimizada por un continuo cambio en busca de mejoras. Esto ayuda a observar que la imposibilidad de medir la productividad no puede usarse como excusa para la falta de comprensión de este término.

Características de las MYPE en el Rubro de Ropa

El área de negocios que involucra la fabricación y/o venta de prendas de vestir se conoce como "textiles del vestir" o "industrias de la

confección y del vestir”. En su significado tradicional e integral, abarca a las empresas que se dedican a la fabricación de telas o partes de prendas de vestir, la fabricación de productos textiles elaborados a base de hilo y tela, la confección de prendas, la estampación de telas, la elaboración de sombreros, cueros y género de cabuya, entre otros. Para el caso específico de las MYPE, hemos considerado únicamente las empresas que comercializan ropa y accesorios para dama y excluido a las empresas que se dedican a la fabricación de calzado, confección de prendas para niños o varones y similares. Al referirnos a tales MYPES estamos hablando de un tipo de materia cuya demanda se presenta o produce en corto plazo; por ejemplo, una MYPE que vende la “moda” de la temporada, no puede venderla la campaña siguiente. Adicionalmente, existe un fenómeno asociado a la tipología del producto que justifica que los MYPES incorporen constantemente nuevas prendas en vez de maximizar su permanencia en el stock, el denominado “ciclo de vida del producto” (Sulca Ronceros, M. S. & Tuercoconza Rojas, R. J., 2022).

Las MYPEs mencionadas poseen ciertos factores que las diferencian del resto de empresas peruanas, además el personal, en su mayor proporción, resulta ser dotado por mujeres de estratos socio-económicos bajos, desplazadas por airoas señoras, que logran penetrar el cambiante e implícito mercado de sus compatriotas. Lo anterior también provoca que las MYPE mantengan estrategias de diferenciación y/o de bajo coste en precios. Todo ello requiere de planes de mejora de operaciones bien fundamentados en el hallazgo de ineficiencias a fin de no incrementar horas de trabajo familiar, pues el personal que opera la MYPE es limitado de tiempo (Tocto Huancas, A., 2023).

Aplicación del Kaizen en las MYPE

En el presente trabajo nos enfocamos en la aplicación de la teoría del Kaizen en las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas. Para tal efecto, realizamos un diagnóstico situacional para conocer las debilidades y amenazas a las que estas empresas se enfrentan y a la vez

logramos obtener una serie de recomendaciones que permite mejorar su competitividad. De acuerdo a lo indicado por la teoría del Kaizen, la mejora continua tiene su fundamento en mejorar todos los días, de acuerdo al estado o situación actual de la empresa. Para tal efecto, es recomendable que las MYPE realicen un diagnóstico situacional cada vez que lo crean conveniente, para apreciar el grado de avance que existe respecto a los problemas existentes antes de implementar cada estrategia (Alanya Espinoza, R. M., 2022)

En el presente trabajo hemos abordado el diagnóstico situacional mediante la herramienta de la matriz FODA. Partiendo de los 5 puntos críticos que presentan la mayoría de MYPE, en el Capítulo III hemos expuesto las diferentes matrices de Ansoff o de crecimientos estratégicos, en todas sus variantes. También hemos agregado la planificación y las diferentes formas de captación de recursos financieros, totales o parciales y en vista de que la mayoría de MYPE tiende a centralizarse en sus operaciones, también hemos dejado diferentes formaciones de estructuras organizativas que optimizan los recursos disponibles. Por último, hemos dejado una serie de matrices relacionadas a la gestión de precios, en función de 2 criterios (Miñope Llontop, A. C., 2022).

1.3. Definición de términos básicos

- a. Mejora Continua: tiene un significado bastante cuando observamos empresas que han dado o están dando el salto a políticas de Calidad, nos es fácil observar que, en la mayoría de ellas, la tónica predominante es la idea de mejorar continuamente todos los aspectos ya existentes de la organización. La Mejora Continua es la clave para poder conseguir una empresa más competitiva, productiva y flexible ante las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes. ¿Qué fórmulas existen para implementar la Mejora Continua? Existen muchas fórmulas para implementar los procesos de Mejora, cada una más efectiva que otra dependiendo de la situación y condiciones del momento en la que se implementen. Pero si tenemos que reducirlas a unas cuantas, nos quedaríamos con las más famosas adquiridas por generaciones de empresas tanto nacionales como internacionales. Algunas de ellas son: 6 Sigma, Kaizen, Muda, Bell-Cow, TQM, BPR, etc. Definición de Mejora Continua La búsqueda continua de la eficiencia es una condición necesaria para permanecer empresas en el futuro. La Mejora Continua es un proceso optimización de un proceso existente que trata de eliminar ineficiencia del proceso, mejorar economía y calidad de trabajo, etc. El proceso de Mejora Continua se desarrolla en 3 etapas: Etapa 1: Desarrollar el proceso actual/auditar proceso actual. Etapa 2: Generar alternativas de mejora. Etapa 3: Evaluar e implantar la solución de mayor rentabilidad (Tacuri, A. E. B. & Ortega, M. J., 2021).

- b. Sistema 5S: se define como una de las herramientas básicas y más sencillas de la calidad total. Este método se basa en la idea de que, si se quiere mejorar el entorno de trabajo, hay que partir de un primer paso que es la limpieza y orden del mismo, es decir, que el trabajo que se esté realizando presente un mínimo de desvíos en relación

con lo completamente limpio; por ejemplo, analizando la percepción de la limpieza y desorden a partir de los hombres o ambientales que figuran en la revisión de un proceso. Esto permitirá comprobar la magnitud de mejora conseguida mediante la implementación de las cinco s (Matos Rios, K. C. & Gomez Suarez, A. S., 2022)

- c. Indicadores de Desempeño: la mejora continua de cualquier empresa está íntimamente ligada al desempeño y la productividad de la organización. Esto conlleva madurar en lo administrativo y técnico y formalizarlo mediante un sistema que permita aprender de las actividades realizadas. Todo esto requiere del uso de indicadores de desempeño, que reflejan el estado de progresos y logros de los proyectos, así como la influencia de todos los elementos básicos de la organización.

- d. MYPES: las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPES), principalmente en el Perú, corresponden al segmento de empresas más importante del país. Las MYPES cumplen un rol fundamental en la economía peruana. En términos de participación se observa que este grupo de empresas aporta al PBI 23% y genera el 70% de los puestos de trabajo del país. El Estado peruano define a las MYPES individuando la actividad económica de las empresas, que indica corresponde a proceso de producción de bienes o servicio; observando al sector económico que desarrollan, según su naturaleza; distinguiéndolas de acuerdo a su tamaño, para ya en ese proceso obtener una referencia que permita fijar límites que los sectores de menos servicios que superen las MYPES para que no existan abusos de las grandes empresas hacia ellas (Cepeda Angulo, J. & Hernández, J. S., 2023).

CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema.

Las MYPE (Micro y pequeñas empresas) tienen un papel relevante en el desarrollo económico del Perú, estas tienden a ser la primera opción laboral y productiva para la mayoría de peruanos que buscan una alternativa de trabajo. La importancia de las MYPE y su impacto en la economía peruana queda demostrada, viendo que en el año 2010 representaban el 98,9% del total de empresas en el Perú, generaban 76,5% del empleo del país y contribuían en un 56% del PBI nacional. El sector textil y de confecciones es uno de esos rubros que vienen siendo impulsados a través de la formalización; el crecimiento en cuanto a la producción, exportaciones e importaciones se ha visto incrementado cada vez más, de igual manera, las MYPE se están formalizando siendo así una alternativa de desarrollo significativa para miles de peruanos. Cuando hablamos de comercio en Iquitos, se tiene una peculiaridad, debido a que solamente existe un puerto el cual por lo general es lento en atraque de naves, lo que provoca que productos abastezcan el mercado satisfactoriamente, y no provean la cadena comercial.

La ciudad de Iquitos es la capital de la región Loreto y líder en número de MYPE en el ramo comercio, actualmente existiendo del orden de 25 000 MYPE en el sector comercio. En este documento se abordará la problemática específica en la MYPE del sector comercio que se dedica al rubro venta de ropa y accesorios para damas que en la actualidad es del orden del 10%. El volumen de negocios de este mercado equivale al 10% del mercado real.

Adicionalmente, el análisis elaborado ha identificado que existen actualmente 35 MYPE dedicadas a la venta de ropa y accesorios para damas en la ciudad y en la entrada a Iquitos incursionando en el mercado de San Juan entre otras múltiples actividades comerciales por estar

ubicados en la capital de Loreto y el crecimiento turístico.

La industria del pequeño comercio, específicamente las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas, se encuentra en un constante crecimiento que presenta un sinfín de oportunidades tanto para el propio sector, como para aquellos que están en este mismo sector de la producción. Este crecimiento retrata la evolución que presenta el mercado regional y luego local. Así evidenciamos el gran aumento de oferta de productos para damas, mostrando gran variedad en tallas, colores, marcas y precios tanto para ropa, como para accesorios, en comparación a periodos anteriores. De igual manera las cifras de la exportación de confecciones producidas por MYPE a países reflejan un aumento en cifras que no habíamos visto años anteriores. La preparación y actualización constante de conocimientos y productos por parte de los productores permiten captar una gran cantidad de consumidores y, por ende, ingresar a un gran proceso de salida en el mercado local.

2.2. Formulación del problema.

2.2.1. Problema general

¿Cómo influye la utilización de la metodología 5S de Kaizen en la gestión de calidad de las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas del distrito de Iquitos en el periodo 2024?

2.2.2. Problemas específicos

¿Cómo influye la etapa Seiri (clasificación) en la organización del espacio de trabajo en las MYPE del rubro?

¿Cómo contribuye la etapa Seiketsu (estandarización) a la mejora de los procesos operativos en estas MYPE?

2.3. Objetivos.

2.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la utilización de la metodología 5S de Kaizen en la gestión de calidad de las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas en el distrito Iquitos durante el año 2024.

2.3.2. Objetivos específicos

- a. Analizar la relación entre la etapa Seiri y la organización del espacio de trabajo en las MYPE.
- b. Evaluar cómo la etapa Seiketsu influye en la mejora de los procesos operativos en dichas MYPE.

2.4. Justificación e importancia de la investigación

Justificación teórica:

La justificación teórica de la investigación, se fundamenta en la filosofía del Kaizen y la gestión de calidad total que ha sido descrita en textos previos, y promueve la mejora continua a través de métodos simples y prácticos como las 5S: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. Estas herramientas ayudan a mejorar el orden y limpieza de los puestos de trabajo, eliminando el desperdicio, la productividad, la organización, la cultura de disciplina en las empresas. Desde la teoría de la gestión de calidad, se postula que la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente son factores críticos para la competitividad empresarial, y en el caso de las MYPE, donde los recursos son escasos, resulta fundamental. En este contexto, al implementar las 5S, se propone no solo perfeccionar los procesos internos, sino también elevar los niveles de atención y servicio, evidenciando el impacto de estas prácticas en el desempeño organizacional.

Justificación practica:

La justificación práctica para la investigación, radica en el hecho de que es necesario para las micro y pequeñas empresas locales mejorar su competitividad mediante el refinamiento de sus procesos internos. Con la llegada de entornos empresariales altamente dinámicos y recursos limitados, las MYPEs enfrentan desafíos de desorden, ineficiencia y satisfacción del cliente por debajo de la media. La implementación de la metodología 5S ofrece una solución económicamente viable que conduce a un lugar de trabajo mucho más limpio, organizado y eficiente. Esto se traduce en una mayor productividad de los empleados, reducción de desperdicios en el negocio y una mejor imagen de la empresa ante los ojos de los clientes. Así, el estudio proporciona un marco contextual implementable que puede ser fácilmente adaptado por otras empresas

dentro del mismo ámbito en Iquitos, promoviendo el desarrollo empresarial local.

Justificación Metodológico:

La justificación metodológica de la investigación, está centrada en la carencia de un enfoque cuantitativo que mida de forma objetiva la relación entre la implementación de las 5S y los niveles de calidad micros institucionales en las MYPE comerciantes. Para este fin, se emplea un diseño no experimental correlacional y transversal. Se aplicará un cuestionario estructurado con escala tipo Likert a los dueños o responsables de estas empresas para obtener la información en forma directa. Esta estrategia metodológica ayuda a describir relaciones, niveles de asociación y el grado de impacto que tienen la sistematización de procedimientos sobre la eficiencia operativa y satisfacción del cliente. Ello asegura un análisis sistemático, confiable y replicable que mediatamente fundamenta las conclusiones y garantiza validación empírica para decisiones basadas en el estudio evidencial.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

H_0 : La utilización de la metodología 5S de Kaizen no influye significativamente en la gestión de calidad de las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, durante el periodo 2024.

H_1 : La utilización de la metodología 5S de Kaizen influye significativamente en la gestión de calidad de las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, durante el periodo 2024.

2.5.2. Hipótesis específicas

H_0 : La aplicación de la etapa Seiri no influye significativamente en la organización del espacio de trabajo en las MYPE del rubro.

H_1 : La aplicación de la etapa Seiri influye significativamente en la organización del espacio de trabajo en las MYPE del rubro.

H_0 : La etapa Seiketsu no influye significativamente en la mejora de procesos operativos en las MYPE del rubro.

H_1 : La etapa Seiketsu influye significativamente en la mejora de procesos operativos en las MYPE del rubro.

2.6. Variable y operacional

2.6.1. Identificación de las variables.

Donde:

V1 - Variable independiente : Utilización de la metodología 5S de Kaizen

V2 - Variable dependiente : Gestión de calidad

2.6.2. Definición conceptual

V1 - Utilización de la metodología 5S de Kaizen

Se refiere a la aplicación sistemática de cinco principios japoneses que son Seiri (clasificar), Seiton (ordenar), Seiso (limpiar), Seiketsu (estandarizar) y Shitsuke (disciplina) relacionados con el orden, la limpieza y la operación eficiente de la mejora del entorno laboral. Esta metodología,

que se asocia a la filosofía Kaizen de la mejora continua, busca optimizar procesos, reducir desperdicios, incrementar la productividad y crear una cultura organizacional orientada a la calidad. Su aplicación permite establecer mejores rutinas de trabajo, entornos más seguros y equipos más disciplinados, lo que mejora los resultados y la sostenibilidad de las organizaciones, especialmente las micro y pequeñas empresas que operan en contextos de recursos limitados.

V2 - Gestión de calidad

Es un sistema que se ocupa de la planificación y control destinados a alcanzar metas y objetivos ya definidos. Procura el cuidado adecuado de los productos o servicios al cumplir con los estándares fijados y que se alineen a las expectativas del cliente. Esto también implica reducción de fallas, mejora de indicadores y eficiencia, control de conflictos y ser más competitivos en la industria. Se debe aumentar la satisfacción de los clientes, mejorar los productos ofrecidos, reforzar la comunicación y contar con precios accesibles, e incluir el diseño. Todo esto se logra mediante trabajar en equipo e involucrar a cada uno de los trabajadores dentro de la organización, todo para implementar cambios que influyeran de manera positiva la economía del lugar.

2.6.3. Definición operacional

V1 - Utilización de la metodología 5S de Kaizen

En términos operacionales, la 5S de Kaizen se basa en la implementación de los cinco principios, cada uno con su propio nombre: Seiri (clasificación), Seiton (orden), Seiso (limpieza), Seiketsu (estandarización), Shitsuke (disciplina). Para el caso de esta investigación, se asumirá el carácter multidimensional de la 5S, organizacional y estandarización de procesos, constructo que será medido a partir de un

cuestionario de escala tipo Likert aplicado a jefes de MYPE. A nivel micro, se considerará como indicador la reducción de materiales, el barrido y la existencia de manuales de procedimientos, con el objetivo de obtener información cuantitativa que se traduzca al nivel de aplicación de las 5S en la empresa.

V2 - Gestión de calidad

Desde el nivel operacional se define como aquel conjunto de prácticas, procedimientos y controles que una organización implementa para garantizar que todos los procesos dentro de la organización son ejecutados de manera óptima, se cumplen los estándares marcados y se producen bienes o se prestan servicios que permitan la satisfacción del cliente. En el caso de esta investigación, la gestión de calidad será abordada a través de la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente analizando la productividad del personal, el cumplimiento de plazos, la disminución de errores y la percepción del servicio brindado. Esta variable se medirá utilizando un cuestionario Likert distribuido a gerentes de MYPE, lo que permitirá obtener información objetiva sobre el grado de implementación y efectividad que se tiene en la organización.

2.6.4. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores
Metodología 5S de Kaizen	Seiri (Clasificación)	Eliminación de elementos innecesarios.
		Organización del área de trabajo.
		Separación de materiales útiles.
	Seiketsu (Estandarización)	Procedimientos estandarizados.
		Aplicación sistemática de normas.
		Supervisión del cumplimiento.
Gestión de calidad	Eficiencia operativa	Reducción de tiempos.
		Disminución de errores.
		Productividad del personal.
	Satisfacción del cliente	Percepción del cliente
		Frecuencia de reclamos
		Nivel de recomendación

Elaboración: los autores

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

3.1.1. Tipo

Se sitúa como descriptiva de enfoque cuantitativo, porque implicó la recopilación de información numérica a partir de cuestionarios estructurados para medir y analizar relaciones entre variables. Es un estudio correlacional porque tuvo como objetivo evaluar el nivel de efecto que la aplicación de las 5S de Kaizen tiene en la gestión de calidad en las MYPE, se categorizó como transversal porque los datos se recopilarán en un solo punto en el tiempo, en este caso en el año 2024.

3.1.2. Diseño

Se describió como, no experimental tipo transversal correlacional. Este diseño permitió observar la relación entre la variable independiente (la aplicación de las 5S de Kaizen) y la variable dependiente (gestión de calidad) sin ninguna interferencia. Este diseño fue útil para determinar el grado de impacto o relación entre las variables dentro de su entorno y contexto, permitiendo determinar conclusiones validadas que estuvieron libres de sesgos y fundamentadas con datos cuantitativos.

3.1.3. Población

La población estuvo compuesta por 32 encuestados elegidos a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Este método implicó la selección de participantes en función de factores como la facilidad de acceso, la disponibilidad y la relevancia para el estudio sin la posibilidad de que todos los elementos de la población tengan una representación igual. En este caso, los 30 individuos son propietarios, gerentes o jefes

responsables directos de MYPEs en el área del negocio mencionado ubicado en el distrito de Iquitos.

3.1.4. Muestra

La selección de la muestra, como parte del enfoque de estudio de caso, utilizó estrategias de solución de problemas dentro del contexto específico de Iquitos, prestando atención a aquellos que podrían dar respuestas valiosas con un profundo entendimiento de las prácticas de 5S y gestión de calidad utilizando la metodología Kaizen dentro de sus empresas.

3.2. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnica

Se empleó cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones e índices, que estuvieron directamente relacionados con las variables.

3.3.2. Instrumento

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos, la cual constó de preguntas cerradas y fue diseñada en formato Likert. Este cuestionario se aplicó a una muestra de 30 representantes de MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos. Con la aplicación de la encuesta se recogió información particularmente detallada y sistemática acerca de la calidad y el uso que se da a la metodología 5S de Kaizen en los negocios. Gracias a la formulación del cuestionario, se logró captar información que era cuantitativa, objetiva y, por tanto, susceptible de ser analizada a través del cálculo estadístico, lo que posibilitó la integración de la técnica del análisis

estadístico correlacional de variables, en concordancia con el enfoque cuantitativo de la investigación.

3.3. Recolección de datos

Para la recolección de los datos se siguió los siguientes pasos:

- a. Se diseño del instrumento
- b. Se valido el cuestionario
- c. Se selecciono la muestra
- d. Se aplicó las encuestas
- e. Se recopiló y organizó los datos
- f. Se codificó y tabuló

3.4. Procesamiento y análisis de datos

La información recopilada se procesó utilizando herramientas informáticas que optimizaron tanto la organización como el análisis de los datos. En primer lugar, se ejecutó un análisis descriptivo que resumió las principales características de las respuestas empleando, porcentajes. Después, se llevó a cabo un análisis inferencial cuyo propósito fue estudiar las relaciones existentes entre las variables objeto de estudio con el programa estadístico SPSS versión 27 en español. Los datos fueron mostrados en tablas numéricas y se complementaron con gráficos estadísticos que, además de facilitar la interpretación de los resultados, contribuyeron a fundamentar las conclusiones de manera objetiva y clara.

3.5. Valides y confiabilidad

Implicó que la formulación de las preguntas, indicadores o variables cumplieron con los objetivos del estudio y los principios del Kaizen. En este sentido, la validez se logró porque las preguntas se alinearon a los postulados del Kaizen.

Los parámetros de confiabilidad aceptables para estimar la fiabilidad de un instrumento utilizando el alfa de Cronbach son igual o superior a 0.70; se considera satisfactorio, lo que significa que los ítems en el instrumento están adecuadamente inter correlacionados y miden de manera coherente el mismo constructo. Valores entre 0.80 y 0.89 reflejan una buena fiabilidad.

Tabla 2
Fiabilidad del instrumento variable metodología 5S de Kaizen

Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	6

El instrumento tiene una confiabilidad satisfactoria

Tabla 3
Fiabilidad del instrumento variable gestión de calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	6

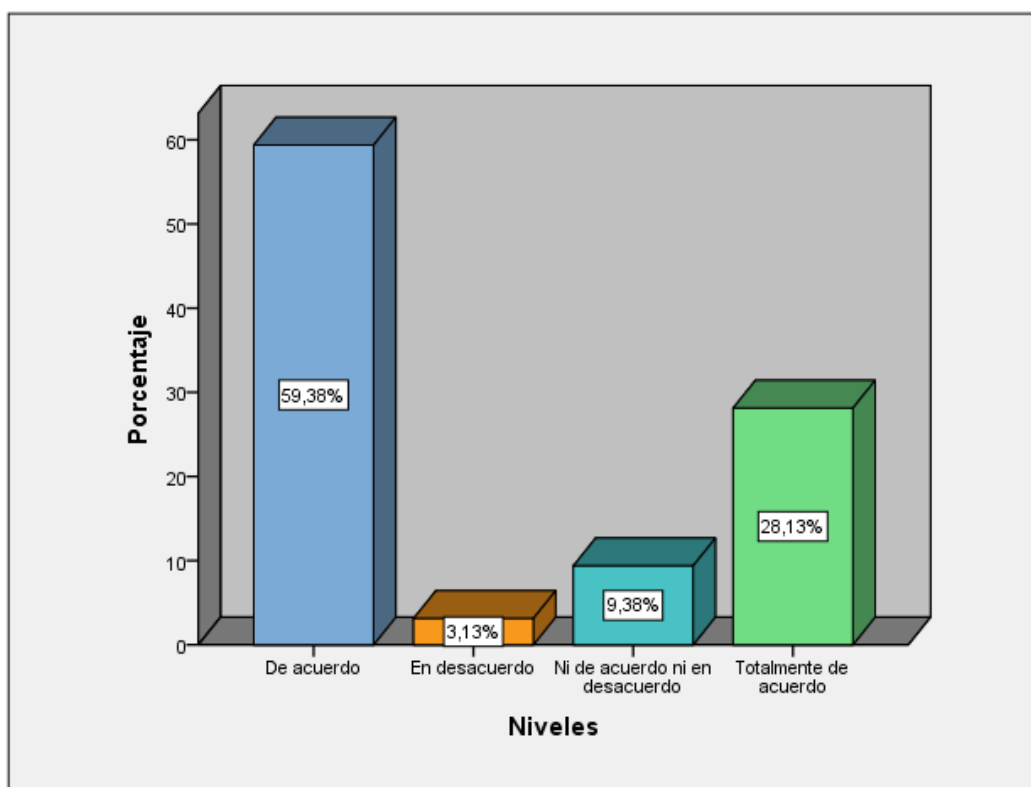
El instrumento tiene una confiabilidad satisfactoria

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. Resultados

4.1.1. Resultados descriptivos, variable metodología 5S de Kaizen

Gráfico 1
Dimensión clasificación

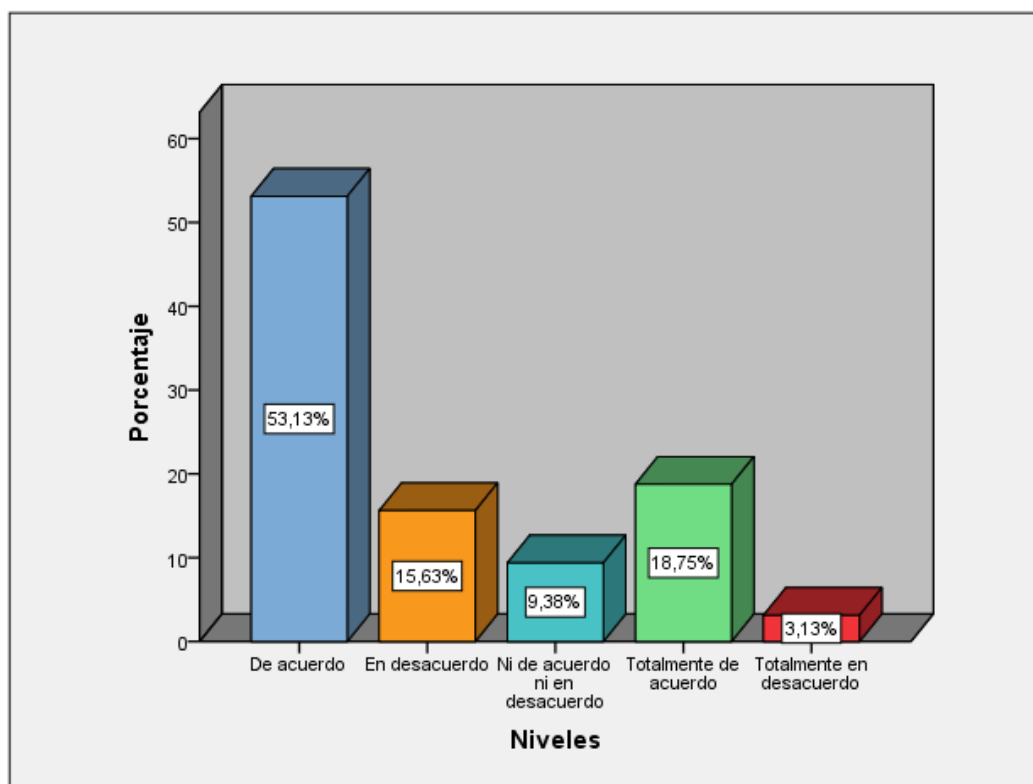


Fuente: datos tabulación de respuestas

La interpretación de los datos vinculados a la dimensión Seiri (Clasificación), mostraron que una mayoría importante de los participantes se encontró a favor de dicha práctica, 59,4%; se mostró de acuerdo 28,1%; totalmente de acuerdo, es decir, en concordancia positiva se obtuvo un 87,5%. Solo un 3,1%; manifestó estar en desacuerdo y un 9,4%; se declaró como neutral. Gracias a estos resultados, fue posible concluir que los encuestados apreciaron de forma muy alta los principios de Seiri, es decir,

los encuestados apreciaron la ordenación y la eliminación de los elementos no útiles en el lugar donde desempeñan su trabajo.

Gráfico 2
Dimensión estandarización

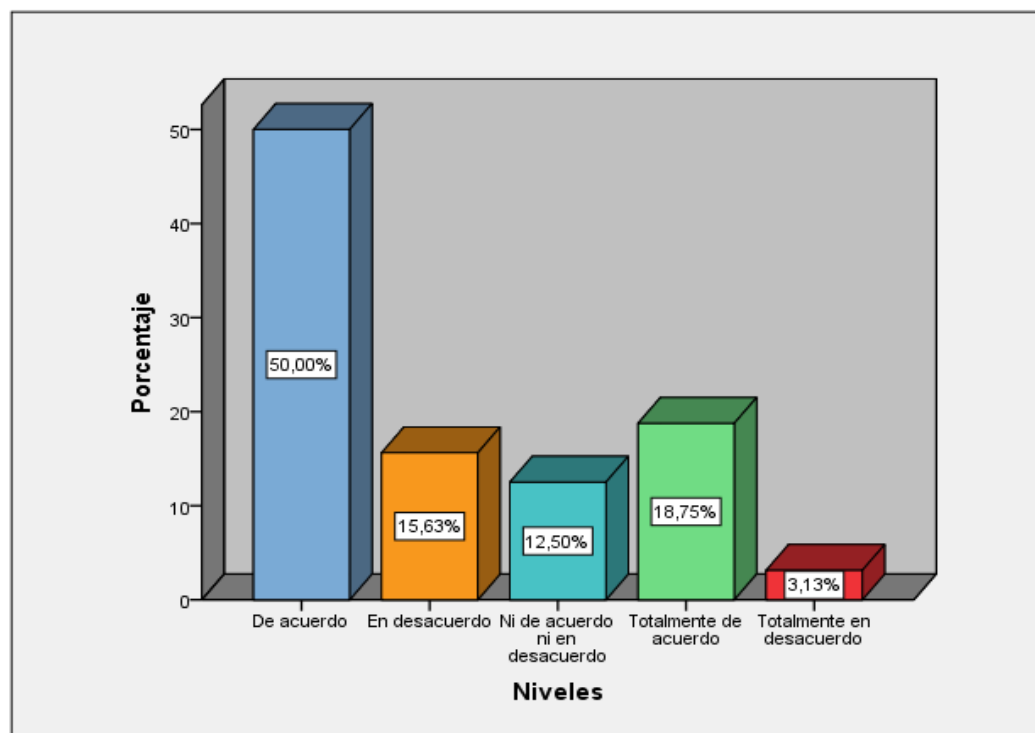


Fuente: datos tabulación de respuestas

La información recabada sobre Seiketsu (Estandarización), mostro una tendencia favorable hacia esta práctica, aunque no tan unánime como en otros principios del método 5S. 53,1%; de los encuestados está de acuerdo y el 18,8%; totalmente de acuerdo, alcanzando en conjunto un 71,9%; de apoyo. A pesar de esto, 15,6%; está en desacuerdo y 3,1%; totalmente en desacuerdo, lo que sugirió que existe cierta resistencia o dificultades en su implementación. Adicionalmente, 9,4%; se mantuvo neutral. Con estos resultados, se entendió que la estandarización es valorada, pero algunas áreas podrían mejorar en su utilización o comprensión dentro de la propuesta evaluada.

4.1.2. Resultados descriptivos, variable gestión de calidad

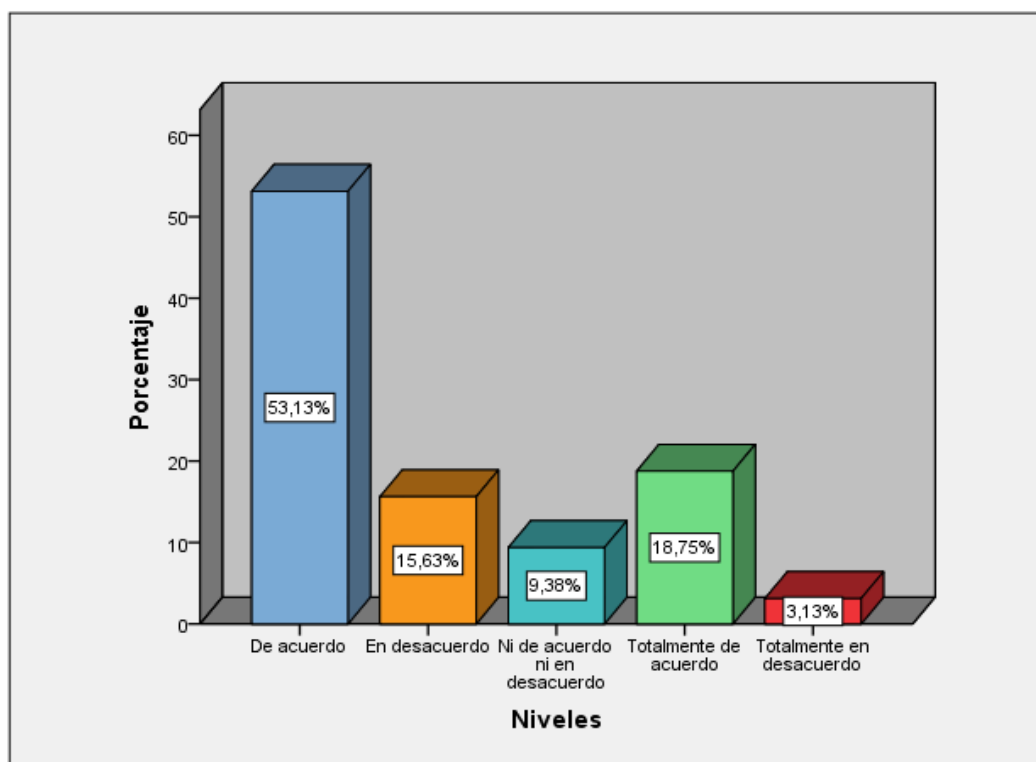
Gráfico 3
Dimensión eficiencia operativa



Fuente: datos tabulación de respuestas

Resultó claramente visible que la valoración sobre Eficiencia operativa tiene una tendencia principalmente positiva, pese a su dispersión, y a partir del análisis de datos citado, se sostuvo que la eficiencia en las operaciones es apoyada por el 50%; de los encuestados que se encontraron en la categoría de acuerdo, adicionalmente 18,8%; se encontró en la categoría totalmente de acuerdo, lo que se tradujo en un 68,8%; de respaldo. Aun así, un 15,6%; manifestó estar en desacuerdo y un 3,1%; totalmente en desacuerdo, además de un 12,5%; que neutralmente se sumó a la no respuesta. No obstante, estos resultados mostraron que hay un grupo considerable que no se sintió optimista al respecto, por lo que se pudo explicar que la mayor parte, a pesar de percibir el aumento en la eficiencia operativa, dentro de la organización, determinados procesos o áreas presentaron claros obstáculos si perciben que algo no funciona.

Gráfico 4
Dimensión satisfacción del cliente



Fuente: datos tabulación de respuestas

La valoración de la satisfacción del cliente mostro un panorama fundamentalmente favorable pero también heterogéneo, lo que indicó que hay marcadas diferencias en algunas opiniones. En este caso, un 53,1%* de los valores emitidos opina de acuerdo y un 18,8%; totalmente de acuerdo, acumulando en este caso un 71,9%; de aceptación. Sin embargo, hay también 15,6%; que se manifestó en desacuerdo y 3,1%; totalmente en desacuerdo con el resto, es decir, el 9.4%; se encontraron en un punto medio. Estas cifras sugirieron que, aunque la mayoría percibió que se está realizando una buena satisfacción del cliente, aún hay algunos segmentos que claramente no se sintieron satisfechos, lo que indicó que se debe analizar más a fondo las expectativas y el vacío de satisfacción del cliente.

4.1.3. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad hipótesis general

H_0 : La utilización de la metodología 5S de Kaizen no influye significativamente en la gestión de calidad de las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, durante el periodo 2024.

H_1 : La utilización de la metodología 5S de Kaizen influye significativamente en la gestión de calidad de las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, durante el periodo 2024.

Interpretación:

Si Sig. es menor a 0.05 ($p < 0.05$), rechazamos H_0 , indicando que los datos no tienen una distribución normal.

Si Sig. es mayor o igual a 0.05 ($p > 0.05$), no rechazamos H_0 , indicando que los datos tienen una distribución normal.

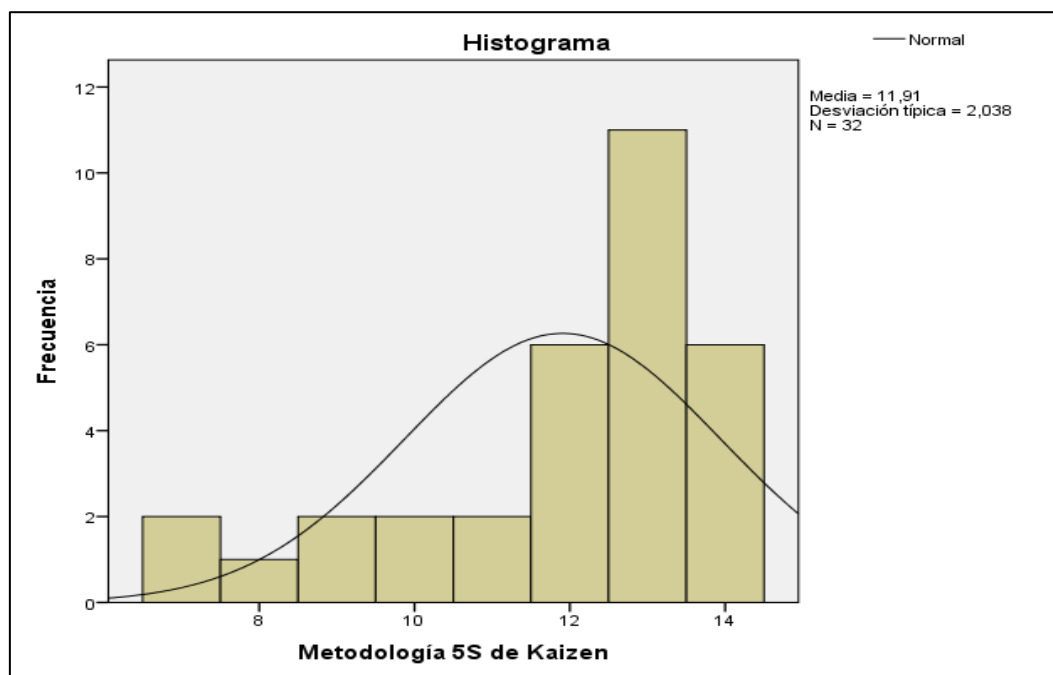
Como los datos son mayores a 32 usamos la prueba de Shapiro-Wilk, cuyo valor de significancia (valor crítico observado) es $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; es decir, los datos no tienen una distribución normal, por lo que utilizamos el estadístico de Spearman.

Tabla 4
Prueba de normalidad, hipótesis general

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Metodología 5S de Kaizen	,837	32	,000
Gestión de calidad	,872	32	,001

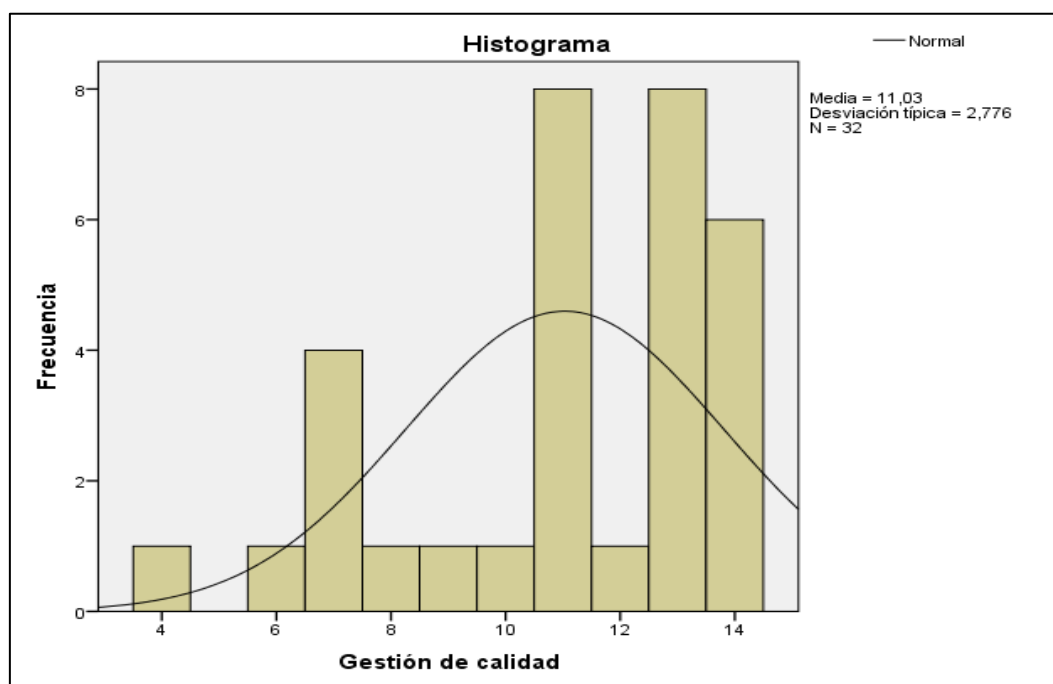
Fuente: datos SPSS V27

Gráfico 5
Distribución de la variable metodología 5S de kaizen asimétrica



Fuente: datos SPSS V27

Gráfico 6
Distribución de la variable gestión de calidad



Fuente: datos SPSS V27

Tabla 5
Correlación, hipótesis general

		Metodología 5S de Kaizen	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Metodología 5S de Kaizen	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,949**
		N	,000
	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	32
		Sig. (bilateral)	32
		N	,949**
			1,000
			,000
			32
			32

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Existe una correlación positiva casi perfecta (0,949); entre la metodología 5S de Kaizen y la gestión de calidad en su muestra de 32 unidades. Su valor p en doble cola fue de 0,000, lo que también indica que esta relación es estadísticamente significativa al nivel de confianza del 99%. Esto se interpreta como que existe mejora en los resultados de gestión de calidad en las organizaciones estudiadas cuando existe adopción efectiva de las 5S (clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y mantener la disciplina). La fuerte correlación existente eleva las probabilidades que la 5S como elemento configuracional de MYPE del estudio, racionalmente supone que 5S fortalecerá la calidad de procesos de las MYPE, dándole un sentido a su implementación como herramienta de mejora continua, de tal manera que aceptamos la hipótesis alterna.

Prueba de normalidad hipótesis específica 1

H_0 : La aplicación de la etapa Seiri no influye significativamente en la organización del espacio de trabajo en las MYPE del rubro.

H_1 : La aplicación de la etapa Seiri influye significativamente en la organización del espacio de trabajo en las MYPE del rubro.

Si Sig. es menor a 0.05 ($p < 0.05$), rechazamos H_0 , indicando que los datos no tienen una distribución normal.

Si Sig. es mayor o igual a 0.05 ($p > 0.05$), no rechazamos H_0 , indicando que los datos tienen una distribución normal.

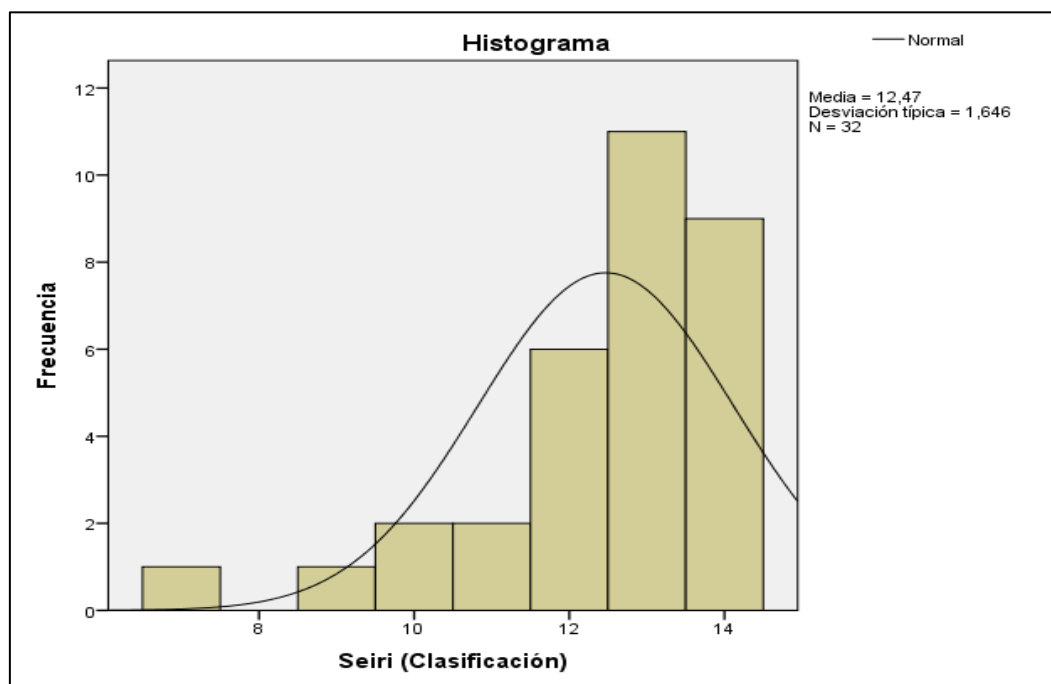
Como los datos son mayores a 32 usamos la prueba de Shapiro-Wilk, cuyo valor de significancia (valor crítico observado) es $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; es decir, los datos no tienen una distribución normal, por lo que utilizamos el estadístico de Spearman.

Tabla 6
Prueba de normalidad, hipótesis específica 1

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Seiri (Clasificación)	,815	32	,000
Gestión de calidad	,872	32	,001

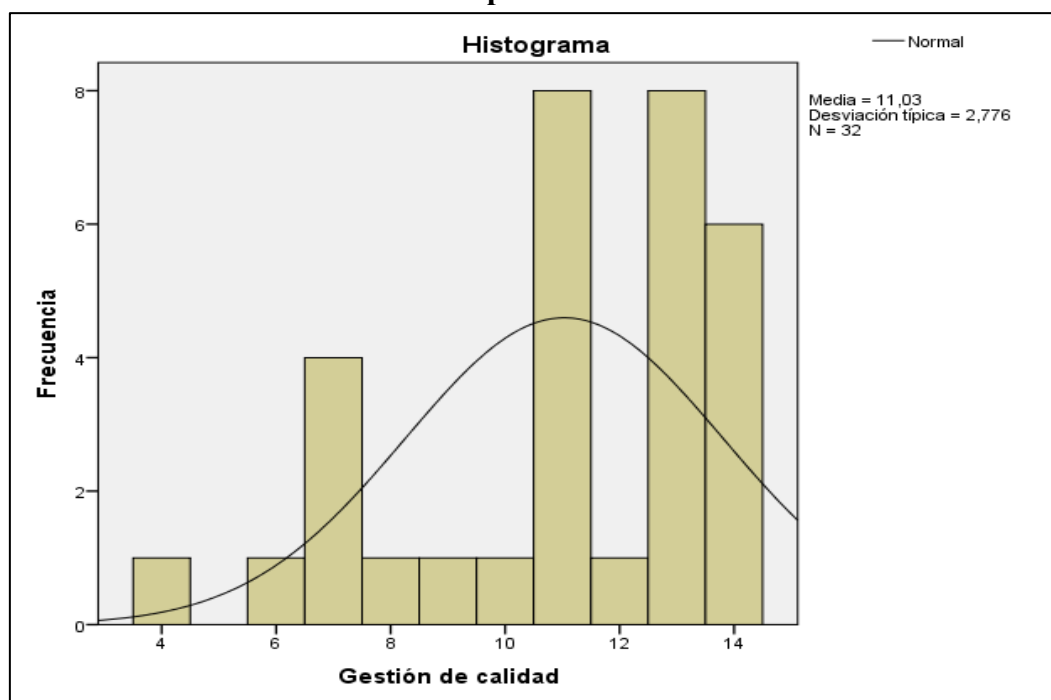
Fuente: datos SPSS V27

Gráfico 7
Distribución de la dimensión clasificar, respecto a la hipótesis específica 1



Fuente: datos SPSS V27

Gráfico 8
Distribución de la variable gestión de calidad, respecto a la hipótesis específica 1



Fuente: datos SPSS V27

Tabla 7
Correlación, hipótesis específica 1

		Seiri (Clasificación)	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Seiri (Clasificación)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,709**
		N	,000
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	32
		Sig. (bilateral)	32
		N	,709**
			1,000
			,000
			32
			32

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Existe una correlación positiva alta de 0,709; con respecto a la práctica de clasificación, uno de los pilares de la 5S, y la gestión de calidad. El nivel de significación bilateral es 0,000; lo cual es estadísticamente significativo al nivel del 99%. Este hallazgo da a entender que una buena clasificación y se elimina el desorden el lugar de trabajo, lo cual significativamente mejora la gestión de procesos. En este sentido, las MYPE que implementan efectivamente la clasificación, cuentan con mayor y mejor orden en la gestión de calidad, lo que a su vez comprueba la validez de esta práctica dentro de sistemas de mejora continua, de tal manera que aceptamos la hipótesis alterna.

Prueba de normalidad hipótesis específica 2

H_0 : La etapa Seiketsu no influye significativamente en la mejora de procesos operativos en las MYPE del rubro.

H_1 : La etapa Seiketsu influye significativamente en la mejora de procesos operativos en las MYPE del rubro.

Si Sig. es menor a 0.05 ($p < 0.05$), rechazamos H_0 , indicando que los datos no tienen una distribución normal.

Si Sig. es mayor o igual a 0.05 ($p > 0.05$), no rechazamos H_0 , indicando que los datos tienen una distribución normal.

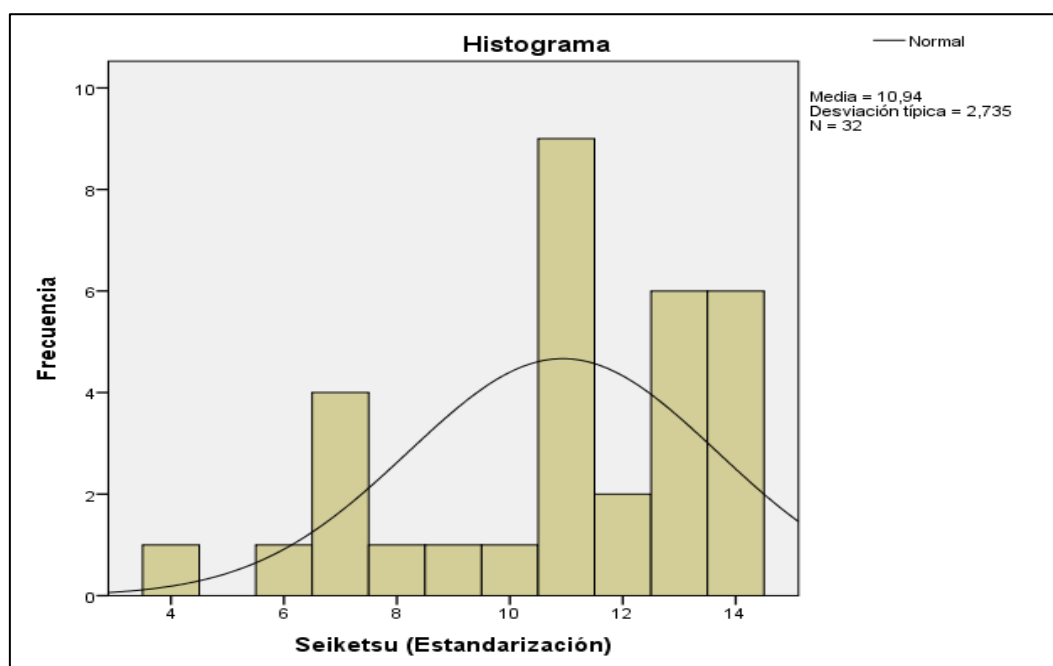
Como los datos son mayores a 32 usamos la prueba de Shapiro-Wilk, cuyo valor de significancia (valor crítico observado) es $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; es decir, los datos no tienen una distribución normal, por lo que utilizamos el estadístico de Spearman.

Tabla 8
Prueba de normalidad, hipótesis específica 2

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Seiketsu (Estandarización)	,886	32	,003
Gestión de calidad	,872	32	,001

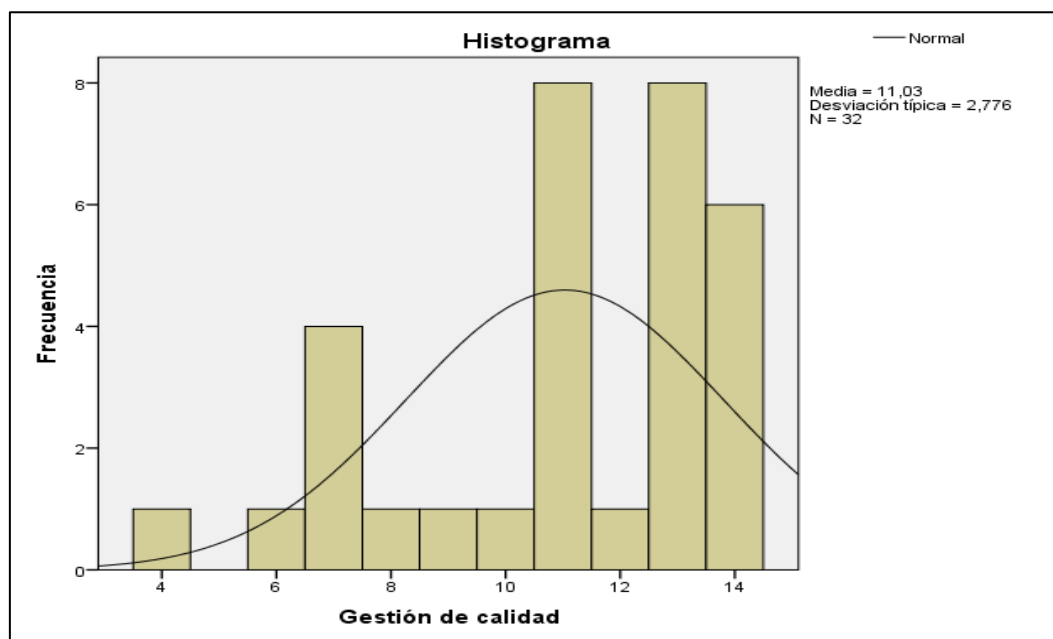
Fuente: Datos SPSS V27

Gráfico 9
Distribución de la dimensión estandarización, respecto a la hipótesis específica 2



Fuente: datos SPSS V27

Gráfico 10
Distribución de la variable gestión de calidad, respecto a la hipótesis específica 2



Fuente: datos SPSS V27

Tabla 9
Correlación, hipótesis específica 2

		Seiketsu (Estandarización)	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,976**
	Seiketsu (Estandarización)		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	32	32
	Coefficiente de correlación	,976**	1,000
	Gestión de calidad		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El análisis de correlación con el coeficiente de Rho de Spearman mostro una correlación positiva extremadamente alta de 0,976; entre Seiketsu (Estandarización) y la gestión de calidad, con una significancia bilateral de 0,000, lo que indica que, la relación es altamente significativa al nivel del 99%. Esto significa que existe una profunda relación entre la variable dependiente y la independiente. En otras palabras, en este caso, la estandarización de procesos, prácticas y procedimientos dentro de las MYPE, efectivamente mejora la gestión de calidad en las mismas. Es decir que, las empresas a través del Seiketsu, logran un mayor control y sistematización en el desempeño de sus procesos y, como resultado, una reducción de errores, lo que mejora la robustez del sistema de calidad. Este hallazgo sobresale en establecer que Seiketsu es un elemento primario dentro de la metodología 5S orientada hacia enfoques estratégicos de orden y de eficiencia sostenida.

V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de resultados

La metodología de mejora continua conocida como Kaizen se basa en la aplicación de varias herramientas entre las que destaca esta técnica de gestión de la calidad conocida como 5S que representa cinco palabras en japonés que empiezan por la letra S y son el pilar fundamental del kaizen. Las 5S son las cinco palabras que comienzan con "s", a saber: seiri (Clasificación), seiton (Ordenar), seiso (Limpieza), seiketsu (Estandarizar) y shitsuke (Disciplina) y a las que se le da el nombre de 5S. A sabiendas de esta técnica se aplica en cualquier organización que pretenda mejorar el rendimiento de su personal mediante un espacio estructural en el que encuentren todo lo que necesiten para maximizar su rendimiento personal.

La Calidad ha sido definida de múltiples formas. El modelo de calidad más utilizado en la práctica actual es el Sistema de Gestión de Calidad, elaborado inicialmente y utilizado por más de un millón de organizaciones en el mundo. Entendiendo la calidad como un conjunto de atributos que permite satisfacer las expectativas de los consumidores, la norma define calidad como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Para realizar un análisis apropiado de la Calidad entendida de esta forma, resulta necesario entender que un conjunto de características no solamente debe corresponderse con sus requisitos, sino que sus características deben tener un nivel competitivo y el conjunto tiene que estar representado y descrito de forma adecuada por el medio físico en que se presenta.

El trabajo de investigación nos permitió obtener resultados claros a partir de las encuestas realizadas las mismos que están en concordancia con los objetivos planteados como la falla en la gestión de la calidad en las MYPE de Venta de Ropa y Accesorios para Damas en Iquitos, así como la falta de implementación de las herramientas adecuadas de calidad para

mantener la buena percepción de los consumidores, entre otros resultados a continuación el resumen de las inferencias. La mayoría de MYPE de Venta de Ropa y Accesorios para Damas en Iquitos, no aplican el concepto de Calidad Total de forma adecuada, pues no aplican adecuadamente las normativas y control que brinda su implementación. Este resultado fue corroborado cuando los encuestados mencionaron que la mayoría de estas empresas, no tiene en cuenta el Factor Cliente, enfocándose más en la producción y la reducción de costos que en la satisfacción de los consumidores. Así para muchas de ellas la calidad se refleja en un aumento de sus costos, buscando mantener buenas relaciones con sus proveedores y muchas veces no utilizando correctamente criterios como tiempos de espera o Indicadores de proporciones en aquellos productos defectuosos que vendieron y menos tuvieron en cuenta aspectos importantes como el Ruido y otros.

Las investigadoras encontraron congruencia y similitud al contrastar los resultados obtenidos con otras investigaciones provenientes de diferentes ubicaciones, tanto dentro como fuera del país, así podemos manifestar que, Flores Curichimba & Peña López, (2023), concluyeron que, la aplicación de la metodología Kaizen trajo mejoras notables en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y ejemplifica el potencial de las prácticas modernas de gestión en la mejora del rendimiento, incluso cuando se adaptan a las limitaciones y recursos del entorno

Por otro lado, Sergio et al., (2025), manifestaron que, el uso de las 5S genera cambios relevantes a la productividad en el área de almacén. Se logró reducción en el tiempo que se tarda en localizar los materiales, reducción en el número de errores en el manejo de inventarios y mejora en la operación. Adicionalmente, incrementó la satisfacción de los colaboradores gracias a una mejor organización y seguridad (Sergio et al., 2025).

5.2. Conclusiones

1. En el análisis de la dimensión Seiri (Clasificación) en las MYPE, el 87.5% de los encuestados estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta práctica, lo que demostró que existe una gran preocupación por el orden y la purga de desperdicios o elementos innecesarios relevantes en el espacio de trabajo. Solo un poco más del 3.1% se mostró en desacuerdo y una porción neutral del 9.4%. Se encontró además una correlación positiva alta de 0.709; como resultado, una clasificación adecuada sí realmente refuerza considerablemente los procesos y el orden organizacional, validando esto con la metodología 5S. Por lo expuesto, se asume la hipótesis alterna que plantea que en las MYPE existe una relación positiva entre Seiri y la organización del espacio de trabajo.

2. En resumen, la etapa Seiketsu (Estandarización) de las MYPE demostró ser un factor clave en la evolución de los procesos operativos, implementados, aunque los datos evidenciaron que su uso presentó un 71,9%; de aceptación no logrando sortear algunos problemas, con una importante minoría en desacuerdo (18,7%). Sin embargo, el análisis estadístico encontró una alta correlación positiva de 0,976; entre Seiketsu y la gestión de calidad, contraviniendo el rendimiento con un 99%; de confiabilidad, prueba sustantiva y relevante entre ambas variables. Esto fue un indicativo de que una MYPE, al aplicar la estandarización de forma adecuada, obtienen mejor control, menores índices de error, y mayor sistematización de procesos operativos, así aumentando la calidad. Por esa razón, Seiketsu se consolida como un componente importante de la metodología 5S a fin de lograr un desempeño sostenido en el tiempo.

5.3. Recomendaciones

1. Se sugiere que MYPE refuerce e institucionalice la práctica de Seiri (Clasificación), como parte de su cultura con énfasis especial en sostener la eliminación de desorden y la optimización del espacio, dado que una gran mayoría de los empleados aprecia esta práctica, y considerando la muy alta (0.709), correlación con la gestión del orden y los procesos, es importante establecer rutinas periódicas de clasificación, capacitaciones en 5S y mecanismos de seguimiento para asegurar su sostenibilidad, esto no solo avanzará en la eficiencia operativa, sino que también ayudará a establecer un lugar de trabajo más productivo, ordenado y limpio que apoye la mejora continua.

2. Sugerimos que las MYPEs fortalezcan la implementación de la fase de Seiketsu (Estandarización), a través de la formalización de procedimientos de ejemplares, guías operativas y rutinas estables, para superar la resistencia encontrada, aprovechando su alto impacto en la mejora de la calidad. A pesar de que el 71.9%; de aceptación se inclina positivamente, la existencia de una minoría en desacuerdo demuestra la necesidad de capacitación adicional, concientización y mentoría para los empleados en la comprensión y aplicación del ethos. Dado que hubo una correlación positiva muy alta de 0.976 con la gestión de la calidad, invertir en estandarización permitirá a las MYPEs reducir errores y mejorar el control de procesos mientras se sostiene la eficiencia operativa a lo largo del tiempo, estableciendo así un marco para un avance sostenido y proactivo alineado con los principios fundamentales de la metodología 5S.

- 3.

BIBLIOGRÁFICAS

- Alanya Espinoza, R. M. (2022). Propuesta de mejora continua mediante la metodología Kaizen para mejorar la productividad en una empresa panificadora, Lima 2022.
- Arroyo Díaz, R. R. (2024). Modelo de gestión de calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante 490 Parrillas Premium Chiclayo. unprg.edu.pe
- Barrenechea Barsallo, C. E. (2023). Importancia del uso de fuentes de financiamiento formales en mypes comerciales. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6275>
- Castro Anca, L. J., & Julca Jara, A. S. (2024). Descripción de la caracterización digital de las MYPES del sector comercio en la ciudad de Chimbote, 2024.
- Cepeda Angulo, J., & Hernández, J. S. (2023). Fintech como modelo de financiamiento alternativo para las pymes. ucompensar.edu.co
- Chamorro Perez, J. A. (2023). Metodología KAIZEN aplicada como herramienta de mejora continua en los procesos de la fabricación de muebles arte y diseño. istvidanueva.edu.ec
- Flores Curichimba, A. G., & Peña López, T. (2023). Uso del método kaizen en mypes de servicio de venta de ropa y accesorios para damas, ciudad de Iquitos periodo 2023. <http://hdl.handle.net/20.500.14503/2977>
- Flores-Cerna, F., Sanhueza-Salazar, V. M., Valdés-González, H. M., & Reyes-Bozo, L. (2022). Metodologías ágiles: Un análisis de los desafíos organizacionales para su implementación. Revista científica, (43), 38-49. [scielo.org.co](https://doi.org/10.18040/revista.v43n1.2022)
- Gonzales De La Torre, J. C. E. (2025). Implementación de la metodología 5' S para mejorar la productividad en empresa de sublimación textil y confecciones. usil.edu.pe
- Jibaja, L. A. A. (2021). La magnitud de la mype en el Perú. Libertad para elegir la estructura empresarial. Giuristi: Revista de Derecho Corporativo. esan.edu.pe

- Loilo Bravo, A. (2025). Reducción de costos operativos mediante el diseño de malla de perforación y voladura en la Unidad Minera Marañón de Compañía Minera Poderosa SA. uncp.edu.pe
- Lurquín Serna, A. I. (2024). Propuesta de Gestión de Procesos de Producción para mejorar la calidad del producto de una empresa textil peruana. <https://titula.universidadeuropea.com/handle/20.500.12880/10986>
- Mallaupoma Quiñe, C. A. (2025). Implementación de KPIS y de la metodología de las 5S para la optimización de los procesos del área de almacenamiento y distribución de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Lima – 2024. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/9f1bd7d8-17ed-4f16-a9e9-e7c318ea963a>
- Matos Rios, K. C., & Gomez Suarez, A. S. (2022). Implementación de metodología 5S para reducir el tiempo picking y mejorar el proceso de almacén en empresa importadora. usil.edu.pe
- Miñope Llontop, A. C. (2022). Estrategias para fortalecer la cultura organizacional de las Mypes del sector confecciones de la ciudad de Chiclayo 2019. usat.edu.pe
- Morales Bravo, D. A. (2024). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la Cafeladería 4D de helados artesanales en Surco, 2022. uwiener.edu.pe
- Morales Paguay, M. I. (2024). La influencia del proceso de capacitación del talento humano en la cultura organizacional de Netlife SA. ups.edu.ec
- Sánchez Olachea, J. P. (2024). Incidencias de la Gestión Logística en los Costos Operacionales del Mercado de Exportación Mineral de la Empresa MCS SAC Año 2022. upc.edu.pe
- Sergio, M. P., David, J. Z. J., & Nilo, T. O. S. (2025). Aplicación de la metodología 5's para mejorar la productividad del área de almacén en la empresa N&V asesores SAC, Jesús María, 2024. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/1320>

- Sulca Ronceros, M. S., & Tuerconza Rojas, R. J. (2022). Tienda online de ropa y accesorios para hombres. zegel.edu.pe
- Tacuri, A. E. B., & Ortega, M. J. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. unirioja.es
- Tocto Huancas, A. (2023). Marketing digital para optimizar las ventas de la empresa novedades I&P, distrito de Huarmaca, Piura, 2023. uladech.edu.pe

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICES	INDICADORES
¿Cómo influye la utilización de la metodología 5S de Kaizen en la gestión de calidad de las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas del distrito de Iquitos en el periodo 2024?	Determinar la influencia de la utilización de la metodología 5S de Kaizen en la gestión de calidad de las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas en el distrito Iquitos durante el año 2024.	H ₀ : La utilización de la metodología 5S de Kaizen no influye significativamente en la gestión de calidad de las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, durante el periodo 2024. H ₁ : La utilización de la metodología 5S de Kaizen influye significativamente en la gestión de calidad de las MYPE del rubro venta de ropa y accesorios para damas en el distrito de Iquitos, durante el periodo 2024.	Metodología 5S de Kaizen	Seiri (Clasificación)	Eliminación de elementos innecesarios.
					Organización del área de trabajo.
					Separación de materiales útiles.
				Seiketsu (Estandarización)	Procedimientos estandarizados. Aplicación sistemática de normas.
					Supervisión del cumplimiento.
					Procedimientos estandarizados.
¿Cómo influye la etapa Seiri (clasificación) en la organización del espacio de trabajo en las MYPE del rubro?	Analizar la relación entre la etapa Seiri y la organización del espacio de trabajo en las MYPE.	H ₀ : La aplicación de la etapa Seiri no influye significativamente en la organización del espacio de trabajo en las MYPE del rubro. H ₁ : La aplicación de la etapa Seiri influye significativamente en la organización del espacio de trabajo en las MYPE del rubro.	Gestión de calidad	Eficiencia operativa	Reducción de tiempos.
		Disminución de errores.			
					Productividad del personal.
¿Cómo contribuye la etapa Seiketsu (estandarización) a la mejora de los procesos operativos en estas MYPE?	Evaluar cómo la etapa Seiketsu influye en la mejora de los procesos operativos en dichas MYPE.	H ₀ : La etapa Seiketsu no influye significativamente en la mejora de procesos operativos en las MYPE del rubro. H ₁ : La etapa Seiketsu influye significativamente en la mejora de procesos operativos en las MYPE del rubro.		Satisfacción del cliente	Percepción del cliente
					Frecuencia de reclamos
					Nivel de recomendación

ANEXO N° 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación, que busca establecer si las empresas utilizan la metodología 5S de Kaizen para mejorar la gestión de calidad

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada una de las preguntas de la columna indicador. Marque con un aspa (X) en la columna que corresponda a su respuesta (*). Ejemplo: Si la respuesta a la pregunta es "casi siempre", deberá colocar un aspa (X) en la columna.

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

N°	Pregunta	Respuestas				
Variable 1: Metodología 5S de Kaizen		1	2	3	4	5
Dimensión: Seiri (Clasificación)						
1	En mi negocio eliminamos regularmente objetos que ya no se utilizan.					
2	El área de trabajo está libre de elementos que obstaculicen las actividades.					
3	Tenemos un sistema para clasificar materiales útiles y no útiles.					
Dimensión: Seiketsu (Estandarización)						
4	Contamos con procedimientos escritos y compartidos para las tareas frecuentes.					
5	Se siguen de forma consistente las normas de orden y limpieza.					
6	Se supervisa periódicamente que se cumplan los estándares establecidos.					

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

N°	Pregunta	Respuestas				
Variable 2: Gestión de calidad		1	2	3	4	5
Dimensión: Eficiencia operativa						
1	Las tareas se completan en el tiempo previsto sin retrasos innecesarios.					
2	Se cometen pocos errores en el desarrollo de las actividades.					
3	El personal realiza eficientemente sus labores asignadas.					
Dimensión: Satisfacción del cliente						
4	Los clientes están satisfechos con el orden y presentación del negocio.					
5	Recibimos pocas quejas por fallas en el servicio.					
6	Nuestros clientes nos recomiendan con frecuencia a otras personas.					