



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DE LAS 5 S PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS,  
RUBRO VENTA DE COMBUSTIBLES EN LA CIUDAD  
DE HUARAZ, 2021**

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

**AUTOR**

FLORES DIAZ, ORLANDO TITO

ORCID: 0000-0001-5392-7297

**ASESOR**

Mgtr. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**HUARAZ – PERÚ**

**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Flores Díaz, Orlando Tito  
ORCID: 0000-0001-5392-7297

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú

### **ASESOR**

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

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

### **JURADO**

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

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

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

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

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

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

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

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

## AGRADECIMIENTO

A Dios y a la virgen María por permitirme gozar de buena salud y encauzarme por el camino correcto, el cual, me permite afrontar con éxito los obstáculos que se presentan día a día.

A mis padres, por sus sabios consejos que inspiró a mi persona para ser perseverante y no claudicar hasta alcanzar el objetivo.

A mis catedráticos por nutrirme de conocimientos durante todo el periodo académico y en especial a mi asesor por absolver todas mis dudas durante el desarrollo de esta investigación, permitiéndome culminarlo satisfactoriamente.

## **DEDICATORIA**

Esta investigación va dedicada con mucho amor y cariño para mis padres Flores Torres Remigio y Díaz Torres Rosa, quienes guían mi camino día a día; dándome la confianza e impulsándome a superarme constantemente a fin de cumplir mis metas y objetivos

Del mismo modo, esta investigación a Sharon Nicolle Hidalgo Torre, por entregarme su apoyo incondicional, por acompañarme en los momentos buenos y malos, por entregarme sus consejos los cuales fueron pilares para cumplir con este estudio.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1.Carátula.....	i
2.Equipo de trabajo .....	ii
3.Jurado evaluador y asesor.....	iii
4.Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
6.Índice de contenido.....	vi
7.Índice de tablas y figuras.....	vii
Resumen y abstract .....	ix
I. Introducción.....	1
II.Revisión de literatura .....	5
2.1.Antecedentes.....	5
2.2.Bases teóricas de la investigación.....	16
III.Hipótesis .....	23
IV.Metodología.....	24
4.1.Diseño de la investigación .....	24
4.2.Población y muestra.....	25
4.3.Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	27
4.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
4.5.Plan de análisis .....	30
4.6.Matriz de consistencia .....	31
4.7.Principios éticos.....	33
V. RESULTADOS .....	36
5.1. Resultados.....	36
5.2.Análisis de resultados .....	43
VI.CONCLUSIONES.....	55
VII.RECOMENDACIONES .....	57
Referencias bibliográficas .....	60
Anexos .....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de seguimiento como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021.....	28
Tabla 2: Características de organizar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021.....	29
Tabla 3: Características de limpiar como factor relevante de las 5 s para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021.....	30
Tabla 4: Características de estandarizar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021.....	31
Tabla 5: Características de seguimiento como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021.....	32
Tabla 6: Propuestas de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021.....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Criterios de selección.....	84
Figura 2: Descarte de lo innecesario.....	84
Figura 3: Inventario de elementos.....	85
Figura 4: Lugar específico para cada elemento.....	86
Figura 5: Etiqueta para la identificación.....	86
Figura 6: Disponibilidad de los elementos.....	87
Figura 7: Área de trabajo limpio.....	88
Figura 8: Identificación de agentes.....	88
Figura 9: Manual de limpieza.....	89
Figura 10: Horarios de limpieza.....	89
Figura 11: Reuniones de control.....	90
Figura 12: Lista de verificación.....	90
Figura 13: Buenos resultados.....	91
Figura 14: Cumplimiento de normas.....	92
Figura 15: Capacitaciones sobre las 5 s.....	92
Figura 16: Publicación del programa de las 5 S.....	93



## RESUMEN

En esta investigación se planteó como objetivo establecer la propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021., la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptivo; la población fue de 5 representantes de las MYPES del rubro venta de combustibles, se realizó una muestra censal, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para la obtención de datos. Los resultados de la investigación muestran, según las características de la selección el 60.00% siempre cuentan con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales, respecto a organizar el 40.00% siempre ubican las herramientas y materiales en un lugar específico, con relación a limpiar el 40.00% siempre conservan en buenas condiciones el área de trabajo, referente a organizar el 80.00% siempre realizan reuniones de control, de acuerdo al seguimiento el 60.00% algunas veces promueven normas y disposiciones para la correcta selección. Concluyendo que la mayoría de los representantes de las MYPES grifos, obvian eliminar toda herramienta y material inutilizable de forma, comparan con su competencia lo positivo o negativo de sus procesos, promueven que cada herramienta y material debe de contar con un letrero, cuentan con horarios para realizar la limpieza, evalúan las actividades de selección, organización y limpieza.

**Palabras clave:** 5 S, gestión de calidad, mypes.

## **ABSTRACT**

In this investigation, the objective was to establish the proposal to improve the relevant factors of the 5 S for the quality management of micro and small companies, fuel sales item in the city of Huaraz, 2021., the investigation was of type quantitative, descriptive level, non-experimental, cross-sectional and descriptive design; the population was 5 representatives of the MYPES of the fuel sales category, a census sample was carried out, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument to obtain data. The results of the investigation show, according to the characteristics of the selection, 60.00% always have criteria for their personnel to select the tools and materials, with respect to organizing 40.00% always locate the tools and materials in a specific place, in relation to clean 40.00% always keep the work area in good condition, regarding organizing 80.00% always hold control meetings, according to monitoring 60.00% sometimes promote standards and provisions for the correct selection. Concluding that the majority of the representatives of the MYPES faucets, avoid eliminating all unusable tools and materials, they compare the positive or negative of their processes with their competition, they promote that each tool and material must have a sign, they have schedules to carry out the cleaning, they evaluate the activities of selection, organization and cleaning.

**Keywords:** 5 S, quality management, mypes.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En diversos países del mundo respecto a la gestión de calidad los clientes muestran su descontento debido a que las gasolineras aplican malas prácticas en el proceso de las ventas en su mayoría no aplican adecuadamente los protocolos sanitarios y en otras simplemente no cuentan con algún plan para contrarrestar los contagios ocasionados por el Covid-19, ello se refleja en las quejas de los usuarios quienes manifiestan también el mal trato o la demora de servicio, los cuales se relacionan con la no aplicación de la metodología de las 5 S. Por su parte García (2020) afirma que debido a la pandemia del Covid-19, se vio afectado en cierta manera el cambio del personal y estrategias de ventas; todo ello ocasiono gastos, por consecuente muchos representantes consideran como gasto innecesario implementar un plan de contingencia para mitigar los contagios del coronavirus u otras enfermedades, afectando directamente el servicio de calidad que es indispensable en toda empresa.

En el Perú Espinoza (2017) menciona existe déficit de servicio por no aplicar las 5 S, las MYPES vienen actuando con desconocimiento esto trajo consigo que se mantenga como amenaza las grandes empresas extranjeras que en su mayoría reflejan su preocupación por el cumplimiento óptimo de la higiene y el orden, acompañada de procedimientos de seguridad y limpieza, otro factor evidente es que muchos negocios del rubro de venta de combustibles muchas de las veces no puede abastecerse de combustible para su posterior venta, esto se da no por la escasez sino por la falta de aplicación de un círculo de calidad, ya que este tema se debe cumplir a detalle con todas las etapas desde la planificación hasta la ratificación de las acciones. Por otra parte, Gasenergyla (2016) demuestra que el rubro de venta de combustible tiene una gran demanda informando que el consumo diesel aumento en un 6.5% el gas licuado

de petróleo en un 5.3%, el taro joule en un 9.7%, sin embargo los gerentes no aplican estrategias favorables para la aplicación de las 5 S, y para mejorar en sus ventas requieren fusionarse con grandes empresas, lo cual genera menor utilidad porque las acciones son menores para las MYPES.

En Huaraz las MYPES pese a que muchas de ellas recibieron el crédito reactiva Perú debido a la pandemia Covid-19, estas no presentaron grandes cambios en el rubro de venta de combustible, por ende ese crédito no fue aplicado a la implementación de la metodología de la 5 S, sin embargo en nuestros tiempos urge que las organizaciones cuenten con un plan de limpieza, orden en su establecimiento y selección de los elementos mas importantes todo ello con la finalidad de no propagar los contagios por el coronavirus.

Por todo lo mencionado se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021?. Del mismo modo se plantearon los siguientes problemas específicos: 1). ¿Cuáles son las características de la selección como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021?, 2) ¿Cuáles son las características de la organización como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021?, 3) ¿Cuáles son las características de la limpieza como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021?, 4) ¿Cuáles son las características de la estandarización como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de

combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021?, 5) ¿Cuáles son las características del seguimiento como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021?

Para dar respuesta al problema se planteó como objetivo principal: Establecer la propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021. Como objetivos específicos se plantearon: 1) Determinar la característica de la selección como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021, 2) Describir la característica de la organización como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021, 3) detallar la característica de la limpieza como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021, 4) Identificar la característica de la estandarización como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021 y 5) Puntualizar la característica del seguimiento como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021, 6) Elaborar un plan de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.

El presente trabajo de investigación se justificó teóricamente porque se puntualizó la relevancia de las 5 S para la gestión de calidad en las MYPES del rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, del mismo modo porque permitió

contrastar las bases teóricas con los resultados producto de la investigación; además servirá para continuar, aportar y generar nuevas investigaciones respecto al rubro estudiado.

En cuanto a la justificación práctica, se justifica porque mediante el conocimiento teórico de las 5 S y los resultados obtenidos de la investigación, permitirá mitigar y solucionar problemas existentes en las MYPES del rubro venta de combustibles, para que maximicen sus niveles de rentabilidad y posicionamiento en el mercado.

Se justifico metodológicamente, porque el nivel de eficiencia del instrumento de recolección de información para obtener los resultados respecto a las MYPES del rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, servirá como base para que se pueda integrar y aplicar a otras investigaciones con relación a las 5 S para la gestión de calidad.

La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptivo; la población estuvo conformada por 5 gerentes del rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz y se realizó una muestra censal por ser una población pequeña.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

##### Variable 1: Las 5 S

Tigua (2020) en su tesis *Plan de mejora aplicando la metodología 5`S en la mecánica Gabriel, noroeste de Guayaquil*, presentado en la universidad de Guayaquil para obtener el grado de ingeniero de sistemas de calidad y emprendimiento, el objetivo principal fue diseñar un plan de mejora aplicando la metodología 5`S ´, en la mecánica “Gabriel”, con el fin de mantener espacios limpios, ordenados y perseverando en una disciplina permanente. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y no experimental transaccional, para obtener la información se realizó una encuesta con 14 preguntas dirigido a 8 trabajadores de la panadería Ángel-Gabriel, se obtuvieron los siguientes resultados; el

25% menciona que se da cumplimiento a la clasificación, orden con un 23,3 % de cumplimiento, limpieza a un 18,5%, estandarización con un 18, 5% de cumplimiento y por ultimo disciplina con un 43,5% siendo el total de cumplimiento de la metodología 5`S en la panadería de un 26% y de incumplimiento de 74%; dentro de las principales conclusiones: que a través de las encuestas realizadas al personal se pudo corroborar que a pesar de sus conocimientos empíricos de orden y limpieza, no satisfacen los estándares correctos de cultura y aseo, ya que a la escasas de capacitación, lo que traerá consigo será un mal direccionamiento de las actividades a realizar, la ausencia de iniciativa juega un rol relevante en esta ausencia de compromiso por mantener su puesto de trabajo en óptimas condiciones.

Bohórquez (2020) en su tesis *plan de mejora basado en la 5's para la estación de servicios el bandido, presentado en la universidad de Guayaquil para obtener el grado de ingeniero de sistemas de calidad y emprendimiento*, el objetivo principal fue aplicar un plan de mejora con la metodología 5S con la ayuda de un Check List para la identificación del funcionamiento de la estructura empresarial y de los estándares de calidad en la estación de servicios “El Bandido” de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas. El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y no experimental, para obtener la información se realizó una encuesta dirigida a los trabajadores del restaurante y otra dirigida a los estudiantes y administrativos de la universidad Laica Vicente Rocafuerte siendo una muestra total de 86 personas, se obtuvo los siguientes resultados; el 43% de los trabajadores aluden que nunca han empleado un método de clasificación para clasificar lo necesario de lo innecesario, mientras que el 57% de los trabajadores en el restaurante jamás registran los materiales innecesarios para su posterior eliminación, también el 14% de los trabajadores indican que casi siempre el negocio tiene un orden, finalmente el 43% de los trabajadores encuestados mencionan que algunas veces se les hace tedioso la búsqueda de materiales de limpieza; dentro de las principales conclusiones: se propone elaborar la misión, visión del negocio, políticas y objetivos de calidad, así mismo también diseñara la estructura organizacional para controlar el orden y establecer las directrices idóneas en el establecimiento con la finalidad de cumplir con los requerimientos necesarios para alcanzar un óptimo Sistema de Gestión de Calidad.

Abarca (2019) presenta su tesis su tesis *propuesta de implementación de metodología de las 5s en taller de mecánica industrial de la Universidad Técnica Federico Santa María Sede Concepción*, presentado en la Universidad Técnica



Federico Santa María Sede Concepción para obtener el grado de Ingeniero de ejecución mecánica de procesos y mantenimiento industrial, cuyo objetivo principal fue desarrollar una propuesta implementación de la metodología 5S en el taller de mecánica industrial, utilizando como caso de estudio la asignatura de taller de máquinas y herramientas de la carrera de Técnico Universitario en Mecánica Industrial. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y no experimental, para obtener la información se realizó una encuesta de preguntas abiertas a 11 colaboradores, se obtuvieron los siguientes resultados; El 70,8% de los colaboradores reflejaron que existen equipos inutilizados en el entorno de labores y el 66,6% respondieron que hay herramientas que no se utilizan nunca, El 79,1% de los alumnos responde que no se realizan informes diarios de limpieza. El 75% de los alumnos encuestados responde que no existe un programa de trabajo clase a clase; dentro de las principales conclusiones: Se aconseja tener un líder en el taller de mecánica industrial, ya que formalmente no figura ningún docente como líder o encargado del taller, si bien se encuentra una persona a cargo de impartir las asignaturas en su forma práctica y realizar el mantenimiento a los equipos, no es formalmente no es el líder. Es importante esto ya que es el quien debe tomar las primeras iniciativas y/o llevar el control de que se cumplir los parámetros establecidos de la metodología.

### **Variable 2: Gestión de calidad**

Tinitana, Gallardo, Mora & Cueva (2019). En su investigación *La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja–Ecuador*. Cuyo trabajo tuvo como objetivo principal analizar la relación entre el entorno comercial con la calidad de los servicios de atención al cliente

en el rubro de boticas de la ciudad de Loja. En la variable calidad de los servicios, se evaluaron las percepciones del personal administrativo y del personal del servicio de atención al cliente, sobre tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La metodología fue cuantitativa, descriptiva y correlacional. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y pre experimental, para obtener la información se tomó como población a 18 trabajadores y 384 clientes, se obtuvieron los siguientes resultados; el 44,44 % de los colaboradores encuestados mencionaron que casi nunca la organización tiene definido el nivel jerárquico de la empresa, también el 34,90% de los clientes encuestados infieren que a veces los colaboradores reflejan cortesía y amabilidad cuando atienden el servicio; dentro de las principales conclusiones: Las organizaciones casi nunca tienen definido el organigrama de su organización. Además, los colaboradores algunas veces muestran amabilidad y cortesía. Así mismo, las organizaciones a veces desarrollan publicaciones en las redes sociales puesto que la gerencia no cuenta con la capacitación de hacerlo.

Aranda & González (2018). En su investigación *Calidad del servicio en el proceso alimentos y bebidas de un hotel en Ecuador*. Tuvo como objetivo principal la satisfacción del turista que depende en gran medida de la calidad del servicio que se preste, particularmente en un hotel, el área de alimentos y bebidas; abarca todos los procesos y subprocesos relacionados con el servicio gastronómico, desde su producción hasta la venta, incidiendo la forma como se configura y la asociación a un sinnúmero de experiencias. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y pre experimental, para obtener la información se tomó como población a 47 clientes, se obtuvieron los siguientes resultados; Respecto a la gestión de calidad el 53,19 % señala que si brinda un enfoque al cliente y a la vez relaciona

con la preferencia del producto; dentro de las principales conclusiones: la gestión de calidad tiene incidencia en la atención al cliente dentro del grifo auto servicios García.

## **Nacionales**

### **Variable 1: Las 5 S**

Rodríguez (2019) Presenta su tesis *Aplicación de la Metodología 5 "S" para mejorar la Calidad de Servicio del Taller Automotriz ADFIM S.A.C*, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para obtener el grado profesional de ingeniería industrial, cuyo objetivo principal fue mejorar la Calidad de Servicio del Taller Automotriz ADFIM SAC ATE 2019. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y pre experimental, para obtener la información se tomó como población todos los servicios de mantenimiento preventivo realizados en el taller ADFIM en el periodo de 30 días, se obtuvieron los siguientes resultados; , Respecto a la eficacia tuvo un incremento de 88.26% y aumento en un 95.26% en eficiencia un aumento de 70.43% e incremento a 80.98% Con el cual aumento su productividad; dentro de las principales conclusiones: En relación con las consecuencias alcanzadas de la investigación se concluye en que la aplicación de la Metodología 5 "S" subió la Calidad de Servicio ya que en un comienzo estaba en un 37% y después de implementarla subió a 79% observando que fue significativa la mejora. Ya que al aplicar los cinco pilares obtuvimos mejora en la calidad de servicio.

Alvaro y Marcos (2019) presenta su tesis *Implementación de la metodología 5s para reducir el tiempo del servicio de mantenimiento automotriz en el taller soluciones MAU 93 S.A.C*, presentado en la Universidad Ricardo Palma para obtener el grado de ingeniería industrial, cuyo objetivo principal fue reducir el tiempo de servicio de mantenimiento automotriz en el Taller Soluciones MAU 93 S.A.C. con la

implementación de la metodología 5S. La investigación se desarrolló con un tipo aplicado, con nivel descriptivo y no experimental, para obtener información se aplicó la observación directa y cronometraje del proceso de mantenimiento preventivo de vehículos de mayo a setiembre, se obtuvieron los siguientes resultados; la implementación de las 5S mejoró la redistribución del espacio ocupado ganando 67.92% de área útil para reparaciones; asimismo, se redujo el tiempo de servicio en un 23.5%, el tiempo de búsqueda de herramientas mejoró en 30.27% y la reducción de los costos de la mano de obra fue de 33.43%; dentro de las principales conclusiones: La implementación de las 5S permitió generar mayores espacios para que existan ubicaciones exactas de estantes de herramientas y materiales para la realización del servicio de mantenimiento automotriz en el taller Soluciones MAU 93 S.A.C. La redistribución del espacio ocupado dio como resultado el ganar el 67.92% como área útil para reparaciones.

Isayama (2019) presenta su tesis *Implementación de la metodología de las 5 s para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa Casa MITSUWA S.A.*, presentado en la Universidad De Lima para obtener el grado de ingeniería industrial, cuyo objetivo principal fue implementar la metodología de las 5 S para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa Casa Mitsuwa, 2019. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y no experimental, para obtener información se aplicó la observación directa y cronometraje del proceso de mantenimiento preventivo de vehículos de mayo a setiembre, se obtuvieron los siguientes resultados; El 93% de los productos identificados dentro del área de almacén fueron clasificados como productos necesarios, mientras que el 7% fueron agrupados como productos innecesarios,

quienes serán tratados de acuerdo a la decisión sometida en la tarjeta roja asignada, se obtuvo un resultado del 74%, donde el evaluador tenía la responsabilidad de enmendar los conflictos hallados. En una segunda evaluación se observó una evidente mejora con un porcentaje del 91%, el cual el objetivo es aumentar el valor; dentro de las principales conclusiones: De acuerdo a los objetivos se concluye que la aplicación de la metodología de mejora de las 5 S produjo que se optimizará el orden del almacén de la empresa Casa Mitsuwa S.A., es así que nos permitió observar los cambios más claros en la empresa, como la reducción del tiempo de entrega de despacho, la densidad que presentaba el almacén, antigüedad de inventario, accediendo a fijar el desarrollo para el fin de lograr la mejora continua en la empresa.

### **Variable 2: Gestión de calidad**

Villareal (2020) Presenta su tesis *Gestión de calidad y la satisfacción del cliente en autoservicio grifo inversiones Garcia ciudad Tingo María 2020*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote para obtener el grado profesional de licenciado en administración, cuyo objetivo principal fue determinar de qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción del cliente en auto servicio García Tingo María 2020. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y pre experimental, para obtener la información se tomó como población a 47 clientes, se obtuvieron los siguientes resultados; Respecto a la gestión de calidad el 53,19 % señala que si brinda un enfoque al cliente y a la vez relaciona con la preferencia del producto; dentro de las principales conclusiones: la gestión de calidad tiene incidencia en la atención al cliente dentro del grifo auto servicios García.

Huancas (2022) Presenta su tesis *Propuestas de mejora de gestión de calidad y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías,*

*urbanización Palao, distrito de San Martín de Porres, Lima, 2021*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote para obtener el grado profesional de licenciado en administración, cuyo objetivo principal fue determinar si la mejora de gestión de calidad y atención al cliente permite un óptimo funcionamiento de las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías, Urbanización Palao, distrito San Martín de Porres, Lima, 2021. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y pre experimental, para obtener la información se tomó como población a 18 trabajadores y 384 clientes, se obtuvieron los siguientes resultados; el 44, 44 % de los colaboradores encuestados mencionaron que casi nunca la organización tiene definido el nivel jerárquico de la empresa, también el 34, 90% de los clientes encuestados infieren que a veces los colaboradores reflejan cortesía y amabilidad cuando atienden el servicio; dentro de las principales conclusiones: Las organizaciones casi nunca tienen definido el organigrama de su organización. Además, los colaboradores algunas veces muestran amabilidad y cortesía. Así mismo, las organizaciones a veces desarrollan publicaciones en las redes sociales puesto que la gerencia no cuenta con la capacitación de hacerlo.

## **Locales**

### **Variable 1: Las 5 S**

Mendoza (2018) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5 S en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para obtener el grado de licenciada en administración, cuyo objetivo principal fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S” en las micro y

pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y no experimental, para obtener la información se aplicó un cuestionario a una muestra de 90 trabajadores de 25 establecimientos, se obtuvieron los siguientes resultados; el 37.8% de los trabajadores encuestados señalan que casi siempre los equipos se mantienen en buenas condiciones y limpias, mientras que el 41,1% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre las medidas de limpieza utilizadas son inviolables, también el 42,2% de los trabajadores encuestados señalan que el establecimiento nunca mantiene el monitoreo de clasificación, orden y la limpieza; dentro de las principales conclusiones: En las empresas de mantenimiento y reparación de vehículos automotores no se está desarrollando la gestión de calidad por ende el modelo de las “5S” se viene ejecutando en determinadas áreas de manera eficiente tales como: “Seiri”, “Seiton”, “Seiso” y de manera deficiente en las dimensiones de “Seiketsu” y “Shitsuke”.

Santillan (2018) en su tesis *Gestión de Calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para obtener el grado de licenciada en administración, cuyo objetivo principal fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y no experimental, para obtener la información se aplicó un cuestionario a 10 colaboradores de las MYPE

del rubro mantenimiento y reparación de vehículos, se obtuvieron los siguientes resultados; el 80% menciona que casi siempre las herramientas utilizadas en alguna actividad son puestas en el lugar establecido, mientras que el 100% mencionan que casi siempre los colaboradores plantean ideas y propuestas para contribuir con el orden y evitar accidentes, también el 60% afirma que siempre se ejecuta la limpieza de las máquinas, herramientas y equipos; dentro de las principales conclusiones: Las micro y pequeñas empresas del distrito de Carhuaz, no realizan adecuadamente la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S”, emplean solo conocimientos empíricos por lo tanto no tienen algún conocimiento compacto del tema.

### **Variable 2: Gestión de calidad**

Gomez (2022) Presenta su tesis *Calidad de servicio como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro grifos del distrito de Satipo, 2022*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote para obtener el grado profesional de licenciado en administración, cuyo objetivo principal fue describir las características de la calidad del servicio como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro grifos del distrito de Satipo, 2022. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y pre experimental, para obtener la información se tomó como población a 47 clientes, se obtuvieron los siguientes resultados; Respecto a la gestión de calidad el 53,19 % señala que si brinda un enfoque al cliente y a la vez relaciona con la preferencia del producto; dentro de las principales conclusiones: la gestión de calidad tiene incidencia en la atención al cliente dentro del grifo auto servicios García.



Esquivel (2022) Presenta su tesis *Propuestas de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en la avenida agraria del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote para obtener el grado profesional de licenciado en administración, cuyo objetivo principal fue determinar si la mejora de atención al cliente y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la avenida Agraria del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y pre experimental, para obtener la información se tomó como población a 18 trabajadores y 384 clientes, se obtuvieron los siguientes resultados; el 44,44 % de los colaboradores encuestados mencionaron que casi nunca la organización tiene definido el nivel jerárquico de la empresa, también el 34,90% de los clientes encuestados infieren que a veces los colaboradores reflejan cortesía y amabilidad cuando atienden el servicio; dentro de las principales conclusiones: Las organizaciones casi nunca tienen definido el organigrama de su organización. Además, los colaboradores algunas veces muestran amabilidad y cortesía. Así mismo, las organizaciones a veces desarrollan publicaciones en las redes sociales puesto que la gerencia no cuenta con la capacitación de hacerlo.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Variable 1: Las 5 S**

Socconini y Barrantes (2019) menciona que Hiroyuki Hirano fue quien desarrollo las 5 S lo cual tiene un fin de mejora en las empresas, la definición más idónea es que constituye una disciplina para obtener mejoras en la productividad del sitio de labores mediante la estandarización de hábitos de orden y limpieza. Para dicha mejora se realiza cambios en los procesos enfocados en cinco etapas, los cuales llevan a mantener los beneficios de una organización a largo plazo. En cuanto a la implementación de las 5 S se dice que si una empresa fracasa en su implementación cualquier otro sistema también está destinado a seguir el mismo sendero. Tener presente que para implementar la metodología de las 5 S solo es cuestión de autocontrol y disciplina, definitivamente para su aplicación no se requiere de la tecnología o conocimientos especiales.

Gonzalez y Manzanares (2020) informa que las normas ISO 9001 refieres a que la metodología de las 5 S puede garantizar a una organización conseguir el efecto vial de mejora en su centro o centros de trabajo ante sus colaboradores internos y externos, clientes, proveedores, y su organismo de certificación.

#### *Ventajas de la aplicación de las 5 S*

Aldavert et al. (2018) mencionan que las ventajas que aporta las 5 S son tres:

1. La mejora continua se hace parte de los trabajadores, puesto que su aplicación permite involucrar sus compromisos.
2. Se consigue mayor productividad y seguridad teniendo menos elementos defectuosos, menos movimientos o traslados inútiles y menor averías.

3. Se logra mejor área de trabajo puesto que hay mayor espacio, mejor imagen ante los usuarios, mayor cooperación y trabajo en equipo.

#### *Las dimensiones de las 5 S*

Socconini y Barrantes (2020) mencionan que las 5'S se desarrolló en Japón con el único objetivo de mantener organizadas, limpias, seguras y sobre todo productivas las empresas explícitamente dentro de las áreas de trabajo entonces es una metodología que se enfoca en dar a los colaboradores la oportunidad de proponer mejoras, los cuales se evidencian en la productividad, calidad y la seguridad; así mismo como el liderazgo, la toma de decisiones, la responsabilidad, proactividad, la gestión del talento y la sinergia del equipo de trabajo. Por ello es importante que todos los integrantes de la organización participen en forma activa bajo la metodología de las 5 S que son:

#### *Seleccionar (Seiri)*

Socconini y Barrantes (2020) infieren que refiere a extraer del área de trabajo todo lo que no se requiere para realizar actividades productivas.

El seiri es percibir entre los componentes necesarios de aquellos que no lo son y desfasar lo inútil, esto trae consigo una selección de los elementos presentes en el área de labores (Gonzalez y Manzanares, 2020).

#### *Organizar (Seiton)*

Socconini y Barrantes (2020) mencionan que refiere a ordenar el área de trabajo con los equipos, herramientas y documentos que se necesita, asignándoles un lugar específico para facilitar su ubicación y disposición.

Ayuda a ordenar y amoldar específicamente los elementos útiles, lo que conllevará al acceso fácil y rápido en la búsqueda e identificación de elementos que requiramos a al momento del trabajo (Aldavert et al, 2018).

#### *Limpiar (Seiso)*

Socconini y Barrantes (2020) alude que refiere a mantener limpio y en buenas condiciones el área de trabajo bajo programas y métodos de limpieza.

Específicamente es limpiar y sanear el área de trabajo para prevenir problemas, del mismo modo tener la certeza de asegurarse que los suelos, equipos y medios de trabajo se encuentren siempre operativos (Gonzalez y Manzanares, 2020).

#### *Estandarizar (Seiketsu)*

Socconini y Barrantes (2020) explica que consiste en llevar a cabo actividades de selección, organización y limpieza para evaluar cuantitativamente el grado de cumplimiento de estas.

Es tener éxito con las tres primeras S, solo así se podrá sistematizar las tres dimensiones anteriores. Estandarizar pretende seguir un método para aplicar una metodología y el orden sea de factor principal (Gonzalez y Manzanares, 2020).

#### *Seguimiento (Shitsuke)*

Socconini y Barrantes (2020) informa que refiere a generar un hábito de cultura organizacional, motivando e informando a los trabajadores también realizando difusión mediante carteles o folletos.

El shitsuke es el desarrollo de una cultura organizacional, así mismo se busca que los miembros de la empresa prevelezcan la autodisciplina, convirtiéndose así esta etapa más fácil y más difícil a la vez

## **Variable 2: Gestión de calidad**

Alcade (2019) afirma que la gestión de calidad es la mezcla formada por la estructura organizacional de una empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios con el fin de tener la certeza que todos los productos y servicios ofrecidos a los usuarios cubren con las expectativas de sus necesidades. Se requiere que el sistema no sea complejo y se adapte a las características y dimensiones de la empresa. Para la aplicación de un sistema de gestión de calidad cabe la posibilidad de realizarlo siguiendo un determinado modelo para ello se tiene la norma ISO 9000 la cual es aplicada a cualquier tamaño y característica de empresa: Fabricantes, industrias, servicios y organizaciones públicas de todo el mundo. Arenal (2019) menciona que el hombre siempre a buscado satisfacer su necesidad de productos y servicios, por lo que todo usuario espera y desea ser tratado de buena manera en un establecimiento, sentirse bien atendido, percibir que es importante como cliente para la organización, este concepto de servicio las empresas vinieron optando para cubrir la gestión de calidad con el objeto de asegurar la lealtad y la permanencia de los clientes y nuevos clientes.

Armendáriz (2019) infiere que la gestión de calidad hoy en día va relacionada con las expectativas del cliente, por lo que este en la actualidad es más experimentado, siendo así la demanda de calidad más exigente. La gestión de calidad busca la satisfacción del cliente en todos los aspectos puesto que sin clientes no habría estrategias ni calidad es decir no habría nada. Por eso para la ejecución de una buena gestión de calidad encontramos una serie de herramientas o técnicas nombradas en todo el mundo empresarial como instrumentos indispensables en la ejecución de la mejora continua de las organizaciones. Los problemas resueltos por estas herramientas se identifican por su sencillez y descripción gráfica, entre los cuales se idéntica las

siguientes funciones; identificar o detectar problemas que existan durante las actividades realizadas por las empresas, analizar los inconvenientes relacionados con la calidad los cuales necesitan de acciones para mitigar las causas del problema, realizar la verificación de los resultados de evaluación de las acciones de mejora.

Armendáriz (2019) afirma que en la nueva filosofía que lleva a alcanzar un gran éxito Edward Deming mas conocido como “el padre de la tercera revolución industrial” dio nombre a una metodología llamada rueda o circulo de Deming, principalmente este aporte está basado en la resolución de problemas y de mejora permanente.

Soret y Mercedes (2020) mencionan que Deming propone hallar un problema, identificar las causas, seleccionar entre las causas las más importantes y probables, plantear solución al problema, fomentar una solución, corroborar los resultados obtenidos y aplicar cambios. Para ello el circulo o rueda de Deming cuenta con cuatro etapas que son:

#### *Planear (Plan)*

Armendáriz (2019) menciona que en esta etapa se planifica que es lo que se quiere conseguir y que hacer para lograrlo, para ello hay que decidir cuales son los objetivos y establecer los métodos más adecuados para lograrlos.

Para Soret y Mercedes (2020) significa analizar previamente las metas y acciones basándose en métodos, planes y no en supersticiones. Por ende, se deberá pensar antes de actuar, con proyección al futuro para un desarrollo sostenible dentro de la organización, planteando metas y acciones.

#### *Hacer (Do)*

Armendáriz (2019) afirma que se ejecuta la planificación, es decir se desarrolla acciones planeadas para conseguir los objetivos planteados.

Para Alcalde (2019) refiere a la etapa donde se desarrolla las acciones de manera correcta siguiendo los procesos determinados en la planeación.

#### *Verificar (Check)*

Se comprueban los resultados y se comparan con los objetivos que se establecieron en la planificación, para hallar posibles errores cometidos.

Para Soret y Mercedes (2020) es la fase de comprobación, se prioriza la indagación de los resultados respecto a lo planteado para identificar los problemas para conducirlos a los procesos de mejora.

#### *Actuar (Act)*

Se establecen acciones necesarias para resolver los errores detectados para corregir la planificación, hasta que se genere una mejora total.

Para Alcalde (2019) en esta etapa se procesa a reconocer los resultados que proceda de los objetivos planeados, y de acuerdo a las circunstancias de los resultados plantearse estrategias.

### **Marco conceptual**

**Las 5 S.** Es un método explícitamente creado para generar un ambiente laboral con una producción más eficiente y un control visual absoluto (Paulise, 2020).

**Capacidad.** Es la predisposición que tienen los miembros de una organización hacia los clientes para prestar un servicio en base a la rapidez, garantía y calidad (Martín et al., 2019).z

**Competitividad.** La competitividad toma como referencia a una empresa sólida en el mercado, y que esta condiciona a otras empresas de su rubro en cuanto a las características económicas y físicas de los productos que ofrecen (Muñoz, 2018).

**Satisfacción.** Considera a los clientes que logran percibir el excelente desempeño de la organización, respecto al producto y servicio adquirido, consideran haber cumplido con sus expectativas. Para poder mantener estos niveles de satisfacción se requiere un trato personalizado con los clientes (Vélez, 2020).

**Posicionamiento.** Identidad de la marca ante la percepción de los clientes de una empresa, quien son capaces de diferenciar las ventajas competitivas diferenciales en cuanto a los productos y servicios que ofrece la empresa con otra de su entorno (Pérez y Gonzáles, 2017).

**Producción.** Se orienta en la gestión mediante la aplicación de métodos y herramientas para lograr la transformación de materia prima en productos finales con altos niveles de eficiencia; para ello, se organizan adecuadamente los recursos de la empresa como la materia prima, maquinarias y los recursos humanos (Garrido y Romero, 2019).

**Rentabilidad.** Comprende el resultado final de las decisiones y políticas empleadas por las empresas en términos financieros, materiales y humanos, cuya finalidad es obtener y maximizar beneficios económicos (Galán, 2021).



### **III. HIPÓTESIS**

En esta investigación no se planteó hipótesis, ya que, solo se caracterizó y describió la variable en estudio, no se experimentó ni manipuló la variable por ser de diseño descriptivo. Sobre estos criterios,

Hernandez y Mendoza (2018) indican que para formular hipótesis se requiere evaluar la variable respecto a otra o explicar sus causas. Sin embargo, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis como en el estudio descriptivo que solo se basa en describir las características de la variable.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño utilizado en esta investigación fue no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.

#### **No experimental.**

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que el diseño de investigación no experimental se basa en la observación de la variable sin realizar ninguna manipulación, apreciándola tal como se tal como se muestra en su contexto natural.

Esta investigación fue no experimental, porque no se hizo ninguna manipulación con la variable las 5 S, se apreció tal como se muestra en su contexto.

#### **Transversal.**

Hernández y Mendoza (2018) definen como estudio transversal a la investigación observacional de variables, analizando la información de una población o muestra durante un tiempo determinado.

Esta investigación fue de estudio transversal, porque se intervino una sola vez para recopilar datos de la variable las 5 S durante un tiempo y espacio determinado.

#### **Descriptivo.**

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que la investigación descriptiva muestra con precisión las características del objeto de estudio, para una adecuada interpretación y análisis de las variables, no se focaliza en la explicación, hipótesis o predicciones respecto a los fenómenos de las variables.

La investigación realizada fue descriptiva, ya que, se describió las principales características de la variable las 5 S.

### **De propuesta.**

Monroy y Nava (2018) señalan que una investigación de propuesta implica una implementación y programación de actividades ante la problemática de la variable en estudio.

La investigación fue de propuesta, debido a que, se hizo propuestas y se elaboró un plan de mejora para las MYPES del rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, precisando que se realizó el plan de mejora a raíz de los problemas hallados conforme a los resultados.

## **4.2. Población y muestra**

### **Población.**

Hernández y Mendoza (2018) señalan que la población hace referencia al conjunto finito e infinito de individuos, elementos y fenómenos con similares características, con quienes se desarrollará una investigación.

En esta investigación la población estuvo conformado por un total de 5 gerentes de las MYPES del rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.

### **Muestra.**

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que la muestra es una parte de una población que se toma para simplificar la ejecución de un estudio extenso y así poder determinar el comportamiento de una variable.

La muestra de este estudio, fue censal por ser una población pequeña, se consideró la misma cantidad de la población conformada por 5 gerentes de las MYPES del rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021, conforme a la información recabada por parte de la Municipalidad Provincial de Huaraz 2021.

### **Criterios de inclusión y exclusión.**

**Variable: Las 5 S**

**Inclusión.** Se encuestó únicamente a los representantes de las MYPES venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.

**Exclusión.** No se encuestó a representantes de las MYPES de otros rubros ajenos a los grifos de la ciudad de Huaraz, 2021.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
<b>Variable</b> Las 5 S	Paulise (2020) menciona que es un método explícitamente creado para generar un ambiente laboral con una producción más eficiente y un control visual absoluto.	Socconini y Barrantes (2020) menciona que la variable 5 S será medida por las etapas de seleccionar, organizar, limpiar, estandarizar y seguimiento	Seleccionar	Criterios de selección	1. ¿La empresa cuenta con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor?	Representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz	Ordinal
				Descarte de lo innecesario	2. ¿La empresa promueve eliminar toda herramienta y material inutilizable de forma inmediata?		
				Inventario de elementos	3. ¿La empresa realiza el control y reporte de la cantidad con las que cuenta de sus herramientas y materiales?		
			Organizar	Lugar específico para cada elemento	4. ¿Las herramientas y materiales se ubican en un lugar específico para su rápida disposición?		
				Etiqueta para la identificación	5. ¿La empresa promueve que cada herramienta y material debe de contar con un letrero que especifique su nombre?		
				Disponibilidad de los elementos	6. ¿Los materiales y herramientas están a cargo de un responsable que facilitara su entrega según lo requerido?		
				Área de trabajo limpio	7. ¿Se conserva limpio y en buenas condiciones el área de trabajo?		
			Limpiar	Identificación de agentes	8. ¿Identifica los agentes contaminantes que afectan al personal y medioambiente?		
				Manual de limpieza	9. ¿La empresa cuenta con un manual que permite al personal realizar correctamente la limpieza del establecimiento?		
				Horarios de limpieza	10. ¿Se cuenta con horarios para realizar la limpieza de forma estratégica?		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
			Estandarizar	Reuniones de control	11. ¿Realiza reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales?		
				Lista de verificación	12. ¿Emplea una lista de verificación para evaluar las actividades de selección, organización y limpieza?		
				Buenos resultados	13. ¿La empresa informa los logros obtenidos en actividades de selección, organización y limpieza?		
			Seguimiento	Cumplimiento de normas	14. ¿La empresa promueve normas y disposiciones para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales?		
				Capacitaciones sobre las 5 S	15. ¿La empresa programa capacitaciones frecuentes para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales?		
				Publicación del programa de las 5 S	16. ¿La empresa difunde las acciones en la selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales mediante carteles o folletos alusivos?		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Variable Gestión de calidad	Alcade (2019) afirma que la gestión de calidad es la mezcla formada por la estructura organizacional de una empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios con el fin de tener la certeza que todos los productos y servicios ofrecidos a los usuarios cubren con las expectativas de sus necesidades.	Soret y Mercedes (2020) mencionan que la variable gestión de calidad será medida por las etapas de planear, hacer, verificar y actuar	Planear	Objetivos planteados	17.¿La empresa direcciona sus actividades de acuerdo a sus objetivos planteados?	Representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz	Ordinal
				Estudios de mercado	18.¿La empresa incide en el estudio de mercados para así evaluar el ambiente externo?		
			Hacer	Actividades coordinadas	19.¿Para lograr los objetivos de la empresa se realiza actividades coordinadas?		
				Organigrama	20.¿La empresa tiene definido su organigrama?		
			Verificar	Comunicación	21.¿Durante el desarrollo de las actividades se mantiene comunicación dentro del ambiente laboral?		
			Actuar	Auditorias de control	22.¿Se realiza auditorias de control para actuar en beneficio del cumplimiento de los objetivos planteados?		

*Nota: Elaboración propia.*

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnica.**

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, mediante su aplicación se obtuvo información que permitió formular tablas estadísticas para su análisis e interpretación (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **Instrumento.**

Se utilizó el cuestionario como instrumento, mediante el cual, se obtuvo datos necesarios de la variable estudiada; estuvo integrado por 16 preguntas cerradas enfocadas en alcanzar los objetivos de la investigación, a su vez divididas en cinco partes: 1). Características de seleccionar conformada por 03 preguntas, 2). Características de organizar por 03 preguntas, 3). Características de limpiar por 04 preguntas, 4). características de estandarizar conformado por 03 preguntas, 5). Características de seguimiento conformado por 03 preguntas; precisando que el cuestionario fue validado por juicio de expertos de la universidad y otras entidades. En ese contexto, Hernandez y Mendoza (2018) señalan que los cuestionarios permiten estandarizar y ordenar el proceso de recopilación de datos.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para llevar a cabo la recolección de datos y su posterior análisis e interpretación se realizó el siguiente procedimiento: 1. Aceptación del consentimiento informado por los gerentes de los grifos de la ciudad de Huaraz 2021; 2. Aplicación del cuestionario a través de la encuesta; y 3. Procesamiento de la información; Asimismo, para realizar este proceso se utilizó bases de datos como Excel con la finalidad de realizar tablas y figuras que facilitaron el análisis e interpretación; del mismo modo se utilizó herramientas informáticas como Microsoft Word, Turnitin, Mendeley y otros.



#### 4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Propuestas de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021	<b>Problema general:</b> ¿Cuál es la propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021?	<b>Objetivo general:</b> Establecer la propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021  <b>Objetivos específicos:</b> 1. Determinar la característica de la selección como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021. 2. Describir la característica de la organización como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021	En esta investigación no se planteó hipótesis. Hernandez y Mendoza (2018) indican que para formular hipótesis se requiere evaluar la variable respecto a otra o explicar sus causas. Sin embargo, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis como en el estudio descriptivo que solo se basa en describir las características de la variable.	<b>Variable</b>  Las 5 S	<b>Diseño de la Investigación</b> No experimental - transversal - descriptivo - de propuesta.	<b>Población – Muestra</b> Se utilizó una población muestral compuesta por los gerentes de 5 micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.	<b>Técnica:</b> Encuesta.  <b>Instrumento</b> : Cuestionario.	Se emplearon los siguientes programas informáticos: - Microsoft Word - Microsoft Excel - Mendeley - Turnitin.

Título	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
		<p>3. Detallar la característica de la limpieza como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021</p> <p>4. Identificar la característica de la estandarización como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021</p> <p>5. Puntualizar la característica del seguimiento como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021</p> <p>6. Elaborar un plan de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.</p>						

*Nota: Elaboración propia*

#### 4.7. Principios éticos

En la presente investigación se aplicó los principios éticos establecidos en el código de ética para la investigación, versión 004 de la ULADECH.

1. ***Principio de protección a las personas***; se elaboró el protocolo de consentimiento informado con el propósito de obtener la aceptación de los representantes de las MYPES del rubro venta de combustible, considerando aceptado desde momento que los participantes firmaron el mencionado documento, se usó implementos de bioseguridad a fin de prevenir el contagio del Covid 19. Mediante el protocolo de consentimiento informado se dio a conocer expresamente que la investigación tuvo como finalidad obtener información sobre la variable las 5 S para la gestión de la calidad de los grifos de la ciudad de Huaraz. Del mismo modo se dio a conocer que se garantizaría el respeto de la privacidad de los participantes, la preservación de la confidencialidad de los datos a recolectar y todos los productos provenientes de la investigación. Previo al trabajo de campo se hizo llegar una carta dirigida a los gerentes de las empresas del rubro en estudio, solicitando la autorización para realizar la investigación.
2. ***Principio de beneficencia y no maleficencia***; durante el proceso de recolección de información se informó a los participantes que la investigación no representaba ningún riesgo perjudicial para ellos ni para el investigador. El proceso únicamente se enfocó en acrecentar los beneficios a favor de la investigación, prevaleciendo en todo momento los derechos de los participantes.

3. ***Principio de justicia;*** previo al inicio del proceso de recolección de información se realizó encuestas piloto con los participantes, cuya finalidad fue determinar errores o vacíos en la investigación; para ello, se recomendó a los participantes revisar detenidamente el instrumento para detectar posibles falencias y así poder realizar el levantamiento oportuno de las observaciones. Asimismo, en esta investigación no se declaró ninguna limitación en cuanto a capacidades, habilidades o conocimiento, por mantenerse en constante actualización respecto a la variable en estudio.
4. ***Principio de integridad científica;*** antes de iniciar el trabajo de campo se informó a los participantes, la transparencia absoluta durante el recojo de información; rechazando rotundamente posibles adulteraciones, cambio de información o llenado de espacios en blanco. Cabe mencionar que no se presentaron conflictos de intereses que interrumpan el curso de la investigación, de haberse suscitado se daría pronta solución para evitar sesgos durante el estudio.
5. ***Principio de libre participación y derecho a estar informado;*** para esta investigación se solicitó la participación a través del consentimiento informado, precisando que la aceptación fue de forma voluntaria y de acuerdo al tiempo y disposición de los participantes. Asimismo, se informó a los participantes que de existir alguna duda lo mencionen sin recelos con la finalidad de absolverlas oportunamente y así evitar inconvenientes durante la investigación.
6. ***Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad;*** para esta investigación no se consideró como muestra de estudio a especies vegetales ni

animales que ponga en riesgo a la biodiversidad, tampoco se hizo aplicaciones con el medio ambiente durante el estudio. En tal sentido, no se declaran daños, riesgos o beneficios potenciales a consecuencia de ellos. Precizando que la muestra de estudio fueron los gerentes de las MYPES rubro venta de combustible de la ciudad de Huaraz, 2021

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de seleccionar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.*

Características de seleccionar	N	%
La empresa cuenta con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor		
Siempre	3	60.0
Algunas veces	2	40.00
Nunca	0	0.00
Total	5	100.00
La empresa promueve eliminar toda herramienta y material inutilizable de forma inmediata		
Siempre	1	20.00
Algunas veces	2	40.00
Nunca	2	40.00
Total	5	100.00
La empresa realiza el control y reporte de la cantidad con las que cuenta de sus herramientas y materiales		
Siempre	2	40.00
Algunas veces	3	60.00
Nunca	0	0.00
Total	5	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.*

**Tabla 2**

*Características de organizar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.*

Características de organizar	N	%
<b>Las herramientas y materiales se ubican en un lugar específico para su rápida disposición</b>		
Siempre	2	40.00
Algunas veces	2	40.00
Nunca	1	20.00
Total	5	100.00
<b>La empresa promueve que cada herramienta y material debe de contar con un letrero que especifique su nombre</b>		
Siempre	2	40.00
Algunas veces	2	40.00
Nunca	1	20.00
Total	5	100.00
<b>Los materiales y herramientas están a cargo de un responsable que facilitara su entrega según lo requerido</b>		
Siempre	1	20.00
Algunas veces	3	60.00
Nunca	1	20.00
Total	5	100.00

***Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.*

**Tabla 3**

*Características de limpiar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.*

Características de limpiar	N	%
<b>Se conserva limpio y en buenas condiciones el área de trabajo</b>		
Siempre	2	40.00
Algunas veces	1	20.00
Nunca	2	40.00
Total	5	100.00
<b>Identifica los agentes contaminantes que afectan al personal y medioambiente</b>		
Siempre	1	20.00
Algunas veces	3	60.00
Nunca	1	20.00
Total	5	100.00
<b>La empresa cuenta con un manual que permite al personal realizar correctamente la limpieza del establecimiento</b>		
Siempre	3	60.00
Algunas veces	1	20.00
Nunca	1	20.00
Total	5	100.00
<b>Se cuenta con horarios para realizar la limpieza de forma estratégica</b>		
Siempre	3	60.00
Algunas veces	0	0.00
Nunca	2	40.00
Total	5	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.*



**Tabla 4**

*Características de estandarizar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.*

Características de estandarizar	N	%
Realiza reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales		
Siempre	4	80.00
Algunas veces	1	20.00
Nunca	0	0.00
Total	5	100.00
Emplea una lista de verificación para evaluar las actividades de selección, organización y limpieza		
Siempre	4	80.00
Algunas veces	1	20.00
Nunca	0	0.00
Total	5	100.00
La empresa informa los logros obtenidos en actividades de selección, organización y limpieza		
Siempre	1	20.00
Algunas veces	3	60.00
Nunca	1	20.00
Total	5	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.*

**Tabla 5**

*Características de seguimiento como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.*

Características de seguimiento	N	%
<b>La empresa promueve normas y disposiciones para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales</b>		
Siempre	2	40.00
Algunas veces	3	60.00
Nunca	0	0.00
Total	5	100.00
<b>La empresa programa capacitaciones frecuentes para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales</b>		
Siempre	4	80.00
Algunas veces	0	0.00
Nunca	1	20.00
Total	5	100.00
<b>La empresa difunde las acciones en la selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales mediante carteles o folletos alusivos</b>		
Siempre	2	40.00
Algunas veces	1	20.00
Nunca	2	40.00
Total	5	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.*

**Tabla 6**

*Propuestas de mejora de los factores relevantes las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021*

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Causas de los problemas</b>	<b>Consecuencias del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsables</b>	<b>Presupuesto</b>
Número de controles	El 60 % algunas veces realizan el control y reporte de la cantidad de herramientas y materiales	Esto se debe a que la mayoría de los representantes consideran que establecer métodos para el control o reporte de información requiere de gastos muy elevados y lo consideran innecesarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérdida de herramientas y materiales.</li> <li>- Demora en los procesos propios de la actividad del rubro en estudio</li> </ul>	Implementación de métodos para obtener información como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar un checklist.</li> <li>- Digitalizar el inventario de herramientas y materiales</li> </ul>	El propietario o administrador.	S/. 100.00

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Causas de los problemas</b>	<b>Consecuencias del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsables</b>	<b>Presupuesto</b>
Personal capacitado	El 40 % nunca difunde las acciones en la selección, clasificación y limpieza	Gran parte de los representantes consideran solo la buena atención al público y no los factores de selección, clasificación y limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal desinformado de las 5 S</li> <li>- Carencia de una política de selección, clasificación y limpieza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar charlas de difusión acerca de las 5 S</li> <li>- Incidir en las prácticas de las 5 S</li> </ul>	El propietario o administrador.	S/. 100.00

*Nota: Elaboración propia*

## 6.2. Análisis de resultados

### **Tabla 1. Características de seleccionar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.**

El 60.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre cuentan con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor (Tabla 1). Resultado que contrasta con Tigua (2020) quien menciona que el 75.00% de los representantes manifiestan que nunca concuerdan que los productos y materiales ocasionalmente tienen un lugar en específico. Asimismo, el resultado se sustenta con lo indicado por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, qué para realizar actividades productivas es necesario reconocer el área de oportunidad, para ello el personal tiene que contar con criterios de selección para utilizar las herramientas y materiales. De acuerdo al resultado obtenido un poco mas de la mitad de representantes de las MYPES en estudio cuentan con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, la correcta selección de herramientas y materiales antes de realizar una labor ayudara a mejorar la calidad y la productividad en el rubro estudiado.

El 60.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre cuentan con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor (Tabla 1). Resultado que contrasta con Tigua (2020) quien menciona que el 75.00% de los representantes manifiestan que nunca concuerdan que los productos y materiales ocasionalmente tienen un lugar en específico. Asimismo el resultado se sustenta con lo indicado por Socconini y

Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, qué para realizar actividades productivas es necesario reconocer el área de oportunidad, para ello el personal tiene que contar con criterios de selección para utilizar las herramientas y materiales. De acuerdo al resultado obtenido un poco más de la mitad de representantes de las MYPES en estudio cuentan con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, la correcta selección de herramientas y materiales antes de realizar una labor ayudara a mejorar la calidad y la productividad en el rubro estudiado.

El 60.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre cuentan con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor (Tabla 1). Resultado que contrasta con Tigua (2020) quien menciona que el 75.00% de los representantes manifiestan que nunca concuerdan que los productos y materiales ocasionalmente tienen un lugar en específico. Asimismo el resultado se sustenta con lo indicado por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, qué para realizar actividades productivas es necesario reconocer el área de oportunidad, para ello el personal tiene que contar con criterios de selección para utilizar las herramientas y materiales. De acuerdo al resultado obtenido un poco más de la mitad de representantes de las MYPES en estudio cuentan con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, la correcta selección de herramientas y materiales antes de realizar una labor ayudara a mejorar la calidad y la productividad en el rubro estudiado.

El 60.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre cuentan con criterios para que su personal seleccione las herramientas

y materiales antes de realizar una labor (Tabla 1). Resultado que contrasta con Tigua (2020) quien menciona que el 75.00% de los representantes manifiestan que nunca concuerdan que los productos y materiales ocasionalmente tienen un lugar en específico. Asimismo, el resultado se sustenta con lo indicado por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, qué para realizar actividades productivas es necesario reconocer el área de oportunidad, para ello el personal tiene que contar con criterios de selección para utilizar las herramientas y materiales. De acuerdo al resultado obtenido un poco mas de la mitad de representantes de las MYPES en estudio cuentan con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, la correcta selección de herramientas y materiales antes de realizar una labor ayudara a mejorar la calidad y la productividad en el rubro estudiado.

**Tabla 2. Características de organizar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.**

El 40.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre ubican las herramientas y materiales en un lugar específico para su rápida disposición (Tabla 2). Resultado que difiere con Bohórquez (2020) quien menciona que el 43.00% nunca clasifican la ubicación de los equipos o utensilios en sitios adecuados para agilizar el trabajo. Asi mismo el resultado se sustenta con lo indicado por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, que se debe mantener el orden en el trabajo siempre ubicando las herramientas y materiales de manera organizado para que estos elementos sean tomados regresados de manera estrategica optimizando el trabajo. Respecto al resultado obtenido menos de la mitad

de representantes de las MYPES en estudio afirman que siempre ubican las herramientas y materiales en un lugar específico para su rápida disposición, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, crear disciplina colocando los objetos en un lugar en específico ayudara a mejorar el uso de los recursos.

El 40.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre ubican las herramientas y materiales en un lugar específico para su rápida disposición (Tabla 2). Resultado que difiere con Bohórquez (2020) quien menciona que el 43.00% nunca clasifican la ubicación de los equipos o utensilios en sitios adecuados para agilizar el trabajo. Así mismo el resultado se sustenta con lo indicado por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, que se debe mantener el orden en el trabajo siempre ubicando las herramientas y materiales de manera organizado para que estos elementos sean tomados regresados de manera estratégica optimizando el trabajo. Respecto al resultado obtenido menos de la mitad de representantes de las MYPES en estudio afirman que siempre ubican las herramientas y materiales en un lugar específico para su rápida disposición, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, crear disciplina colocando los objetos en un lugar en específico ayudara a mejorar el uso de los recursos.

El 40.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre ubican las herramientas y materiales en un lugar específico para su rápida disposición (Tabla 2). Resultado que difiere con Bohórquez (2020) quien menciona que el 43.00% nunca clasifican la ubicación de los equipos o utensilios en sitios adecuados para agilizar el trabajo. Asi mismo el resultado se sustenta con lo



indicado por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, que se debe mantener el orden en el trabajo siempre ubicando las herramientas y materiales de manera organizado para que estos elementos sean tomados regresados de manera estratégica optimizando el trabajo. Respecto al resultado obtenido menos de la mitad de representantes de las MYPES en estudio afirman que siempre ubican las herramientas y materiales en un lugar específico para su rápida disposición, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, crear disciplina colocando los objetos en un lugar en específico ayudara a mejorar el uso de los recursos.

El 40.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre ubican las herramientas y materiales en un lugar específico para su rápida disposición (Tabla 2). Resultado que difiere con Bohórquez (2020) quien menciona que el 43.00% nunca clasifican la ubicación de los equipos o utensilios en sitios adecuados para agilizar el trabajo. Así mismo el resultado se sustenta con lo indicado por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, que se debe mantener el orden en el trabajo siempre ubicando las herramientas y materiales de manera organizado para que estos elementos sean tomados regresados de manera estratégica optimizando el trabajo. Respecto al resultado obtenido menos de la mitad de representantes de las MYPES en estudio afirman que siempre ubican las herramientas y materiales en un lugar específico para su rápida disposición, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, crear disciplina colocando los objetos en un lugar en específico ayudara a mejorar el uso de los recursos.

**Tabla 3. Características de limpiar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.**

El 40.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre conservan limpio y en buenas condiciones el área de trabajo (Tabla 3). Resultado que coincide con Tenezaca (2016) quien menciona que el 60.00% siempre cumplen con las disposiciones de limpieza. Así mismo Socconini y Barrantes (2020) sustentan, que el habito de la limpieza en las organizaciones permitida mantener en buenas condiciones el área de trabajo. En cuanto al resultado obtenido menos de la mitad de los representantes de las MYPES en estudio afirman que siempre conservan limpio y en buenas condiciones el área de trabajo, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, en la etapa de limpieza de las 5 S se lograra mayor vida util de los objetos.

El 40.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre conservan limpio y en buenas condiciones el área de trabajo (Tabla 3). Resultado que coincide con Tenezaca (2016) quien menciona que el 60.00% siempre cumplen con las disposiciones de limpieza. Asi mismo Socconini y Barrantes (2020) sustentan, que el habito de la limpieza en las organizaciones permitica mantener en buenas condiciones el área de trabajo. En cuanto al resultado obtenido menos de la mitad de los representantes de las MYPES en estudio afirman que siempre conservan limpio y en buenas condiciones el área de trabajo, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, en la etapa de limpieza de las 5 S se logrará mayor vida útil de los objetos.

El 40.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre conservan limpio y en buenas condiciones el área de trabajo (Tabla 3). Resultado que coincide con Tenezaca (2016) quien menciona que el 60.00% siempre cumplen con las disposiciones de limpieza. Así mismo Socconini y Barrantes (2020) sustentan, que el habito de la limpieza en las organizaciones permitirá mantener en buenas condiciones el área de trabajo. En cuanto al resultado obtenido menos de la mitad de los representantes de las MYPES en estudio afirman que siempre conservan limpio y en buenas condiciones el área de trabajo, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, en la etapa de limpieza de las 5 S se logrará mayor vida útil de los objetos.

El 40.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre conservan limpio y en buenas condiciones el área de trabajo (Tabla 3). Resultado que coincide con Tenezaca (2016) quien menciona que el 60.00% siempre cumplen con las disposiciones de limpieza. Así mismo Socconini y Barrantes (2020) sustentan, que el habito de la limpieza en las organizaciones permitirá mantener en buenas condiciones el área de trabajo. En cuanto al resultado obtenido menos de la mitad de los representantes de las MYPES en estudio afirman que siempre conservan limpio y en buenas condiciones el área de trabajo, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, en la etapa de limpieza de las 5 S se lograra mayor vida útil de los objetos.

**Tabla 4. Características de estandarizar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.**

El 80.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre realizan reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales (Tabla 4). Resultado que contrarresta con Canchari (2020) quien menciona que el 43.75% casi siempre aplican como estrategia capacitaciones o reuniones. Así mismo el resultado se sustenta por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, que lo que se mide no se puede controlar es por ello la importancia de evaluar los resultados para integrar las actividades selección, organización y limpieza. En cuanto al resultado obtenido la mayoría de los representantes de las MYPES en estudio afirman que siempre realizan reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, el beneficio que se obtiene al realizar el control es que se mantengan los resultados obtenidos.

El 80.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre realizan reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales (Tabla 4). Resultado que contrarresta con Canchari (2020) quien menciona que el 43.75% casi siempre aplican como estrategia capacitaciones o reuniones. Así mismo el resultado se sustenta por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, que lo que se mide no se puede controlar es por ello la importancia de evaluar los resultados para integrar las actividades selección, organización y limpieza. En cuanto al resultado obtenido la mayoría de los representantes de las MYPES en estudio afirman que siempre realizan reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, el

beneficio que se obtiene al realizar el control es que se mantengan los resultados obtenidos.

El 80.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre realizan reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales (Tabla 4). Resultado que contrarresta con Canchari (2020) quien menciona que el 43.75% casi siempre aplican como estrategia capacitaciones o reuniones. Así mismo el resultado se sustenta por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, que lo que se mide no se puede controlar es por ello la importancia de evaluar los resultados para integrar las actividades selección, organización y limpieza. En cuanto al resultado obtenido la mayoría de los representantes de las MYPES en estudio afirman que siempre realizan reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, el beneficio que se obtiene al realizar el control es que se mantengan los resultados obtenidos.

El 80.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio siempre realizan reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales (Tabla 4). Resultado que contrarresta con Canchari (2020) quien menciona que el 43.75% casi siempre aplican como estrategia capacitaciones o reuniones. Así mismo el resultado se sustenta por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, que lo que se mide no se puede controlar es por ello la importancia de evaluar los resultados para integrar las actividades selección, organización y limpieza. En cuanto al resultado obtenido la mayoría de los representantes de las MYPES en estudio afirman que

siempre realizan reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, tal como menciona Gonzalez y Manzanares (2020) en su libro. Por lo tanto, el beneficio que se obtiene al realizar el control es que se mantengan los resultados obtenidos.

**Tabla 5. Características de seguimiento como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las MYPES, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.**

El 60.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio algunas veces promueven normas y disposiciones para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales (Tabla 5). Resultado que contrarresta con Mantilla (2020) quien menciona que el 59.00% nunca promueve aplicación de reglas o normas. Así mismo el resultado esta sustentado por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, que se debe fomentar el compromiso de los colaboradores a través de normas y reglas para la correcta selección. En cuanto al resultado obtenido un poco mas de la mitad de los representantes de las MYPES en estudio afirman que algunas veces promueven normas y disposiciones para la correcta selección, a lo que Gonzalez y Manzanares (2020) recomiendan en su libro brindar capacitaciones de las normas de trabajo. Por lo tanto, el beneficio que se obtiene al promover las normas es de generar mayor compromiso.

El 60.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio algunas veces promueven normas y disposiciones para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales (Tabla 5). Resultado que contrarresta con Mantilla (2020) quien menciona que el 59.00% nunca

promueve aplicación de reglas o normas. Así mismo el resultado esta sustentado por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, que se debe fomentar el compromiso de los colaboradores a través de normas y reglas para la correcta selección. En cuanto al resultado obtenido un poco mas de la mitad de los representantes de las MYPES en estudio afirman que algunas veces promueven normas y disposiciones para la correcta selección, a lo que Gonzalez y Manzanares (2020) recomiendan en su libro brindar capacitaciones de las normas de trabajo. Por lo tanto, el beneficio que se obtiene al promover las normas es de generar mayor compromiso.

El 60.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio algunas veces promueven normas y disposiciones para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales (Tabla 5). Resultado que contrarresta con Mantilla (2020) quien menciona que el 59.00% nunca promueve aplicación de reglas o normas. Así mismo el resultado está sustentado por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, que se debe fomentar el compromiso de los colaboradores a través de normas y reglas para la correcta selección. En cuanto al resultado obtenido un poco más de la mitad de los representantes de las MYPES en estudio afirman que algunas veces promueven normas y disposiciones para la correcta selección, a lo que Gonzalez y Manzanares (2020) recomiendan en su libro brindar capacitaciones de las normas de trabajo. Por lo tanto, el beneficio que se obtiene al promover las normas es de generar mayor compromiso.

El 60.00% de los representantes encuestados de las MYPES del rubro en estudio algunas veces promueven normas y disposiciones para la correcta selección,

clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales (Tabla 5). Resultado que contrarresta con Mantilla (2020) quien menciona que el 59.00% nunca promueve aplicación de reglas o normas. Así mismo el resultado está sustentado por Socconini y Barrantes (2020) quienes señalan en su libro, que se debe fomentar el compromiso de los colaboradores a través de normas y reglas para la correcta selección. En cuanto al resultado obtenido un poco más de la mitad de los representantes de las MYPES en estudio afirman que algunas veces promueven normas y disposiciones para la correcta selección, a lo que Gonzalez y Manzanares (2020) recomiendan en su libro brindar capacitaciones de las normas de trabajo. Por lo tanto, el beneficio que se obtiene al promover las normas es de generar mayor compromiso.



## **VI. CONCLUSIONES**

**Objetivos específicos 1. Determinar las características de seleccionar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.**

La mayoría de los representantes encuestados cuenta con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor. Por otro lado, algunas veces realiza el control y reporte de la cantidad con las que cuenta de sus herramientas y materiales

**Objetivo específico 2. Describir las características de seleccionar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.**

La mayoría de los representantes encuestados Las herramientas y materiales se ubican en un lugar específico para su rápida disposición, así mismo siempre promueve que cada herramienta y material debe de contar con un letrero que especifique su nombre.

**Objetivo específico 3. Identificar las características de seleccionar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.**

La mayoría consideran se conserva limpio y en buenas condiciones el área de trabajo y cuentan con horarios para realizar la limpieza de forma estratégica

**Objetivo específico 4. Detallar las características de seleccionar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.**

La mayoría realiza reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales, por otra parte algunas veces informa los logros obtenidos en actividades de selección, organización y limpieza.

**Objetivo específico 5. Precisar las características de seleccionar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.**

La mayoría programa capacitaciones frecuentes para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales y algunas veces promueve normas y disposiciones para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales

**Objetivo específico 6. Elaborar un plan de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.**

En esta investigación se estableció propuestas de mejora en base a los resultados respecto a las características de la metodología de las 5 S que realizan los representantes de los grifos. Asimismo, se propuso acciones de mejora como: Capacitación a los colaboradores respecto a la integración de mejores prácticas en las actividades de cada uno de los procesos que realizan las empresas del rubro venta de combustibles, para que en base a ello se pueda realizar una adecuada gestión de calidad. Por otro lado, lo que más ayudó a establecer propuestas de mejora fue la frecuencia que tienen las empresas del rubro grifos para la identificación y análisis de los problemas que afrontan en cuanto a sus procesos con otras del mismo rubro, porque les permitirá integrar, realizar acciones y estandarizar los mejores procesos y actividades

## **VII. RECOMENDACIONES**

Realizar evaluaciones de manera permanente en cuanto a los procesos que se realizan dentro de sus empresas, ello permitirá realizar una correcta planificación orientado hacia el cumplimiento de los objetivos trazados. Del mismo modo, se recomienda establecer técnicas para recopilar información sobre los procesos y actividades que realizan otras empresas con la finalidad de obtener datos fidedignos para su procesamiento y análisis correspondiente.

Hallar las brechas del desempeño en cuanto a los procesos y actividades con otras empresas del rubro, a fin de autoevaluarse y saber el nivel de competitividad en el mercado. Asimismo, se recomienda realizar proyecciones futuras en cuanto a la repercusión de los procesos que se realizan en la empresas del rubro grifos a fin de establecer nuevas metas y objetivos para la sostenibilidad y rentabilidad de estas.

Buscar la mejora continúa realizando retroalimentaciones e integrando los mejores procesos y/o actividades para potenciar y mejorar el rendimiento de las empresas.

Verificar y controlar el cumplimiento de los procesos que se realizan dentro de las empresas, de tal manera que se pueda actuar oportunamente para corregir las deficiencias que se puedan presentar en la ejecución de sus procesos.

Formalizar y estandarizar las mejores prácticas producto de la experiencia, esto permitirá seguir por la misma senda del éxito y el buen posicionamiento en el mercado.

Se sugiere a los representantes de los grifos implementar y/o acondicionar las propuestas de mejora elaborado por el investigador.

## **PLAN DE MEJORA PARA LOS GRIFOS DE LA CIUDAD DE HUARAZ**

### **1. Datos generales:**

- Nombre o razón social: Grifos de la ciudad de Huaraz.
- Giro de la empresa: Servicio.
- Dirección: Huaraz – Huaraz – Ancash.
- Nombre del representante: Propietarios y/o representantes de los grifos.

### **2. Misión**

Prestar servicio de suministro de combustible en el mercado local, garantizando las medidas de seguridad ante un elemento corrosivo y toxico, así mismo a nuestros gratos clientes ofrecer una atención de calidad.

### **3. Visión**

Ser reconocidos a nivel regional y nacional por ser el mejor grifo en ofrecer combustible de calidad destacando nuestro material humano y servicio prestado; Del mismo modo, expandirse instalando sucursales dentro y fuera de la región.

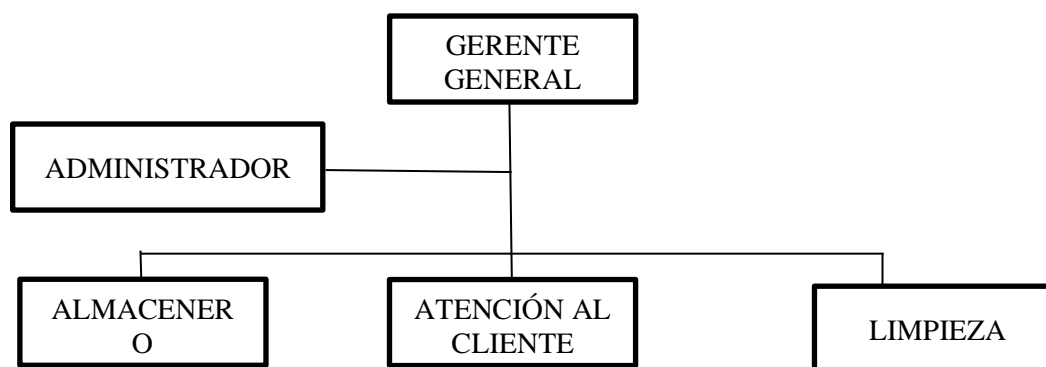
### **4. Objetivos.**

- Mejorar constantemente la atención al cliente enfocado en un trato preferencial y personalizado.
- Garantizar en mantener y mejorar la calidad en los combustibles de acuerdo a las normas establecidas en el rubro de grifos.
- Ofrecer un ambiente amigable, cómodo y saludable a los clientes

### **5. Productos**

Los servicios que ofrecen los grifos se ajustan a las exigencias de los clientes a fin de cumplir las expectativas y satisfacción plena de los mismos.

## **6. Organigrama de la empresa**



### 6.1. Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	Gerente general
<b>Perfil</b>	Licenciado en administración con especialización en gerencia
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representar legalmente a la empresa</li> <li>- Establecer metas y objetivos; así como verificar su cumplimiento.</li> <li>- Definir estrategias para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.</li> <li>- Garantizar un adecuado clima laboral entre las diferentes áreas.</li> <li>- Organizar las actividades a realizarse y hacer el seguimiento respectivo.</li> <li>- Preservar la buena imagen de la empresa.</li> </ul>
<b>Dependencia</b>	Dueño del grifo

<b>Cargo</b>	Administrador
<b>Perfil</b>	Licenciado en administración y especialidad atención al cliente
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar el ambiente de trabajo de acuerdo a la metodología de las 5 S</li> <li>- Establecer el MOF para cada trabajador</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar objetivos y metas para establecer el orden y la limpieza</li> <li>- Garantizar el bajo nivel de inversión para lograr la implementación de la metodología de las 5 S</li> <li>- Mejorar la calidad de atención al cliente</li> </ul>
<b>Dependencia</b>	Administrador

<b>Cargo</b>	Almacenero
<b>Perfil</b>	Técnico en administración y licencia de conducir
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalizar el inventario de herramientas, materiales y equipos.</li> <li>- Velar por el buen estado de las herramientas, materiales y equipos.</li> <li>- Implementar el área de cuarentena</li> <li>- Organizar y etiquetar el almacén</li> </ul>
<b>Dependencia</b>	Almacenero

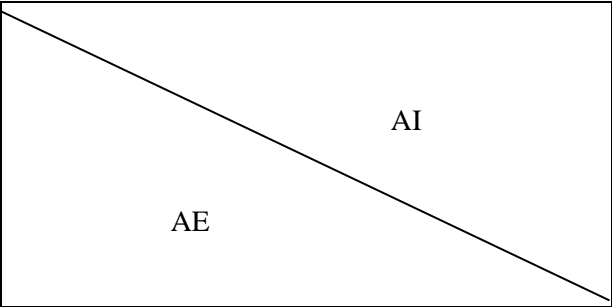
<b>Cargo</b>	Responsable de atención al cliente
<b>Perfil</b>	Secundaria completa
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar todos los movimientos (salidas/entradas) de dinero que realiza la empresa.</li> <li>- Entregar los respectivos comprobantes de pago a los clientes.</li> <li>- Informar diariamente el saldo obtenido.</li> <li>- Dar cumplimiento a la metodología de las 5 S</li> </ul>
<b>Dependencia</b>	Administrador

<b>Cargo</b>	Responsable de limpieza
<b>Perfil</b>	Secundaria completa
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la limpieza de todas las áreas de la empresa.</li> <li>- Verificar que los artículos de limpieza se encuentren en buen estado.</li> <li>- Mantener y garantizar el buen funcionamiento de los servicios higiénicos.</li> </ul>



	- Estandarizar los requerimientos que implica la metodología de las 5 S
<b>Dependencia</b>	Administrador.

## 7. Diagnostico empresarial

	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal con experiencia en el rubro.</li> <li>2. Infraestructura acogedora para los clientes.</li> <li>3. Precio adecuado.</li> <li>4. Capacidad crediticia ante un posible crecimiento y expansión de los grifos.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inexistencia de un manual de organización funciones.</li> <li>2. Desconocimiento por parte de los colaboradores sobre la visión, misión y objetivos de los grifos</li> <li>3. Falta de innovación o valor agregado.</li> <li>4. Personal con alta rotación.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponibilidad de tecnología para ofrecer el servicio de suministro de combustible</li> <li>2. Ubicación geográfica estratégica en la ciudad de Huaraz</li> <li>3. Clientes no fidelizados y que no muestren preferencia por algún grifo en particular.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>FO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer un plan de marketing, para dar a conocer la calidad del servicio de los grifos (F1, F2, F3, O1, 34,)</li> <li>2. Elaborar proyectos de inversión para expandir e instalar nuevos locales (F4,O2,O3)</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>DO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar planes de acción y presupuestos para responder adecuadamente a la demanda y exigencia de los clientes(D1,D2, O2, O3,O4)</li> <li>2. Capacitar y concientizar a los colaboradores respecto a la misión y visión de los grifos ante el crecimiento y desarrollo futuro (D2, D2, O3,O4)</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuevos competidores en el rubro de grifos.</li> <li>2. Inflación económica(alza de precios en los combustibles)</li> <li>3. Mejores ofertas laborales para los colaboradores por parte de la competencia.</li> <li>4. Productos sustitutos que se ofrece en el mercado</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>FA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promocionar la imagen institucional a través ayudas sociales (F1, F2, F3,A1,A4)</li> <li>2. Establecer planes de motivación e incentivos hacia los colaboradores (F1, A2)</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>DA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer la estructura organizacional mediante un buen diseño organizacional (D1, D2, D3,A3)</li> <li>2. Fidelizar clientes mediante la formulación de estrategias de marketing (D3, D4, A1, A2, A5)</li> </ol>

## 8. Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores de los grifos
Realizar el control y reporte de la cantidad de herramientas y materiales	Solamente algunas empresas del rubro grifos utilizan métodos para el control y reporte de la cantidad de herramientas y materiales
Difundir las acciones en la selección, clasificación y limpieza	Ninguna de las empresas del rubro grifos realiza acciones en la selección, clasificación y limpieza

## 9. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Deficiencia en los métodos realizar el control y reporte de la cantidad de herramientas y materiales	Gran parte de los grifos al no tener métodos para realización del control y reporte manejan información con alto grado de incertidumbre.	Esto se debe a que la mayoría de los representantes consideran que establecer métodos para el control o reporte de información requiere de gastos muy elevados y lo consideran innecesarios.
Deficiencia en la difusión de las acciones en la selección,	Todos los representantes no inciden en la difusión de las acciones de selección, clasificación y limpieza.	Gran parte de los representantes consideran solo la buena atención al público y no los factores de

clasificación y limpieza		selección, clasificación y limpieza
-----------------------------	--	--

## 10. Establecer soluciones

### 10.1. Establecer acciones

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción de mejora</b>
Deficiencia en los métodos realizar el control y reporte de la cantidad de herramientas y materiales	Gran parte de los grifos al no tener métodos para recopilar datos de la competencia directa, manejan información con alto grado de incertidumbre.	Implementar métodos para realizar el control y reporte de la cantidad de herramientas y materiales
Deficiencia en la difusión de las acciones en la selección, clasificación y limpieza	Todos los representantes no inciden en la difusión de las acciones de selección, clasificación y limpieza.	Difundir e informar las acciones de selección, clasificación y limpieza.

## 10.2. Estrategias a implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Prioridad
1	Implementar métodos para realizar el control y reporte de la cantidad de herramientas y materiales	Negativa por parte de los representantes en realizar costos para implementar métodos de control y reporte	1 mes	Ventaja competitiva, implementación y mejoramiento de nuevos procesos y actividades a favor de las empresas.	Establecer objetivos de la encuesta, diseñar un cuestionario y aplicar la encuesta.
2	Difundir e informar las acciones de selección, clasificación y limpieza.	Conformismo de los representantes.	1 mes	Mejora continua de los procesos y actividades de las empresas	Evaluar el desempeño actual, analizar la deficiencia existente y elaborar un informe.

## 11. Recursos para la implementación de estrategias

<b>N°</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos humanos</b>	<b>Recursos económicos</b>	<b>Recursos tecnológicos</b>	<b>Tiempo</b>
<b>1</b>	Implementar métodos para realizar el control y reporte de la cantidad de herramientas y materiales	Propietario / Administrador	S/. 100 bimestral	Equipos de la empresa	Cada 2 meses
<b>2</b>	Difundir e informar las acciones de selección, clasificación y limpieza.	Propietario / Administrador	S/. 100 semestral	Equipos de la empresa	Cada 6 meses

## 12. Cronograma de actividades

N°	Actividad	Calendarización											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Implementar métodos para realizar el control y reporte de la cantidad de herramientas y materiales		x		x		x		x		x		x
2	Difundir e informar las acciones de selección, clasificación y limpieza.	x						x					

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde San Miguel, P. (2019). *Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión de calidad para pymes* (Tercera ed.). Madrid, España: Paraninfo SA. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=sjqlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi2yqClzpDwAhXqUd8KHSjJDvAQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false>
- Aldavert, J., Vidal, E., Lorente, J., & Aldavert, X. (2018). *5 S para la mejora continua la base de Lean* (Tercera ed.). (E. Rubio, Trad.) España: Alda Talent, S.L.
- Arbañil Chicoma, T., Cáceres Tafur, C., Llanos Farías, C., & Moncada Castañeda, N. (2017). *Calidad en las Empresas del Sector Venta de Combustible Líquido en la Ciudad de Trujillo*. Lima: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ ESCUELA DE POSGRADO.
- Arenal Laza, C. (2018). *Animación y presentación del producto en el punto de venta*. San Millán: Tutor Formación.
- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor UF0036*. Logroño, España: Tutor Formación. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=F2-\\_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi2yqClzpDwAhXqUd8KHSjJDvAQ6AEwA3oECAQQA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=F2-_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi2yqClzpDwAhXqUd8KHSjJDvAQ6AEwA3oECAQQA#v=onepage&q&f=false)



- Armendáriz Sanz, J. L. (2019). *Gestión de calidad y de la seguridad e higiene alimentarias* (Segunda ed.). Madrid, España: Paraninfo S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8XyJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi2yqClzpDwAhXqUd8KHSjJDvAQ6AEwAnoECAUQA#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false>
- Bohórquez Yagual, W. A. (2020). *Plan de mejora basado en las 5 S para el restaurante el bandido*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Canchari Huaranga, S. E. (2020). *5S para mejorar el proceso y control de los productos e inventario en una empresa industrial, Lima 2020*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Chacon Monterrosa, L. (2017). Caracterización de MYPES en el municipio de San Vicente. *Teoría Y Praxis*, 55-88. doi:<https://doi.org/10.5377/typ.v0i31.6383>
- Chicaiza Palango, H. D. (2019). *Estudio del proceso de despacho de combustible y la calidad del servicio en la gasolinera corporación Chicaiza del Cantón Salcedo*. Ambato, Ecuador: Universidad tecnológica Indoamérica. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1423>
- Espinoza Ramirez, W. D. (2016). *Proyecto de inversión: evaluación de factibilidad económica y financiera para la instalación de GLP para uso automotor en la estación de servicio de venta de combustibles líquidos –PICORP - ubicada en Lurigancho – Chosica*. Lurigancho, Perú: Universidad Privada Del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11305>
- García Vite, Y. C. (2020). *Análisis comparativo para medir la rentabilidad de la gasolinera del sindicato parroquial de choferes profesionales de la Isla de*

- Bejucal en el periodo 2018-2019*. Babahoyo, Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8528>
- Gasenergyla, D. (2016). *Matriz de combustibles del Perú. Donde estamos y hacia donde vamos*. Lima: Congreso Nacional de Estaciones de Servicio.
- Gastalver Robles, C. (2017). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera*. España: Elearning S.L.
- Gonzalez Gaya, C., & Manzanares Cañizares, C. (2020). *Sistemas de gestión de calidad ISO 9001 guía de aplicación* (Primera ed.). Madrid: Uned. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Lz0BEAAAQBAJ&pg=PT33&dq=5+s+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwig9t3z9pLwAhXqQd8KHU27BTYQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=5%20s%20de%20la%20calidad&f=false>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Mantilla Aguilar, F. C. (2020). *Las 5S y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad de La Esperanza, 2020*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Mendoza López, G. E. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5 "S" en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz, Perú: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

- Santillan Luna, J. G. (2018). *Gestión de Calidad bajo el modelo de las “5S” en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores del Distrito de Carhuaz, 2017*. Huaraz, Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Socconini Pérez Gómez, L. V. (2019). *Lean manufacturing paso a paso* (Primera ed.). Barcelona, España: Marge books. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=rjyeDwAAQBAJ&pg=PA130&dq=5+S+limpieza&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjzozKF8JLwAhVmmuAKHXYCBm8Q6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=5%20S%20limpieza&f=false>
- Socconini Pérez Gómez, L. V., & Barrantes Verdín, M. A. (2020). *El proceso de las 5 S en acción*. Barcelona: ICG Marge.
- Soret Los Santos, I., & Mercedes de Obeso Arias, M. (2020). *Gestión de la calidad*. Madrid, España: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=PvXuDwAAQBAJ&pg=PA22&dq=deming+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjXjvyC-JDwAhUNVd8KHd1KCcgQ6AEwAnoECAAQAg#v=onepage&q=deming%20calidad&f=false>
- Supo, J., & Zacarías, H. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales* (Tercera ed.). México: Independently Published.
- Tigua Ibarra, L. (2020). *Plan de mejora aplicando la metodología 5 S en la panadería Angel-Gabriel noroeste de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

## ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X	X												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X												
4	Exposición del proyecto al jurado				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Elaboración del consentimiento informado						X										
7	Ejecución de la metodología						X										
8	Resultados de la investigación							X									
9	Conclusiones y recomendaciones								X	X							
10	Redacción del pre informe de investigación									X	X	X	X				
11	Redacción del informe final													X	X		
12	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																X
13	Presentación de ponencia																X
14	Redacción de artículo científico																X


Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
Impresiones	0,30	100	30.00
Copias	0.10	200	20.00
Lapicero	1.00	5	5.00
Empastado	50.00	1	50.00
<b>Servicios</b>			
Uso del turnitin	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			155.00
<b>Gastos de viajes</b>			
Pasaje para recolectar información	1.00	22	22.00
<b>Gastos de servicios en casa</b>			
Luz eléctrica	60.00	1	60.00
Internet	69.00	1	69.00
<b>Sub total</b>			164.00
<b>Total</b>			319.00
<b>Presupuesto no desembolsable (universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital- LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35	3	105.00
Soporte informático (Módulo de I investigación del ERP University - MOIC)	40.00	3	120.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			395.00
<b>Recursos humanos</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			647.00
<b>Total (S/.)</b>			<b>966.00</b>

**Anexo 3:** Cuadro de sondeo

N°	<b>RAZÓN SOCIAL</b>
1	Servicentro Huaraz
2	Primax Huaraz
3	Ortiz Huaraz
4	Valex
5	Montealegre SRL

## Anexo 4: Consentimiento informado

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula "Propuestas de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021" y es dirigido por Flores Díaz Orlando Tito, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer la propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [1211181001@uladecch.pe](mailto:1211181001@uladecch.pe) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


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

Nombre: HUBER CAMORES ROMERO

Fecha: HUARAZ 12-10-2021

Correo electrónico: Servihuaraz@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULÁDECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula "Propuestas de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021" y es dirigido por Flores Diaz Orlando Tito, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer la propuesta de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

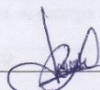
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [1211181001@uladech.pe](mailto:1211181001@uladech.pe) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

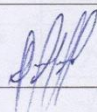
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Janeth Alvarado Depaz

Fecha: 13-10-2021

Correo electrónico: Janeth.alvarado@grupocortig.pe

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



Anexo 5: Instrumento de recolección de datos.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los gerentes de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar la investigación titulada: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LAS 5 S PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO VENTA DE COMBUSTIBLES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2021** Para obtener el título profesional de licenciado en administración.

**INSTRUCCIONES:**  
Se presenta un conjunto de 22 ítems, los cuales miden las dimensiones de la experiencia del cliente en la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro imprentas en la ciudad de Huaraz. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en este cuestionario.

Nº	ÍTEMS	ESCALA		
		Siempre	Algunas veces	Nunca
<b>DIMENSIÓN 1: SELECCIONAR</b>				
1	¿La empresa cuenta con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor?	X		
2	¿La empresa promueve eliminar toda herramienta y material inutilizable de forma inmediata?	X		
3	¿La empresa realiza el control y reporte de la cantidad con las que cuenta de sus herramientas y materiales?		X	
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZAR</b>				
4	¿Las herramientas y materiales se ubican en un lugar específico para su rápida disposición?	X		
5	¿La empresa promueve que cada herramienta y material debe de contar con un letrero que especifique su nombre?	X		
6	¿Los materiales y herramientas están a cargo de un responsable que facilitara su entrega según lo requerido?	X		
<b>DIMENSIÓN 3: LIMPIAR</b>				
7	¿Se conserva limpio y en buenas condiciones el área de trabajo?	X		
8	¿Identifica los agentes contaminantes que afectan al personal y medioambiente?	X		

9	¿La empresa cuenta con un manual que permite al personal realizar correctamente la limpieza del establecimiento?	X		
10	¿Se cuenta con horarios para realizar la limpieza de forma estratégica?	X		
<b>DIMENSIÓN 4: ESTANDARIZAR</b>		<b>Siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
11	¿Realiza reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales?		X	
12	¿Emplea una lista de verificación para evaluar las actividades de selección, organización y limpieza?	X		
13	¿La empresa informa los logros obtenidos en actividades de selección, organización y limpieza?		X	
<b>DIMENSIÓN 5: SEGUIMIENTO</b>		<b>Siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
14	¿La empresa promueve normas y disposiciones para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales?	X		
15	¿La empresa programa capacitaciones frecuentes para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales?	X		
16	¿La empresa difunde las acciones en la selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales mediante carteles o folletos alusivos?		X	

17.- ¿Cuál es el principal problema que percibe en su empresa respecto a las 5 S?

Por el momento no tenemos problemas en se punto.

#### INFORMACIÓN GENERAL

18.Cuál es su edad 39	21. Cargo que desempeña a) Gerente <input checked="" type="checkbox"/> b) Administrador c) Responsable
19. Género <input checked="" type="radio"/> a) Femenino b) Masculino	22. Tiempo en el cargo 12 años
20. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria <input checked="" type="radio"/> c) Técnica y/o Superior universitaria	

## Anexo 6: Validación del instrumento de recolección de datos.

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna  
 1.2. **Grado Académico:** Magister  
 1.3. **Profesión:** Licenciada en Administración  
 1.4. **Institución donde labora:** Uladech  
 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente de investigación  
 1.6. **Denominación del instrumento:** Las 5 S  
 1.7. **Autor del instrumento:** Flores Diaz, Orlando Tito  
 1.8. **Carrera:** Administración

#### II. VALIDACIÓN:

##### Items correspondientes al Instrumento 1

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Seleccionar</b>							

1. ¿La empresa cuenta con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor?	X		X		X		
2. ¿La empresa promueve eliminar toda herramienta y material inutilizable de forma inmediata?	X		X		X		
3. ¿La empresa realiza el control y reporte de la cantidad con las que cuenta de sus herramientas y materiales?	X		X		X		

##### Dimensión 2: Organizar

4. ¿Las herramientas y materiales se ubican en un lugar específico para su rápida disposición?	X		X		X		
5. ¿La empresa promueve que cada herramienta y material debe de contar con un letrero que especifique su nombre?	X		X		X		
6. ¿Los materiales y herramientas están a cargo de un responsable que facilitara su entrega según lo requerido?	X		X		X		

##### Dimensión 3: Limpiar

7. ¿Se conserva limpio y en buenas condiciones el área de trabajo?	X		X		X		
8. ¿Identifica los agentes contaminantes que afectan al personal y medioambiente?	X		X		X		
9. ¿La empresa cuenta con un manual que permite al personal realizar correctamente la limpieza del establecimiento?	X		X		X		
10. ¿Se cuenta con horarios para realizar la limpieza de forma estratégica?	X		X		X		

##### Dimensión 4: Estandarizar

11. ¿Realiza reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales?	X		X		X		
12. ¿Emplea una lista de verificación para evaluar las actividades de selección, organización y limpieza?	X		X		X		
13. ¿La empresa informa los logros obtenidos en actividades de selección, organización y limpieza?	X		X		X		

##### Dimensión 5: Seguimiento

14. ¿La empresa promueve normas y disposiciones para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales?	X		X		X		
15. ¿La empresa programa capacitaciones frecuentes para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales?	X		X		X		
16. ¿La empresa difunde las acciones en la selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales mediante carteles o folletos alusivos?	X		X		X		

#### Otras observaciones generales:

  
 Lizbeth Ralli Magipo.  
 Magister en Administración de Negocios  
 DNI N° 40311682

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Propuestas de mejora de los factores relevantes de las 5 s para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado: Propuestas de mejora de los factores relevantes de las 5 s para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021

### III. TESISISTA

Flores Diaz Orlando Tito

### IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

### OBSERVACIONES:

Instrumento aplicable.

APROBADO:

SI

NO



Lizbeth Ralli Magipo.  
Magister en Administración de Negocios

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**i. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Yuri Anaya Moreno
- 1.2. Grado Académico:** Magister
- 1.3. Profesión:** Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora:** Municipalidad provincial de Aija
- 1.5. Cargo que desempeña:** jefe de abastecimientos y patrimonio
- 1.6. Denominación del instrumento:** Las 5 S
- 1.7. Autor del instrumento:** Flores Diaz, Orlando Tito
- 1.8. Carrera:** Administración

**ii. VALIDACIÓN:**

**Ítems correspondientes al Instrumento 1**

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Seleccionar</b>							
1. ¿La empresa cuenta con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor?	X		X		X		
2. ¿La empresa promueve eliminar toda herramienta y material inutilizable de forma inmediata?	X		X		X		
3. ¿La empresa realiza el control y reporte de la cantidad con las que cuenta de sus herramientas y materiales?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Organizar</b>							
4. ¿Las herramientas y materiales se ubican en un lugar específico para su rápida disposición?	X		X		X		
5. ¿La empresa promueve que cada herramienta y material debe de contar con un letrero que especifique su nombre?	X		X		X		
6. ¿Los materiales y herramientas están a cargo de un responsable que facilitara su entrega según lo requerido?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Limpiar</b>							
7. ¿Se conserva limpio y en buenas condiciones el área de trabajo?	X		X		X		
8. ¿Identifica los agentes contaminantes que afectan al personal y medioambiente?	X		X		X		
9. ¿La empresa cuenta con un manual que permite al personal realizar correctamente la limpieza del establecimiento?	X		X		X		
10. ¿Se cuenta con horarios para realizar la limpieza de forma estratégica?	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Estandarizar</b>							
11. ¿Realiza reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales?	X		X		X		
12. ¿Emplea una lista de verificación para evaluar las actividades de selección, organización y limpieza?	X		X		X		
13. ¿La empresa informa los logros obtenidos en actividades de selección, organización y limpieza?	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Seguimiento</b>							
14. ¿La empresa promueve normas y disposiciones para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales?	X		X		X		
15. ¿La empresa programa capacitaciones frecuentes para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales?	X		X		X		
16. ¿La empresa difunde las acciones en la selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales mediante carteles o folletos alusivos?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

  
 Firma

Anaya Moreno Yuri

DNI N° 43774068

## INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. TITULO DE LA INVESTIGACION

Propuestas de mejora de los factores relevantes del benchmarking para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro pollerías en el distrito de Huaraz, 2021

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado: Propuestas de mejora de los factores relevantes del benchmarking para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro pollerías en el distrito de Huaraz, 2021

### III. TESISTA

Flores Diaz Jorge Diego

### IV. DECISION

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

### OBSERVACIONES:

Instrumento aplicable.

APROBADO:

SI

NO

  
Firma  
Anaya Moreno Yuri  
DNI N° 43774068

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**III. DATOS GENERALES:**

- 3.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Norabuena Mendoza, César
- 3.2. **Grado Académico:** Magister
- 3.3. **Profesión:** Licenciada en Administración
- 3.4. **Institución donde labora:** Universidad César Vallejo
- 3.5. **Cargo que desempeña:** Docente de investigación
- 3.6. **Denominación del instrumento:** Las 5 S
- 3.7. **Autor del instrumento:** Flores Diaz, Orlando Tito
- 3.8. **Carrera:** Administración

**IV. VALIDACIÓN:**

**Ítems correspondientes al Instrumento 1**

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Seleccionar</b>							
1. ¿La empresa cuenta con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor?	X		X		X		
2. ¿La empresa promueve eliminar toda herramienta y material inutilizable de forma inmediata?	X		X		X		
3. ¿La empresa realiza el control y reporte de la cantidad con las que cuenta de sus herramientas y materiales?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Organizar</b>							
4. ¿Las herramientas y materiales se ubican en un lugar específico para su rápida disposición?	X		X		X		
5. ¿La empresa promueve que cada herramienta y material debe de contar con un letrero que especifique su nombre?	X		X		X		
6. ¿Los materiales y herramientas están a cargo de un responsable que facilitara su entrega según lo requerido?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Limpiar</b>							
7. ¿Se conserva limpio y en buenas condiciones el área de trabajo?	X		X		X		
8. ¿Identifica los agentes contaminantes que afectan al personal y medioambiente?	X		X		X		
9. ¿La empresa cuenta con un manual que permite al personal realizar correctamente la limpieza del establecimiento?	X		X		X		
10. ¿Se cuenta con horarios para realizar la limpieza de forma estratégica?	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Estandarizar</b>							
11. ¿Realiza reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales?	X		X		X		
12. ¿Emplea una lista de verificación para evaluar las actividades de selección, organización y limpieza?	X		X		X		
13. ¿La empresa informa los logros obtenidos en actividades de selección, organización y limpieza?	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Seguimiento</b>							
14. ¿La empresa promueve normas y disposiciones para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales?	X		X		X		
15. ¿La empresa programa capacitaciones frecuentes para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales?	X		X		X		
16. ¿La empresa difunde las acciones en la selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales mediante carteles o folletos alusivos?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

  
 \_\_\_\_\_  
 Norabuena Mendoza César  
 Magister en Administración de negocios (MBA).  
 DNI N°43278157

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Propuestas de mejora de los factores relevantes de las 5 s para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado: Propuestas de mejora de los factores relevantes de las 5 s para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustibles en la ciudad de Huaraz, 2021

### III. TESISISTA

Flores Diaz Orlando Tito

### IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

### OBSERVACIONES:

Instrumento aplicable.

APROBADO:

SI

NO



---

Norabuena Mendoza César  
Magister en Administración de negocios (MBA).  
DNI N°43278157



## Anexo 7: Confiabilidad

LAS 5 S	Seleccionar			Organizar			Limpiar				Estandarizar			Seguimiento		
	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 4	Ite m 5	Ite m 6	Ite m 7	Ite m 8	Ite m 9	Ite m 10	Ite m 11	Ite m 12	Ite m 13	Ite m 14	Ite m 15	Ite m 16
Sujeto 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
Sujeto 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Alfa de cronbach= 0.881

K(Número de ítems)= 16

Vi(Varianza de cada ítem)= 5.796

Vt(Varianza total)= 33.32

## Anexo 8. Declaración jurada

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, ORLANDO TITO FLORES DIAZ, identificado con DNI 71590443 y código de estudiante 1211181001 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Para la recolección de información se tuvo en cuenta el código de ética para la investigación establecido por la universidad, que los datos presentados en los resultados de la investigación son reales y no han sido falsificados, manipulados, ni copiados. Cabe mencionar que los datos fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de combustibles de la ciudad de Huaraz, quienes participaron de forma voluntaria para realizar la investigación titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.

Asimismo, de identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

Lugar y fecha: Huaraz 18 de diciembre 2022



-----  
**ORLANDO TITO FLORES DIAZ**  
71590443

## Anexo 9. Hoja de tabulación

Características de seleccionar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
¿La empresa cuenta con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor?	Nunca		0	0.00
	Algunas veces	II	2	40.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	IIII	5	100.00
¿La empresa promueve eliminar toda herramienta y material inutilizable de forma inmediata?	Nunca	I	1	20.00
	Algunas veces	II	2	40.00
	Siempre	II	2	40.00
	Total	IIII	5	100.00
¿La empresa realiza el control y reporte de la cantidad con las que cuenta de sus herramientas y materiales?	Nunca		0	0.00
	Algunas veces	III	3	60.00
	Siempre	II	2	40.00
	Total	IIII	5	100.00

Características de organizar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
¿Las herramientas y materiales se ubican en un lugar específico para su rápida disposición?	Nunca	I	1	20.00
	Algunas veces	II	2	40.00
	Siempre	II	2	40.00
	Total	IIII	5	100.00
¿La empresa promueve que cada herramienta y material debe de contar con un letrero que especifique su nombre?	Nunca	I	1	20.00
	Algunas veces	II	2	40.00
	Siempre	II	2	40.00
	Total	IIII	5	100.00
¿Los materiales y herramientas están a cargo de un responsable que facilitara su entrega según lo requerido?	Nunca	I	1	20.00
	Algunas veces	III	3	60.00
	Siempre	I	1	20.00
	Total	IIII	5	100.00
¿Se conserva limpio y en buenas condiciones el área de trabajo?	Nunca	II	2	40.00
	Algunas veces	I	1	20.00
	Siempre	II	2	40.00
	Total	IIII	5	100.00

Características de limpiar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
¿Identifica los agentes contaminantes que afectan al personal y medioambiente?	Nunca	I	1	20.00
	Algunas veces	III	3	60.00
	Siempre	I	1	20.00
	Total	IIII	5	100.00
¿La empresa cuenta con un manual que permite al personal realizar correctamente la limpieza del establecimiento?	Nunca	I	1	20.00
	Algunas veces	I	1	20.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	IIII	5	100.00
¿Se cuenta con horarios para realizar la limpieza de forma estratégica?	Nunca	II	2	40.00
	Algunas veces		0	0.00
	Siempre	III	3	60.00
	Total	IIII	5	100.00

Características de estandarizar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.

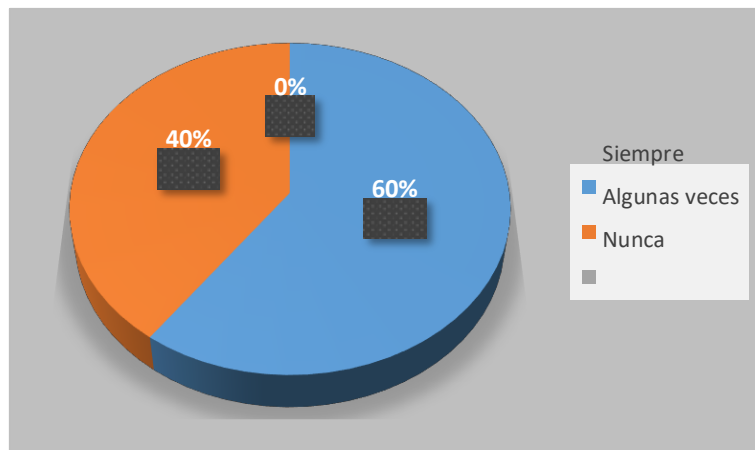
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
¿Realiza reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales?	Nunca		0	0.00
	Algunas veces	I	1	20.00
	Siempre	III	4	80.00
	Total	IIII	5	100.00
¿Emplea una lista de verificación para evaluar las actividades de selección, organización y limpieza?	Nunca		0	0.00
	Algunas veces	I	1	20.00
	Siempre	III	4	80.00
	Total	IIII	5	100.00
¿La empresa informa los logros obtenidos en actividades de selección, organización y limpieza?	Nunca	I	1	20.00
	Algunas veces	III	3	60.00
	Siempre	I	1	20.00
	Total	IIII	5	100.00

Características de seguimiento como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
¿La empresa promueve normas y disposiciones para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales?	Nunca		0	0.00
	Algunas veces	III	3	60.00
	Siempre	II	2	20.00
	Total	IIII	22	100.00
¿La empresa programa capacitaciones frecuentes para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales?	Nunca	I	1	20.00
	Algunas veces		0	0.00
	Siempre	IIII	4	80.00
	Total	IIII	5	100.00
¿La empresa difunde las acciones en la selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales mediante carteles o folletos alusivos?	Nunca	II	2	40.00
	Algunas veces	I	1	20.00
	Siempre	II	2	40.00
	Total	IIII	5	100.00

## Anexo 10: Figuras

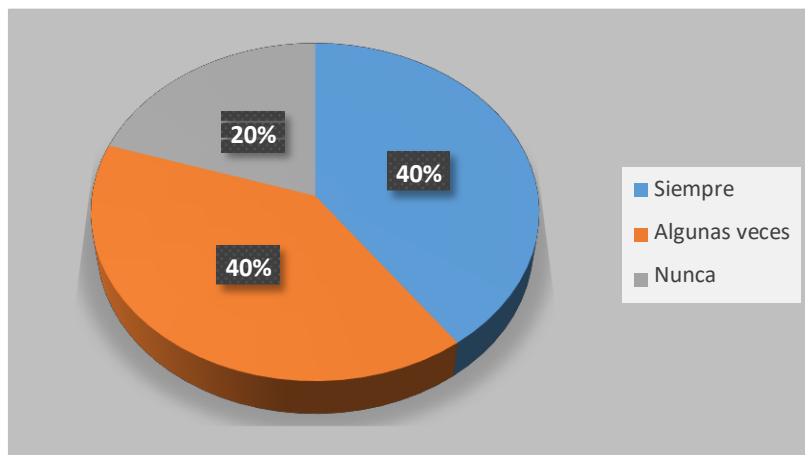
Características de seguimiento como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.



**Figura 1**

*La empresa cuenta con criterios para que su personal seleccione las herramientas y materiales antes de realizar una labor.*

**Fuente:** Tabla 1

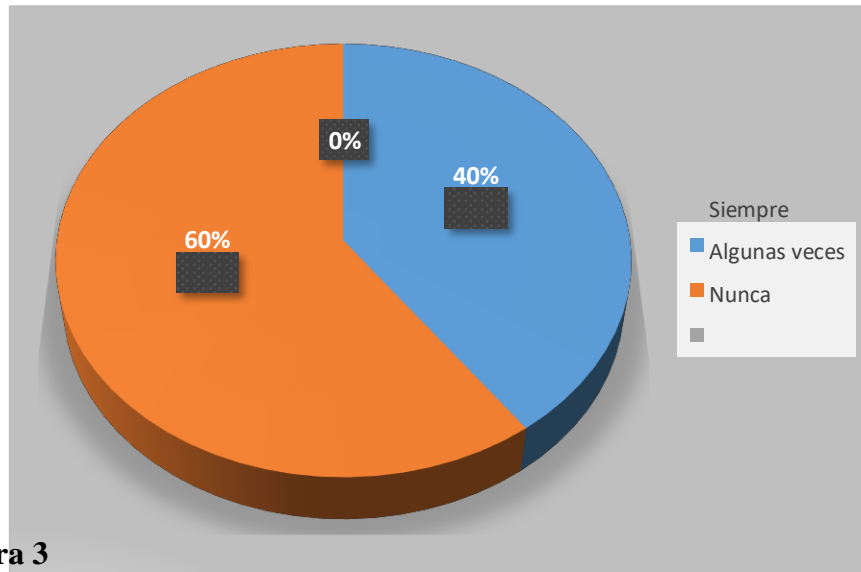


**Figura 2**

*La empresa promueve eliminar toda herramienta y material inutilizable de forma inmediata.*

**Fuente:** Tabla 1



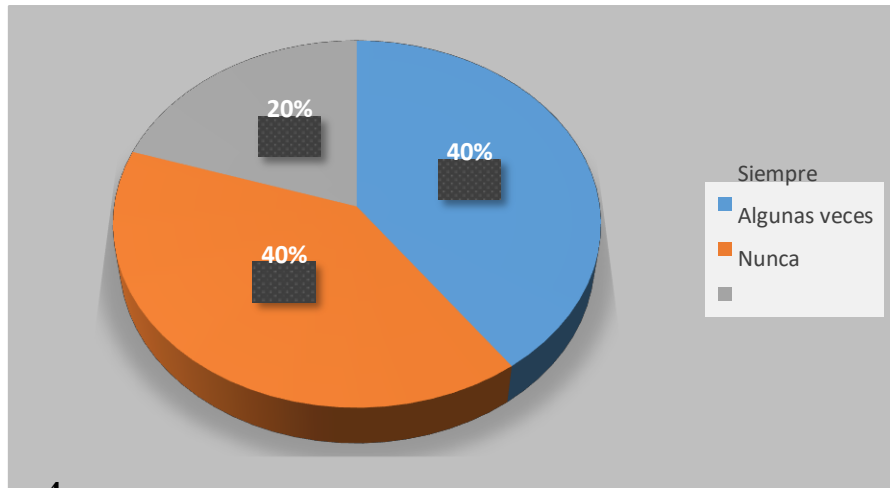


**Figura 3**

*La empresa realiza el control y reporte de la cantidad con las que cuenta de sus herramientas y materiales.*

**Fuente:** Tabla 1

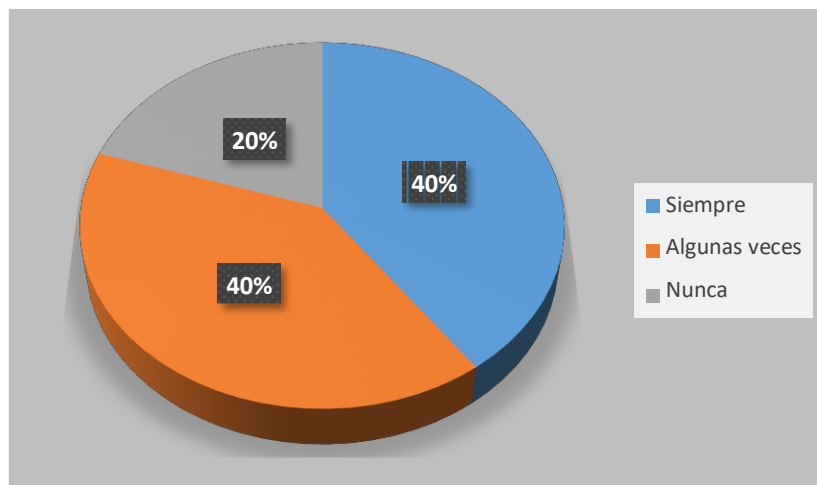
Características de organizar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.



**Figura 4**

*Las herramientas y materiales se ubican en un lugar específico para su rápida disposición.*

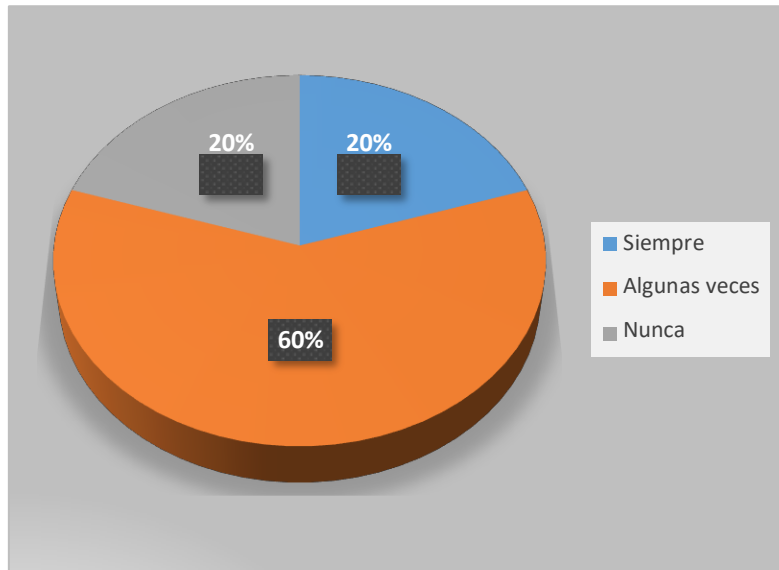
**Fuente:** Tabla 2



**Figura 5**

*La empresa promueve que cada herramienta y material debe de contar con un letrero que especifique su nombre.*

**Fuente:** Tabla 2

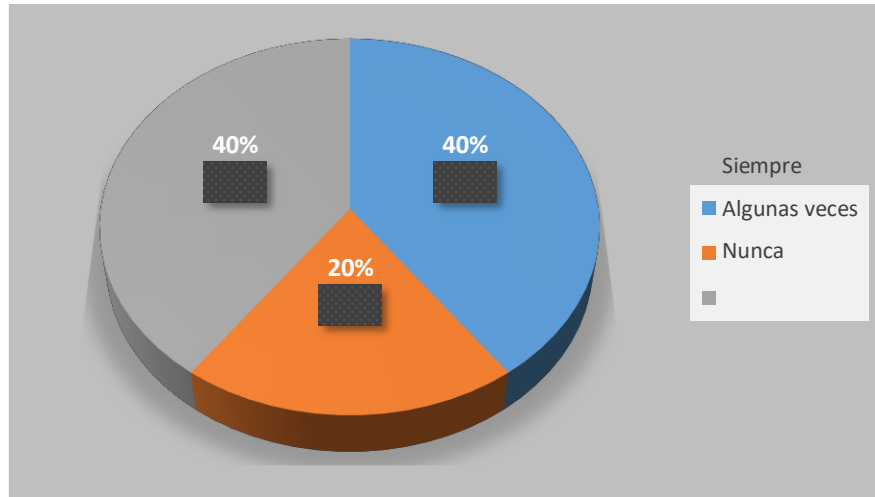


**Figura 6**

*Los materiales y herramientas están a cargo de un responsable que facilitara su entrega según lo requerido*

**Fuente:** Tabla 2

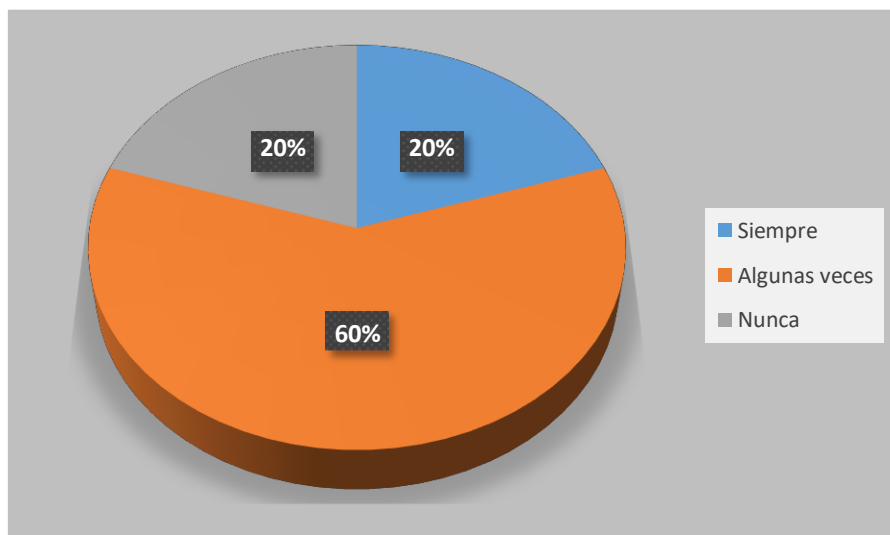
Características de limpiar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.



**Figura 7**

*Se conserva limpio y en buenas condiciones el área de trabajo.*

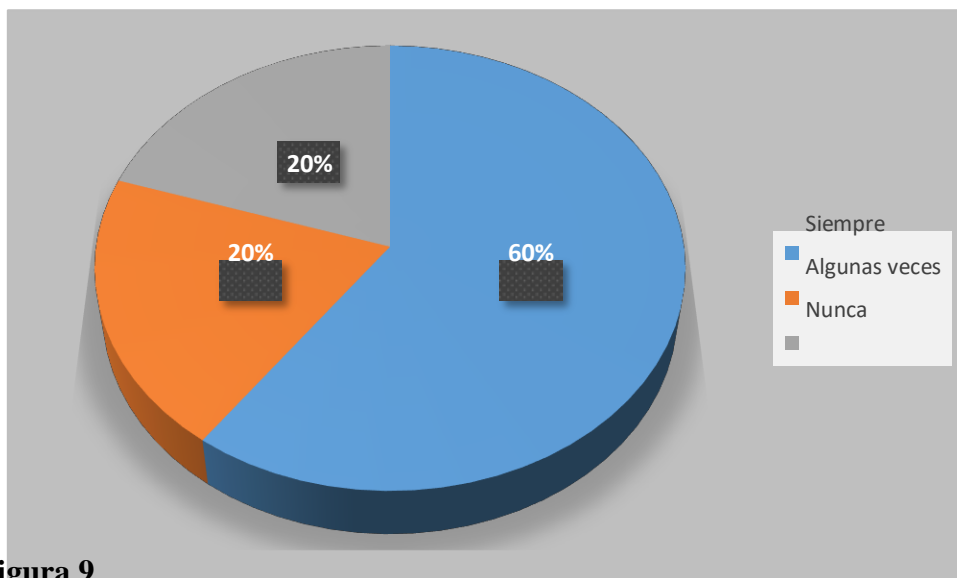
**Fuente:** Tabla 3



**Figura 8**

*Identifica los agentes contaminantes que afectan al personal y medioambiente.*

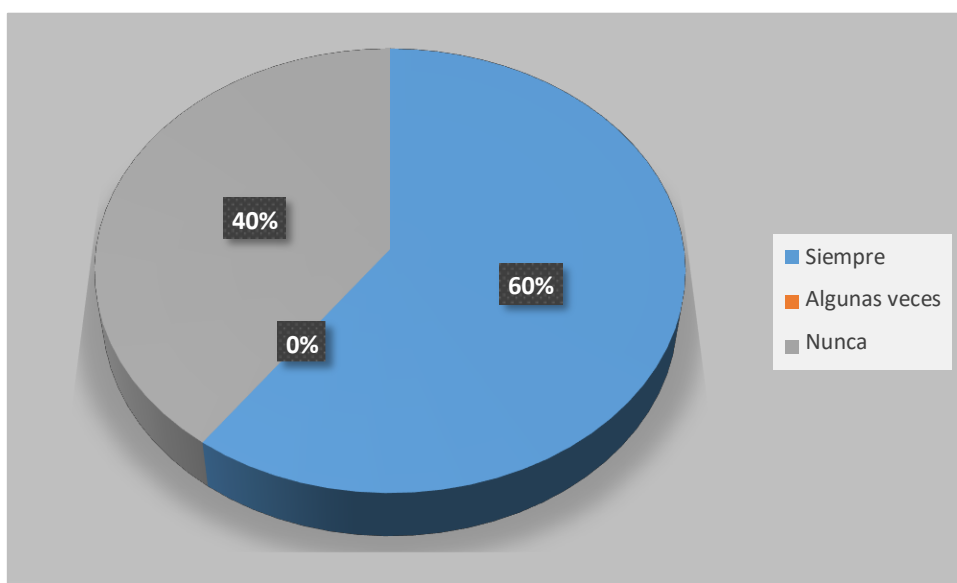
**Fuente:** Tabla 3



**Figura 9**

*La empresa cuenta con un manual que permite al personal realizar correctamente la limpieza del establecimiento.*

**Fuente:** Tabla 3

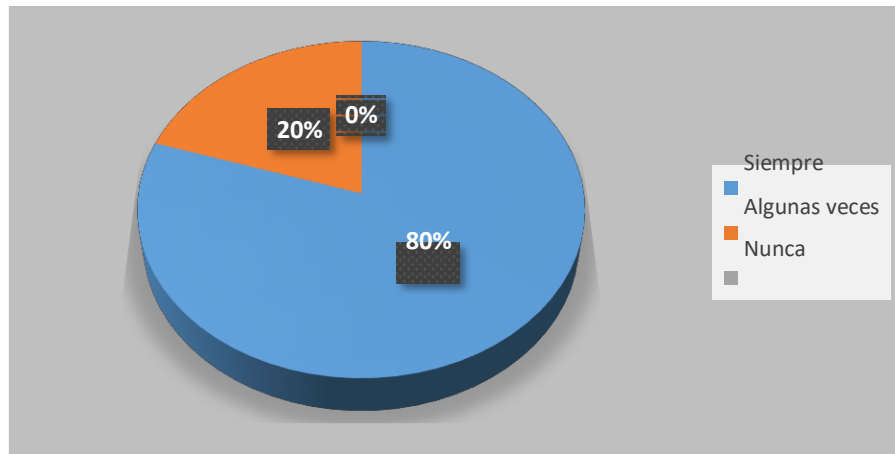


**Figura 10**

*Se cuenta con horarios para realizar la limpieza de forma estratégica.*

**Fuente:** Tabla 3

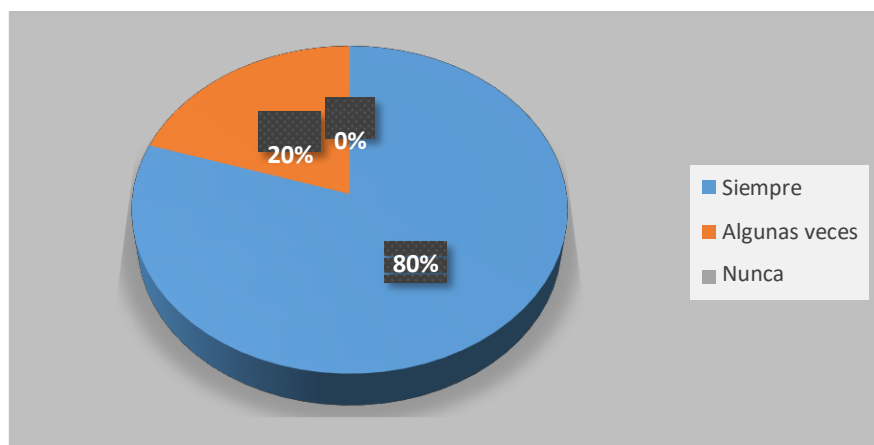
Características de estandarizar como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.



**Figura 11**

*Realiza reuniones de control para informar el cumplimiento de la selección, organización y limpieza, de local, herramientas y materiales.*

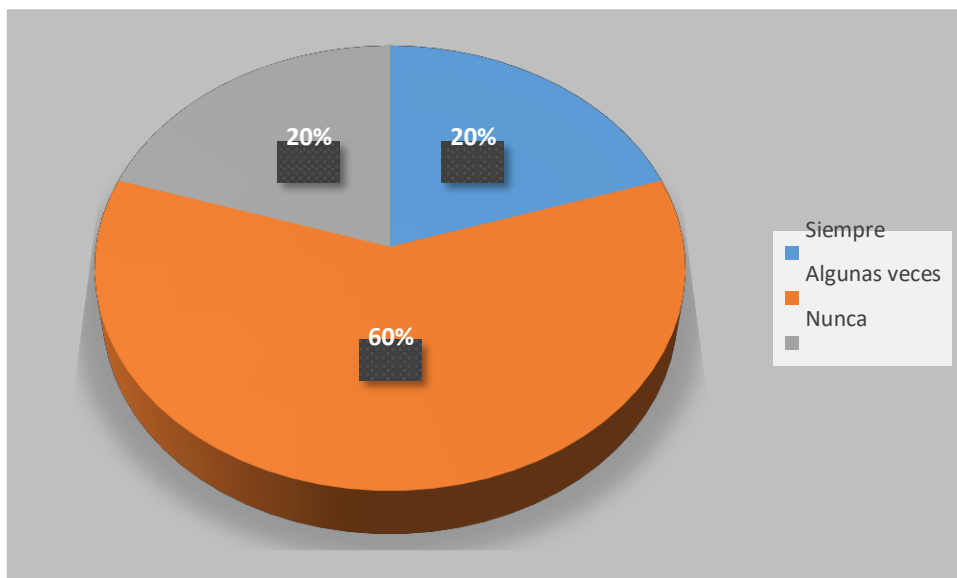
**Fuente:** Tabla 4



**Figura 12**

*Emplea una lista de verificación para evaluar las actividades de selección, organización y limpieza.*

**Fuente:** Tabla 4

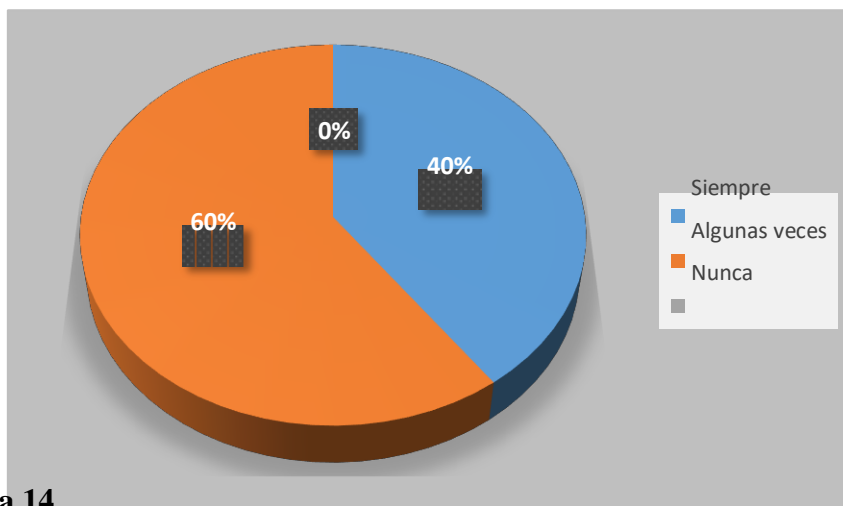


**Figura 13**

*La empresa informa los logros obtenidos en actividades de selección, organización y limpieza.*

**Fuente:** Tabla 4

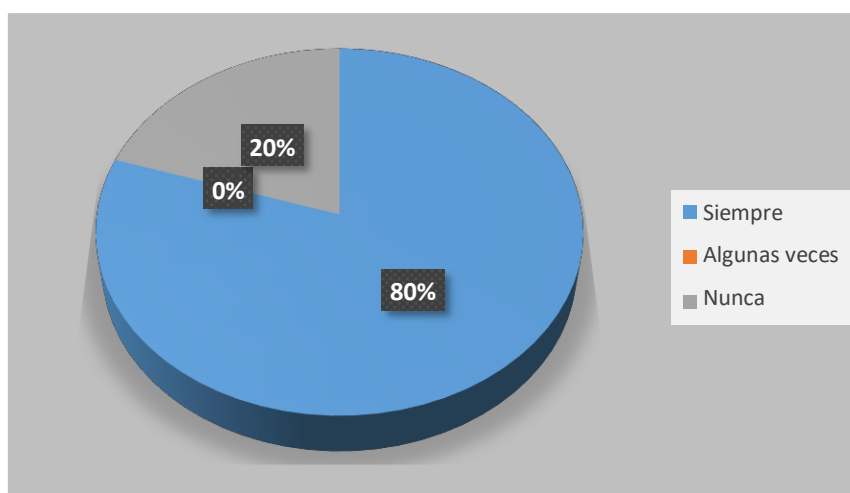
Características de seguimiento como factor relevante de las 5 S para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible en la ciudad de Huaraz, 2021.



**Figura 14**

*La empresa promueve normas y disposiciones para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales.*

**Fuente:** Tabla 5

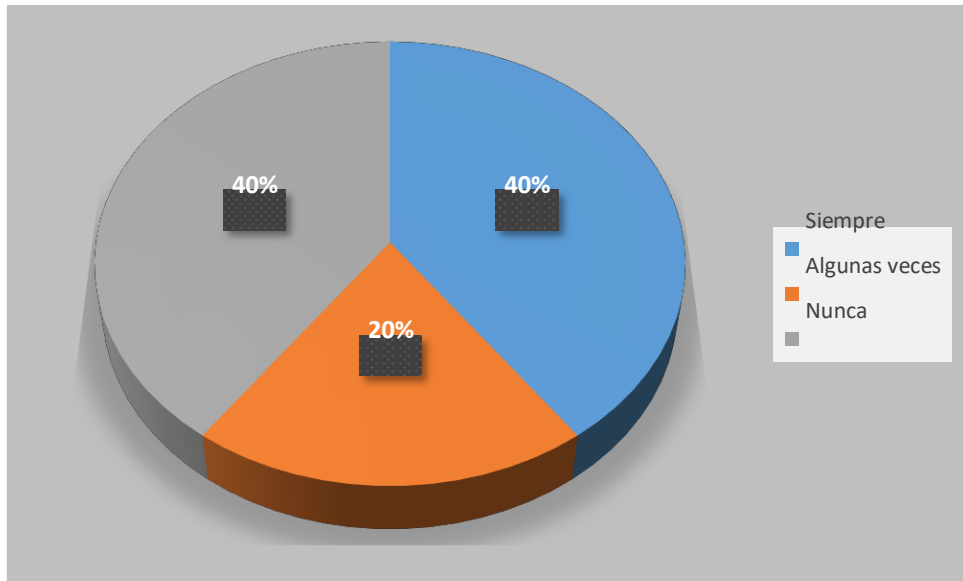


**Figura 15**

*La empresa programa capacitaciones frecuentes para la correcta selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales.*

**Fuente:** Tabla 5





**Figura 16**

*La empresa difunde las acciones en la selección, clasificación y limpieza del establecimiento, herramientas y materiales mediante carteles o folletos alusivos.*

**Fuente:** Tabla 5

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

5%

★ 1library.co

Fuente de Internet

---

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo