



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión de las 5s y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Chiroque Valverde, Lesly Yanila (orcid.org/0000-0002-6474-1700)

ASESOR:

Mstro. Llanos Baltodano Víctor Manuel (orcid.org/0000-0002-5921-9475)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA- PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedicamos a Dios por darnos la vida y las fuerzas necesarias para estar presentes en lo largo de toda esta vida universitaria.

A nuestros padres porque estuvieron siempre a nuestro lado brindándonos su apoyo y consejos para hacernos unas mejores personas.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres por su incondicional apoyo, ofreciéndonos lo mejor para finalizar la etapa universitaria.

A los docentes, por sus conocimientos brindados en cada ciclo, sobre todo a nuestro asesor por la dedicación y paciencia para culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.4.1. Técnicas	16
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
PROPUESTA	39
REFERENCIAS	43
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos descriptivos de sexo del encuestado.	19
Tabla 2: Datos descriptivos de las edades.	19
Tabla 3: Datos descriptivos del tiempo laborando.	20
Tabla 4: Resultados descriptivos de la organización y su relación con la calidad de servicio.	21
Tabla 5: Prueba de correlación de Spearman: Organización .y la calidad de servicio.	22
Tabla 6: Resultados descriptivos el orden y su relación con la calidad de servicio.	23
Tabla 7: Prueba de correlación de Spearman: Orden y la calidad de servicio.	24
Tabla 8: Resultados descriptivos de la limpieza y su relación con la calidad de servicio.	25
Tabla 9: Prueba de correlación de Spearman: la limpieza y la calidad de servicio.	26
Tabla 10: Resultados descriptivos de la estandarización y su relación con la calidad de servicio.	27
Tabla 11: Prueba de correlación de Spearman: la estandarización y la calidad de servicio.	28
Tabla 12: Resultados descriptivos de la disciplina y su relación la calidad de servicio.	29
Tabla 13: Prueba de correlación de Spearman: la disciplina y la calidad de servicio.	30
Tabla 14: Relación de las variables mediante prueba de Normalidad.....	30
Tabla 15: Prueba de correlación de Spearman gestión de las 5s y la calidad de servicio.	31

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo general Determinar la relación de la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. La investigación fue de tipo aplicada y tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, y de alcance correlacional. Se aplicaron como instrumentos de investigación el cuestionario. Las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas dirigidas 54 colaboradores de la clínica en la ciudad de Piura. La muestra de estudio estuvo conformada 54 colaboradores y se trabajó con un muestreo aleatorio simple. Lo cual dio por resultado el nivel o grado de relación entre la gestión de las 5s y calidad de servicio, siendo el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,596, lo cual indica una es correlación positiva moderada, con el p-valor o Sig. (bilateral) es $0.000 < 0.05$. En tal sentido, lo que se observa que se acepta la Hipótesis alterna, mencionando que existe relación significativa entre la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Palabras clave: Gestión 5s, calidad de servicio, colaboradores, clínica.

ABSTRACT

The general objective of this research study is to determine the relationship between the management of the 5s and the quality of service in a clinic in the city of Piura. The research was applied and had a quantitative approach, non-experimental design, and correlational scope. The questionnaire was applied as research instruments. The data collection techniques were the surveys addressed to 54 collaborators of the clinic in the city of Piura. The study sample consisted of 54 collaborators and a simple random sampling was used. Which resulted in the level or degree of relationship between the management of the 5s and quality of service, the value of Spearman's Rho correlation coefficient being 0.596, which indicates a moderate positive correlation, with the p-value o Sig. (bilateral) is $0.000 < 0.05$. In this sense, what is observed is that the Alternate Hypothesis is accepted, mentioning that there is a significant relationship between the management of the 5s and the quality of service in a clinic in the city of Piura.

Keywords: Management 5s, quality of service, collaborators, clinic

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, los servicios de transporte son un sector económico importante y deben tener el mejor desarrollo de gestión operativa para optimizar los procesos internos y externos de los servicios que brinda la organización (Vintimilla, 2020). La integración de tecnología basada en la estrategia operativa tiene como objetivo aumentar la flexibilidad y la oportunidad para responder a los clientes, permitir la retroalimentación de procesos y construir cadenas de valor en la organización (Zapata, 2020). Por otro lado, Gonzalo (2021) dice que, aunque este cumplimiento no es importante al principio porque es muy común en cualquier organización o negocio. Uno de los conflictos de cualquier negocio es que los consumidores saben cuándo están siendo mal atendidos por la empresa, y es la frustración de cualquier negocio cuando no logran satisfacer a sus clientes.

Envejecer dentro del país Nipón, significa que sus pobladores generen diversos cambios en lo social y económico, sino que el mercado de pañales para adultos también está creciendo y se espera que las ventas superen las ventas de pañales para bebés, según Nikkei 82020). La Organización Atlántica. Asimismo, el FMI (Fondo Monetario Internacional) indica la presencia de muchos elementos que pueden atentar en contra de la permanencia económica del organismo. Así, mientras que América Latina está rezagada con respecto a la economía mundial en un promedio de tres, ha logrado tener éxito porque sus empresas han implementado métodos que les ayudan a lograr sus objetivos. (El país, 2016, par. 1)

De tal manera los materiales de progreso continuo tienen un rol de suma importancia en una empresa, especialmente en las unidades nacionales, una de sus principales limitaciones es la restricción presupuestaria, por lo que las herramientas de gestión pueden ser muy beneficiosas si se implementan. Utilice aquellos que se puedan personalizar de manera más eficiente y rentable, tanto en la ejecución como en formas que permitan cambios experienciales que mejoren la atención donde los factores humanos son más importantes, ya que son la base de cualquier organización. Agüero (2017). Lean Manufacturing: Implementing the 5s

by Manzano and Gisbert (diciembre de 2016/marzo de 2017) tiene como objetivo reducir los malos hábitos y crear un entorno de trabajo ideal para las pymes. Resultados: El impacto de la eficiencia de la PYME 5 se refleja en un servicio al cliente que es rentable, aumenta la productividad y crea un ambiente de trabajo saludable. De igual manera, en el artículo de Briozzo (2016) sobre mejora de la calidad mediante 5s, el objetivo es: Medir la productividad y satisfacción de los empleados con los esfuerzos para mejorar el área de trabajo; y concluye que 5s es una forma de involucrar y comprometer a los empleados. en tecnologías que impulsan la mejora continua. Tinoco, Tinoco y Moscoso (enero/junio de 2016) en su artículo sobre cómo mejorar la percepción de calidad en microempresas textiles utilizando 5s tienen como objetivo: Aplicar e implementar 5s para tener un lugar de trabajo saludable y realizar tareas de calidad; como muestra de doce empleados; se utilizó una herramienta de cuestionario. Se concluyó que 5s ayuda a hacer el trabajo si: se promueve la cultura, se promueven las buenas prácticas y los equipos contribuyen. Todo ello mejora el rendimiento y la productividad. La calidad del servicio en sí también es una parte importante del desarrollo organizacional, y también es un medio para lograr la satisfacción del cliente (Hernández et al., 2018). Para sobrevivir en el mercado, las organizaciones intentan conseguir que sean más eficientes y que brinden servicio máximo de calidad a los clientes (Marrero-Hernández, 2019). Por ello, se recomienda que todo lo que noten los clientes sea calculado por la calidad de servicio, identificar deficiencias y tomar acciones (Robledo, 2015).

A nivel nacional, la investigación muestra que se recomienda desarrollar planes para abordar los procesos débiles en las organizaciones e identificar de inmediato las amenazas que pueden representar; actividades que promuevan la gestión de riesgos en el sector transporte (Pérez, 2019). Demostrando que se tiene dificultades con la calidad del servicio de transporte que tienen conexión con la calidad de servicios, como se ve en el área de mantenimiento de unidades, el compromiso de los gerentes, poca capacidad y poco control de la planificación son las razones para implementar propuestas de mejora de la calidad. servicios en esta área (Cacho, 2017). La implementación de herramientas como manuales organizacionales, bitácoras de actividades y programas de capacitación son determinantes que pueden introducir mejoras e identificar efectos positivos en

puntos clave que se presentan en los procesos operativos (González, 2019).

A nivel local, en los consultorios distritales de Piura se ha observado que desarrollar procesos propios a través de la experiencia no contribuye a la productividad y los resultados; por lo tanto no han logrado un crecimiento empresarial y cubren un mercado más grande y necesitan brindar una atención de calidad, mientras que su objetivo es mantenerse en el mercado, procesan de acuerdo a sus necesidades, existen brechas en el tiempo de entrega que generan molestias por la falta de organización y buenas prácticas en el procedimiento de asignación, lo que resulta en la insatisfacción del cliente; el ambiente de trabajo que brindan también es insuficiente por el desconocimiento y la poca ejecución de procesos tecnológicos que ayuden a optimizar recursos y tiempo y reducir la cantidad de desperdicios, esto no significa o requiere grandes inversiones 5s Mejorar los procesos y garantizar la seguridad de los colaboradores y una ambiente de trabajo ordenado.

De acuerdo a la investigación, se ha formulado el siguiente problema general: ¿De qué manera se relaciona la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura? y como problemas específicos : ¿Cómo la organización se relaciona la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura?, ¿Cómo el orden se relaciona la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura?, ¿Cómo la limpieza se relaciona la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura?, ¿Cómo la estandarización se relaciona la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura?, ¿Cómo la disciplina se relaciona la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura?

La investigación tiene sentido porque ahora las organizaciones necesitan comprender las diversas técnicas de mejoramiento en continuación como las herramientas para usarlas en la organización y hacerlas conscientes de los requisitos del cliente para tener victoria en el desarrollo de producción del trabajo. En tal sentido, este estudio es preciso porque ayudará a conocer si el método 5S afecta la calidad del servicio y brindará pautas teóricas y científicas para cada variable. La relevancia social del estudio se demostrará mejorando la calidad de las clínicas, además contribuirá a construir puentes de conocimiento con los clientes, entender lo que necesitan para mejorar los métodos y poder alcanzar un inmediato agrado, lo que se verá en mejores resultados integrales en la comunidad.

A nivel práctico, las variables de estudio, se conducirán a un mayor desarrollo organizacional y ventaja competitiva de posicionar las instituciones públicas para que las actitudes de los empleados y otros componentes estén enfocadas en variables de investigación que se conviertan en necesidades de investigación y se comprendan para asegurar el bienestar. usuarios de la organización, usuarios especiales de investigación del Departamento de Análisis. Este estudio desarrolla la orientación teórica y científica sobre los métodos de investigación empíricos y el aporte de autores especialistas en el tema de investigación, formando una base importante para pendientes investigaciones relacionadas con el estudio para investigación.

El estudio tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. y como objetivos específicos: Diagnosticar la organización y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura, Analizar el orden y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura, Evaluar la limpieza y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura , Establecer la estandarización y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura, Establecer la disciplina y su relación la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Se formuló la hipótesis general de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. Y como específicas: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura, Existe relación significativa entre el orden y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura, Existe relación significativa entre la limpieza y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura, Existe relación significativa entre la estandarización y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura, Existe relación significativa entre la disciplina y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio revisó estudios primeros refiriendo Al Amin et al. (2019) implementaron la metodología en una empresa industrial debido a que los desechos desarrollaban ciertas perturbaciones en la eficiencia y productividad, originando que se marcara en rojo y se use la papelera de reciclaje; por lo tanto, el tiempo se redujo en 27 segundos. De manera similar, Rizkya et al. (2019) implementaron el método 5s y para el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados al reducir la actividad de búsqueda en un 18,75 % y la utilización óptima del espacio en un 12 %. Por otro lado, Jiménez (2019) ampliaron las 5 y agregaron preocupaciones de seguridad, lo que redujo el número de accidentes en la empresa. Asimismo, Zubia, Brito y Ferreiro (2018) siguieron su desarrollo en 5 fases, iniciando con el diagnóstico, luego comprendiendo, capacitando a los colaboradores sobre el método a implementar y luego la fase de implementación. Los resultados del plan y su implementación son alentadores, ya que se reducen costos, se aprovechan de manera óptima los recursos, se mejora el clima laboral y los empleados se sienten cómodos trabajando en la empresa.

En el contexto internacional, en Guatemala según Gonzales (2017) escribió un artículo en el que afirma que al aplicar las 5S se ha mejorado la calidad de los servicios, mejorando indicadores como tiempo, orden, limpieza, etc. Cuando se aplicó, los eventos pasaron de "moderadamente malo, luego regular a bueno" y luego de la orden de equipo, se ordenaron escritorios y muebles para cada empleado, donde reacomodaron su equipo diario para facilitar su mantenimiento. Otra actividad es la clasificación. lugar para identificar rápidamente las herramientas a utilizar, evitando así perder tiempo buscándolas, todo lo cual ayuda a incrementar la producción de los colaboradores.

En cuanto a calidad del servicio, contamos con un estudio internacional de Reyes (2017), quien establece un objetivo general en su trabajo: "Investigar si se mejora o aumenta la satisfacción del cliente brindando calidad en el servicio. Los resultados son positivos, en donde se ha confirmado que, si se cumple la hipótesis, en donde se promueve el aumento organizacional continuo y alienta a los empleados a enfocarse en brindar servicios que superen las expectativas del cliente". De igual forma, el estudio de Tello (2017), cuyo propósito general es

examinar cómo la implementación de métodos 5S puede beneficiar la mejora productiva en el ámbito técnico, por ello concluyen que se benefician e incrementan la productividad y eficiencia de las empresas. Con el tiempo, recomienda capacitar a los empleados para que entiendan cómo eliminar los desechos del negocio para que puedan comprender mejor cómo usar los recursos. También es importante realizar verificaciones constantes y monitorear y controlar regularmente la implementación.

Por otro lado, Abuhadba (2017) en su estudio cuyo propósito general es examinar cómo la implementación de los métodos afecta la producción, concluye que la aplicación de métodos 5S contribuirá a mejoras rápidas si se utilizan en cualquier campo. Obviamente, se reducen costes y desperdicios de material, así como trabajos innecesarios en términos de calidad, optimización de tiempos y seguridad. También mejora el desempeño de la gestión en todas las áreas de la organización. Informes que muestran una conexión real entre los métodos y el desempeño laboral en el sector manufacturero y un mejor orden y limpieza en el lugar de trabajo compartido.

Fuentes (2017), el objetivo general es que la implementación de las 5s reduzca el tiempo necesario para encontrar información en la oficina de investigación. Se concluyó que aplicar el método de las 5S fue positiva, debido a la dedicación de los participantes, y dado que los elementos utilizados fueron donados, los costos de implementación antes mencionados fueron mínimos. Otro hallazgo importante es que el enfoque 5S logró reducir el tiempo de ubicación de documentos en un 99% para casos complejos y en un 85% para casos menos complejos, ya que se priorizó la ubicación de los documentos más importantes” (p. 82). Se recomienda involucrar a la alta dirección en la implementación del enfoque propuesto, ya que esto fomenta la participación de los empleados.

En cuanto a las variables de calidad del servicio a nivel nacional, Ñahuirima (2015) realizó un estudio para determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la industria avícola de Andavaira, con una metodología no experimental, correlacional, en donde llegaron a concluir que, si existe una fuerte relación en las variantes de investigación, se aplicó un cuestionario. La relación entre los grados es alta, por lo que se recomienda ser más cuidadoso y esforzarse por ser más empático en el servicio, esforzarse por brindar un servicio

personalizado al cliente, ser siempre amable y cercano, y tener como objetivo satisfacer sus necesidades de manera efectiva.

Pérez (2014) concluyó en su estudio: “Es posible mejorar los servicios para anticiparse a las solicitudes de los usuarios y cumplir con sus expectativas. Es decir, si se brindan mejores servicios, aumentarán las ganancias y, por ende, aumentarán los ingresos económicos. Por lo tanto, recomienda utilizar estas recomendaciones para lograr una calidad de servicio integral para los usuarios, no solo para atender a los clientes con amabilidad, sino también para tener en cuenta sus percepciones para que estén plenamente satisfechos” (p. 105).

En el ámbito nacional, en Andahuaylas, en su artículo “Administración y Calidad de Servicio en el Municipio de Un Diseño”, luego de una encuesta a 73 regidores, Zárate (2019) concluyó que el 64% está de acuerdo con la actual administración y El 49% estuvo de acuerdo con el plan Después de aplicar el coeficiente Rho de Spearman, el valor obtenido es 0,455 más p-valor = 0,000 < 0,05, con una correlación positiva moderada entre las dos variables (p 100). Asimismo, Cancio (2019) realizó un estudio que abandonó el experimento y utilizó un diseño correlacional, luego de una encuesta a los asociados, el 65% de los asociados calificó la calidad del servicio como promedio y el 57% calificó la administración como igual. Un nivel. Obteniendo un valor de 0,72 según la prueba rh, se concluyó, una correlación positiva y alta entre las variables estudiadas, lo que confirma la significancia de la correlación ya que se obtuvo una p=0,000 por debajo del nivel 0,05 (p. 99).

Guerrero (2019), cuyo propósito fue determinación del impacto del método de las 5s en la calidad del servicio de los clientes externos en el distrito de Rímac. Con una muestra de 266 alumnos, donde la información fue recolectada mediante un cuestionario compuesto por 30 ítems, teniendo como resultados que la confiabilidad muy alta (0.869). Alfa. De nuevo, se utiliza una prueba estadística denominada rh para medir el grado de influencia entre dos variables, y finalmente se analizan e interpretan los gráficos estadísticos obtenidos para cada pregunta. Como resumen, se recomienda implementar el método 5s para mejorar la calidad del servicio, que muchas veces es aceptado por los usuarios en donde traerá grandes beneficios a corto plazo, ya que su uso continuado redundará en un mejor ambiente de trabajo, más orden y limpieza.

Por otro lado, Aranda (2017), donde los investigadores fueron testigos de problemas, en donde se trata del almacén debido a que la empresa no podía cumplir adecuadamente con sus funciones, por lo que se encontraron errores en la planificación, limpieza y organización del área de almacén, así como también se encontró que la infraestructura estaba desaprovechada, los productos estaban almacenados en malos lugares, había falta de seguridad y falta de procesos de almacenamiento adecuados. Falta de manuales, letreros y herramientas para monitorear el desarrollo de los procesos realizados en los almacenes y la eficiencia.

Por lo tanto, los investigadores tuvieron como finalidad probar si la relación es positiva entre las variantes de almacenes basada en el enfoque 5s y la productividad urbana del distrito de Huanca. Sus tipos de investigación son diseños interpretativos y no experimentales apropiados utilizando métodos como entrevistas, observaciones y documentación. Esto se aplicará a las áreas de la tienda por departamentos donde las diferentes áreas lo utilicen para realizar sus funciones. Como resultado, después de la implementación del método 5s, el investigador confirmó que, si hubo mejoras en el desempeño de las tareas en la gestión de inventario y, por lo tanto, aumentó la productividad, entonces logró su objetivo. Los investigadores concluyeron que el método era altamente aplicable a los almacenes municipales, ya que los resultados fueron fructíferos y demostraron que los recursos pertenecientes a la unidad deben ser bien administrados desde la entrada hasta la salida.

A nivel local se han documentado los siguientes casos: Benites (2019), es un estudio no experimental utilizando las pertinentes en el diseño, examinando 367 beneficiarios, se encontró que el 58% de los beneficiarios. Ambas variables lograron una correlación positiva (0,9) según la prueba de Pearson, por lo que se dio por aceptada la hipótesis de estudio.

Asimismo, Romero y Valdivieso (2022), con el propósito de evaluar la atención hacia los clientes en la institución financiera. Con un estudio aplicado, no experimental correlacional. La muestra se determinó mediante estimación de población infinita, resultando en 384 usuarios. En este sentido, el muestreo probabilístico estratificado se utiliza para muestras de investigación. La tecnología utilizada es una encuesta, y el cuestionario es un instrumento. Los resultados muestran que existe una relación positiva muy fuerte entre la calidad del servicio y

la satisfacción del cliente, el valor de correlación es de 0,975 y el valor significativo es de 0,000.

Coveñas y Espinoza (2021), tiene como finalidad la implementación del enfoque de las 5s para gestionar la gestión de inventarios de Emprendores Medic - Piura 2021. El método se basa en métodos cuantitativos, aplicación de tipo investigación, nivel descriptivo y nivel experimental. diseño de la investigación. Se trajo a conversar al responsable del área de almacén de la empresa. Utilice formularios de observación y entrevista como herramientas de recopilación de datos. El resultado que se obtiene de las fichas de observación y entrevistas es conocer los puntos débiles, qué y qué productos hay en el almacén, es decir, dónde se encuentran los productos y mejorar el almacén con el método de las 5s. Las empresas asumen que su bajo control de inventario no afecta otras funciones. Conclusión: mejor gestión del almacén de la empresa, producción posicionada rápidamente, movimiento más fácil de mercancías, entregas más rápidas y pedidos de clientes preparados.

El objetivo general de Torres (2021) fue analizar cómo se relaciona la calidad de los servicios prestados con la competencia en la dirección de estudio, el tipo básico de investigación, el diseño fue no experimental, descriptivo y transversal. Se utilizó la prueba de Shapiro-Wolf donde el valor de Sig. fue percibida y los resultados estuvieron en nivel de significancia α en ambas variables antes de determinarse la prueba ideal para probar las correlaciones e hipótesis del estudio y con una muestra de 50 personas $= 0.05$ es mayor, indicando que los resultados de los sujetos son distribuida normalmente. , y por lo tanto es necesario utilizar la prueba de Pearson, así utilizando el supuesto general de alta correlación con rho Pearson 0.840^{**} , el valor de significación (sig.) igual a 0.000 es menor que 0.01; se concluyó que existe una correlación significativa entre las variables de estudio en el DIRCETUR-Piura en 2020-2021.

En cuanto a la quinta teoría del liderazgo, es el movimiento estaba relacionado con la calidad de las empresas japonesas en Toyota (Hernández, Camargo y Martínez, 2015). Esto se entiende como filosofía japonesa para crear y organizar un trabajo apropiado para implementar la gestión efectiva y productiva de la compañía (Agrahari, et al. 2015), que permite a los colegas alcanzar el mayor tamaño. Según Bonilla et al. (2010) El método 5S es un método de gestión japonés

que se traduce inmediatamente en una mejor organización, orden y un lugar de trabajo más limpio. Una de las herramientas que soporta Kaizen es el método 5S, que en nuestro lenguaje es “Mejora continua” (p. 32).

Las 5s significa que las actividades que no son necesarias para ordenar y eliminar el proceso de fabricación (Filip y Marasc-Klein (2015) tienen ciertas dos categorías que incluyen las primeras categorías de primeras o esenciales productos. Hernández et al. 2015); b) Seiton, incluido cada diseño de elementos clasificado en grupos básicos o importantes. El espacio, como será marcado, clasificado y se ubicará basado en su orden o lógica , (c) SEISO corresponde a Deep Cleaning (2015), es decir, es mejor mantener el entorno de trabajo, incluida la maquinaria, las herramientas y los espacios físicos, por lo que para mantener esto diario limpio, debe mantener todos los días ; (d) Seikets, incluidas las reglas del personal para mantener los estándares de tiempo y calidad y también puede saber que las desviaciones se establecen, por lo que se utiliza para prevenir y corregir. Los socios deben practicar las primeras tres, (E) Shituke, incluido el proceso de monitoreo, evaluación y mejora continua, por lo que el uso de revisión regular es muy importante. Ese es el hecho de que lo es al mismo tiempo, los socios también tienen sus propias cualidades para mejorar su rendimiento y estimular nuevas mejoras. En términos de teoría de calidad de servicio, la inversión de la excelente configuración es que el final del programa es un deseo de aprobación o calificaciones activas. Es una medida de referencia para entender si el servicio satisface las necesidades existentes.

De esta manera Lamb et al. (2012) ven la calidad del servicio como una calificación prudencial de los beneficios temporales después de la satisfacción del público.

Bernal (2015) manifiesta que la calidad es como una evaluación sensible de la prestación del servicio, confirmándola en términos de eficiencia y seguridad (p. 21). Según Horowitz (2010), la calidad del servicio es un valor legítimo como posible reconocimiento después de un determinado beneficio, que es una forma de hacer valer la responsabilidad y la obligación de satisfacer la experiencia final (p. 61). De acuerdo con Berry et al. (1989), la calidad del servicio suele caracterizarse por su flexibilidad, ya que existen muchas oportunidades para ajustarse o adaptarse a diferentes necesidades, también es posible evaluar y por ende mejorar, todos los

servicios están estrechamente relacionados con la satisfacción.

Por otro lado, Tigan (2006), la calidad del servicio implica elegir las dimensiones correctas relacionadas con la creación de valor y satisfacer las necesidades de los clientes. Las expectativas del cliente son la fuerza impulsora detrás de cualquier organización que desee el mejor servicio posible. Por otro lado, el buen servicio radica en conocer, comprender, satisfacer y superar los deseos del cliente.

De esta manera, Pizzo (2016) define la calidad del servicio como el medio que utilizan las entidades para satisfacer los requerimientos de los usuarios y brindarles un servicio adecuado, rápido, empático y confiable en cualquier momento (ya sea en la situación correcta o incorrecta). En cierto sentido, el usuario puede sentir que la entidad lo comprende y escucha sus necesidades, lo que creará una sensación de satisfacción.

Sobre la medición de la calidad de los servicios en Ornelas et al, (2010) destacan el carácter tradicional del modelo SERVQUAL, que se basa en el estudio de las características esperadas derivadas de las impresiones del cliente o destinatario, de lo anterior se complementa con Sanjeewa y Senevirathne (2017) quienes valoran a los usuarios o clientes como fuente prioritaria e imprescindible para el estudio detallado de un determinado recurso.

Tal como lo definen Parasuraman et al. (1988), considera que la calidad del servicio se refiere a los esfuerzos de una empresa por permanecer en el mercado y mejorar continuamente en términos de aceptación pública. Por convenio, las dimensiones de la calidad del servicio se basan en su escala Servqual, que según los expertos es una recomendación de calidad del servicio muy completa, son: Elementos tangibles según la situación del servicio.

Ávila (2011) se basa en evidencias fácticas que vinculan la accesibilidad a toda la infraestructura, a todas las personas que componen la plantilla, a todos los dispositivos utilizados ya toda herramienta de comunicación. Se trata de los aspectos físicos que perciben los consumidores al ser servidos e incluye características de elementos como lo innovador, lo fresco, lo cómodo y moderno, lo limpio, etc. La métrica en este caso es la siguiente: La ubicación de acceso se entiende como una configuración libre. La información proporcionada al usuario incluye un conjunto de instrucciones básicas que el usuario debe tener. Las

condiciones del área de recepción incluyen instrucciones sobre la determinación de los límites permisibles y coberturas en el servicio. El material de información es un soporte bibliográfico o gráfico de lo que el usuario necesita saber sobre el servicio.

En cuanto a la confianza, Ginder (2008) argumenta que se convierte en la relación más estrecha entre los usuarios y los servicios, sugiriendo que los usuarios pueden prestar servicios que aceptan o rechazan. El concepto clave es la confianza, que se logra reduciendo diversas barreras; a medida que mejora el servicio, crece la confianza y los usuarios se sienten más comprometidos con el servicio, por lo que es necesario ampliar las habilidades. Cuando una actividad de servicio cumple su misión, hay total consistencia, porque las metas se calculan de la siguiente manera: La innovación en equipos incluye la renovación de bienes e insumos adquiridos para el flujo de trabajo. La capacitación del personal incluye reuniones, conferencias y otras actividades para incrementar las tareas asignadas en la atención oportuna, incluida la atención a los usuarios cuando sea necesario.

Según Castillo (2005), la capacidad de respuesta es la flexibilidad del deseo de satisfacer, responder, perdonar, explicar o mejorar, en definitiva, es una respuesta para enfocarse en la solución requerida, teniendo en cuenta las más pequeñas inquietudes del usuario. El contenido consiste en respuestas que, por el formato, se esperan lo antes posible. Esto debe usarse como una regla básica para la voluntad, y la actitud desinteresada puede transferirse a la posición del usuario y proporcionar servicios ágiles. Su cortesía implica el respeto por el servidor en la función del trabajo. El engagement incluye una valoración subjetiva de la agencia que acerca al trabajador a su trabajo, lo que constituye una emoción. La cortesía es la disposición a atender a los usuarios con buenos modales y modales.

González (2006) considera la seguridad como un soporte que garantiza el bienestar del usuario, una garantía de la integridad de los detalles de ayuda en el servicio, y se fundamenta en la garantía de la salud mientras disfruta de los beneficios. Al brindar protección, los usuarios la sienten porque valoran servicios seguros y evitan riesgos que puedan perjudicarlos y así sentirse seguros. Los indicadores en este caso son: Información formada por el patrimonio documental de la publicidad, la naturaleza jurídica y técnica de que disponen las personas al momento de recibir los servicios, la confianza, incluyendo la buena actitud del empleado hacia la institución, seguir la dirección de la organización porque confía.

y creer en ellos.

Se trata de hacer sentir especial al usuario, por lo que el rasgo de empatía es exclusivo. La empatía describe la relación entre el proveedor del servicio y el usuario, a partir del entendimiento creado en el cuidado brindado. Los títulos premiados son posibles. Según Farfán (2007), la empatía se fortalece en la medida en que se expresa de una forma distinta a los actos de bondad y amor. Usamos la siguiente métrica para medir la comprensión del usuario: antes de presentar las quejas, solicitudes o motivaciones del usuario, considere sus características clave.

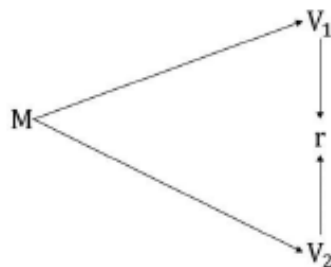
La paciencia es la espera cuidadosa para resistir la presión laboral de los empleados debido a la falta de comunicación o la incertidumbre externa. La comprensión es la capacidad de escuchar primero y luego apoyar los intereses de los demás, estén o no justificados esos intereses. Considerada como un elemento importante en todas las organizaciones, independientemente de su rubro, y es un reconocimiento intangible de los clientes por los productos o servicios que desean buscar para satisfacer sus necesidades. (Zeithaml et al, 2014)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es de naturaleza aplicada porque se enfoca en el contexto del mundo real del problema e identifica relaciones entre variables utilizando herramientas estadísticas. Según (Rodríguez, 2011), el propósito de la investigación aplicada es dar respuestas a problemas prácticos para no solo descubrir nuevos conocimientos teóricos, sino también aplicarlos en el contexto de la resolución de problemas. Asimismo, con un enfoque cuantitativo, en donde se analiza la información numérica que ha sido obtenida de la recolección de datos.

Los niveles de investigación utilizados son importantes porque la finalidad fue determinar qué relaciones existen entre las variantes bajo investigación. Según Hernández et al. (2014), los estudios relacionados se centran en encontrar el significado de la relación entre dos elementos. Los estudios de correlación tienen el siguiente diseño:



Donde:

M: Muestra

V1: Gestión de las 5s

V2: Calidad de servicio

R: Relación de ambas variables

Finalmente, el estudio utilizó un diseño no experimental, en donde las variantes fueron seleccionadas, se analizaron tal como aparecen en la realidad, no se realizaron manipulaciones. Este tipo de diseño se desarrolló sin manipular las variables de investigación, sino que se centró en observar fenómenos en el entorno natural. (Hernández et al. 2014)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión 5s

Es una de las más activas de Japón y empieza a tener un mayor impacto en el negocio, por ello se considera como una herramienta diseñada para eliminar las ineficiencias en los procedimientos que se utilizan para actividades repetitivas o encadenadas, similar a otras técnicas de planificación y mejora (Bernal, 2013).

Variable 2: Calidad de servicio

Berry, Parasuraman y Zeithaml (1988, p. 13) refieren que la calidad del servicio son un conjunto de esfuerzos de una entidad por permanecer en el mercado y mejorar continuamente en términos de aceptación pública.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández (2014), interpreta que la población es un conjunto de todas las situaciones que suceden en el lugar de estudio, sobre los cuales transmiten resultados y actúan de acuerdo a un conjunto de normas. Criterio de inclusión a los trabajadores que están en planillas y se tuvo como criterio de exclusión a los trabajadores que aun no cuenten en planilla.

Díaz (2016) interpreta una muestra como una pequeña parte o fracción de una población extraída que tiene las mismas características que la población. En el estudio actual, estos son 54 socios con el censo. Según Sánchez (2018), proporciona un conjunto de patrones de actividad que evalúan la distribución de diferentes valores en un patrón. Por lo tanto, la selección es aleatoria ya que el presente estudio trabajará con el personal

previamente evaluados con las mismas posibilidades de ser encuestados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

En el estudio fue necesario conocer los métodos de gestión de las 5s y calidad de servicio, ya que con este método se pueden recolectar datos y obtener respuestas. Un cuestionario es un método que proporciona la recopilación de datos necesarios para obtener información de los participantes de forma sistemática. Del mismo modo, López et al. (2016) describen la investigación como uno de los métodos más comunes en la investigación social para la amplia difusión de informes de investigación científica. (Folgueiras, 2016).

Esta investigación utilizará el análisis de la literatura, ya que implica la selección y recopilación de datos de lectura y el análisis crítico de documentos, ya que esta investigación se basa en la adición de trabajos futuros, artículos, bases de conocimiento y documentación que posea varios antecedentes de importancia del tema en estudio.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Como herramienta usada es la técnica de investigación actual, está considerada como una encuesta con preguntas compensadas tipo Likert para un grupo objetivo de una clínica para dos variables de investigación. En cuanto a las herramientas utilizadas, estuvo a cargo de expertos investigadores responsables de la Universidad César Vallejo y los encargados de validar los cuestionarios utilizados como instrumentos para cada variable. La confianza es una métrica que indica qué tan bien se ajusta una herramienta para producir resultados basados en sus hallazgos.

3.5. Procedimientos

En un estudio realizado en una clínica de Piura, se encuestó a los empleados para determinar su conocimiento sobre diversos temas que ayudarán a realizar cambios en este estudio y aprender más.

3.6. Método de análisis de datos

En el presente estudio, se utilizó 2 técnicas: 1) programa de Excel, que transcribe los datos a Excel dentro de una hoja de cálculo, siendo un programa de importancia para el análisis ligero y sencillo, obteniendo la información consiste en las respuestas de los colaboradores encuestados.

Luego se utilizará SPSS v.26 debido a sus amplias capacidades de análisis de datos. En qué tablas, además del análisis estadístico descriptivo para crear tablas de frecuencia, gráficos, etc., se mostrará una tabla con cada dimensión.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio se seguirán los procedimientos señalados por la Universidad Cesar Vallejo, implicando el uso adecuado de las normativas en APA, en tal sentido, conforme al artículo 3 del Código de Ética Universitaria. se considera un referente que sugiere los siguientes aspectos éticos relacionados con la investigación, el respeto, la integridad científica, la responsabilidad, la integridad y la no maleficencia.

Respeto: Este principio se basa en la confirmación de su consentimiento, lo que significa que acepta voluntariamente participar en el estudio.

Según Turner (2019), el respeto es la comprensión que todos merecen, y la integridad científica requiere que las ideas se compartan y discutan, según Ames et al. (2019) indican el uso adecuado de la competencia. Integrar, nutrir y hacer un uso justo de los datos derivados de la investigación tanto en el ámbito académico como en el profesional.

Bondad y no maleficencia: Según Zeron (2019), la bondad siempre funciona y hace cosas buenas para una persona, mientras que la malicia nunca daña a los demás de ninguna manera.

Por ende, Baumgarten (2018) afirma entonces que se refiere a la capacidad de responsabilizar a alguien por sus acciones en función de las acciones y consecuencias de una persona con libre albedrío que sabe lo que

está haciendo.

Finalmente, se respetarán los derechos de propiedad intelectual ya que en este estudio se citan artículos científicos, revistas científicas, libros, etc. de varios autores.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los estadísticos proporcionados de los cuestionarios aplicados a los 54 contribuyentes identificados y se presentan dos cuadros por población y objetivos específicos, el primero es un análisis descriptivo donde se encuentra la frecuencia y el porcentaje, el segundo es un análisis utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

4.1. INFORMACION OBTENIDA DE LOS ENCUESTADOS

4.1.1. DATOS GENERALES DE LOS ENCUESTADOS

Tabla 1.

Datos descriptivos de sexo del encuestado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	29	53,7
	Femenino	25	46,3
	Total	54	100,0

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

Se observa que del total de encuestados: 54 colaboradores representan el 100%, de los cuales 29 equivalente a 53.7% del sexo masculino y 25 el 46.3% del sexo femenino.

Tabla 2.

Datos descriptivos de las edades.

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25 años	8	14,8
De 26 a 30 años	31	57,4
De 31 a 40 años	15	27,8
Total	54	100,0

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

Del total de encuestados, 54 colaboradores representan el 100%, de los cuales: 8 colaboradores equivalen 14.8% con menos de 25 años, así como 31 al 57.4% de

26 a 30 años y por último 15 al 27.8% de 31 a 40 años mencionando que la mayoría de los colaboradores encuestados oscilan entre 26 - 30 años, es decir, es un personal joven adulto.

Tabla 3.

Datos descriptivos del tiempo laborando.

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	34	63,0
De 1 a 3 años	14	25,9
Más de 3 años	6	11,1
Total	54	100,0

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

Vemos que de los 54 colaboradores representan al 100%, de los cuales, 34 equivale a 63% con menos de 1 año laborando, mientras que 14 representa el 25.9% de 1 a 3 años laborando y 6 con el 11.1% con más de 3 años laborando, esto da a conocer que en la mayoría de los colaboradores encuestados tienen menos de 1 año laborando.

4.1.2. INFORMACION OBTENIDA DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Con respecto al objetivo específico 1: Diagnosticar la organización y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Tabla 4.

Resultados descriptivos de la organización y su relación con la calidad de servicio.

Organización	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.- Consideras que la tarea de seleccionar los objetos necesarios está suficientemente dividida en tu lugar de trabajo.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	27	50,0	27	50,0	54	100%
2.- ¿Considera que el material almacenado está correctamente distribuido?	0	0,0	1	1,9	2	3,7	30	55,6	21	38,9	54	100%
3.- Existen materiales, trabajos en proceso o productos terminados que se requieren de acuerdo al pedido del cliente.	1	1,9	5	9,3	11	20,4	33	61,1	4	7,4	54	100%
4.- Existen elementos innecesarios u otros desechos en su lugar de trabajo.	3	5,6	2	3,7	12	22,2	30	55,6	7	13,0	54	100%
5.- La empresa se deshace de materiales innecesarios durante el desarrollo de su actividad.	0	0,0	6	11,1	6	11,1	38	70,4	4	7,4	54	100%
6.- Proporcionar a los empleados la información necesaria para que puedan identificar los bienes que no son necesarios en la empresa.	0	0,0	8	14,8	6	11,1	33	61,1	7	13,0	54	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la Tabla 4 , se observa que de 54 colaboradores: de los cuales 27 que son el 50% refieren que casi siempre y siempre considera que en su centro de trabajo se asignan adecuadamente las tareas para la selección de objetos necesarios, 30 que son el 55.6% refieren que casi siempre cree usted que los materiales almacenados se distribuyen correctamente, 33 que son el 61.1% refieren que casi siempre existen los materiales, productos en proceso o productos terminados necesarios para la atención de los pedidos de sus clientes, 30 que son el 55.6 % refieren que casi siempre existen objetos innecesarios u otros desperdicios en su lugar de trabajo, 38 que son el 70.4% refieren que casi siempre la empresa se deshace de los materiales innecesarios durante el desarrollo de sus actividades y 33 que son el 61.1% refieren que casi siempre se le brinda a los trabajadores la información necesaria que les permita identificar objetos innecesarios dentro de la empresa.

Contrastación de la Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Tabla 5

Prueba de correlación de Spearman: Organización. y la calidad de servicio.

Rho de Spearman			
		D1V1= Organización	V2: Calidad de servicio
D1V1= Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,357**
	Sig. (bilateral)	.	,008
	N	54	54
V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,357**	1,000
	Sig. (bilateral)	,008	.
	N	54	54

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

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

Respecto tabla 5, evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,357; es una correlación positiva baja, donde ($p=0.000 < 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Con respecto al objetivo específico 2: Analizar el orden y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Tabla 6

Resultados descriptivos el orden y su relación con la calidad de servicio.

Orden	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7.- Está correctamente señalizado el espacio destinado a cada material en el almacén	0	0,0	2	3,7	5	9,3	43	79,6	4	7,4	54	100%
8.- Las líneas trazadas en el suelo se utilizan para delimitar pasillos, zonas de trabajo y máquinas, equipos, mesas, muebles, estanterías, etc.	1	1,9	4	7,4%	8	14,8	38	70,4	3	5,6	54	100%
9.- Considera que el producto debe ser tenido en cuenta para la correcta identificación del cliente.	2	3,7	9	16,7	13	24,1	30	55,6	0	0,0	54	100%
10.- Se utilizan letreros para identificar áreas o procesos de trabajo.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	38	70,4	16	29,6	54	100%
11.- Considerar la correspondencia de los códigos con la ubicación e identificación del producto.	0	0,0	4	7,4	11	20,4	29	53,7	10	18,5	54	100%
12.- El código de identificación se utiliza para identificar completamente los productos y herramientas para las actividades de desarrollo.	0	0,0	3	5,6	9	16,7	36	66,7	6	11,1	54	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

Se observa que de 54 colaboradores: de los cuales 43 que son el 79.6% refieren que casi siempre los espacios asignados en el almacén para cada material están debidamente señalizados, 38 que son el 70.4% refieren que casi siempre se usan líneas trazadas en el piso para delimitar pasillos, áreas de trabajo y la ubicación de máquinas, equipos, mesas, muebles, estantes, etc., 30 que son el 55.6% refieren que casi siempre considera que los productos se encuentran a la vista de los clientes para su debida identificación, 38 que son el 70.4 % refieren que casi siempre se usan letreros para identificar las áreas o procesos de trabajo, 29 que son el 53.7% refieren que casi siempre considera que los códigos empleados para la ubicación e identificación de los productos son los adecuados y 36 que son el 66.7% refieren que casi siempre se hace uso de códigos de identificación para tener plenamente identificados tanto productos como herramientas para llevar a cabo el desarrollo de actividades.

Contrastación de la Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre el orden y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Tabla 7.

Prueba de correlación de Spearman: Orden y la calidad de servicio.

		Rho de Spearman	
		D2V1= Orden	V2: Calidad de servicio
D2V1= Orden	Coeficiente de correlación	1,000	,648**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	54	54
V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,648**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	54	54

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

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

Evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,648, es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 < 0.05$) lo que se observa que se

acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que existe relación significativa entre el orden y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Con respecto al objetivo específico 3: Evaluar la limpieza y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Tabla 8

Resultados descriptivos de la limpieza y su relación con la calidad de servicio.

Limpieza	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
13.- Hay residuos o líquidos en el suelo.	0	0,0	2	3,7	7	13,0	39	72,2	6	11,1	54	100%
14.- El material que tienen que utilizar en su trabajo es limpio.	0	0,0	5	9,3	4	7,4	32	59,3	13	24,1	54	100%
15.- Los puestos de trabajo y su disposición están bien diseñados y son fáciles de limpiar.	0	0,0	3	5,6	2	3,7	41	75,9	8	14,8	54	100%
16.- Es deber de todo trabajador mantener limpia su obra, máquina, herramientas, etc.	0	0,0	2	3,7	6	11,1	40	74,1	6	11,1	54	100%
17.- La empresa cuenta con las condiciones óptimas y la cantidad necesaria de productos de limpieza.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	27	50,0	27	50,0	54	100%
18.- Considera importante examinar el desarrollo de la limpieza de los locales en la organización.	0	0,0	1	1,9	2	3,7	30	55,6	21	38,9	54	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la Tabla 8 se observa que de 54 colaboradores: de los cuales 39 que son el 72.2% refieren que casi siempre existen desperdicios de materiales o líquidos en el

suelo, 32 que son el 59.3% refieren que casi siempre los materiales necesarios para su labor se encuentran limpios, 41 que son el 75.9% refieren que casi siempre las estaciones de trabajo y su ubicación están bien diseñados, de tal forma que la limpieza sea fácil, 40 que son el 74.1 % refieren que casi siempre cada trabajador es responsable de mantener limpio su puesto de trabajo, sus máquinas, sus herramientas, etc., 27 que son el 50% refieren que casi siempre la empresa cuenta con artículos de limpieza en óptimas condiciones y en la cantidad necesaria y 30 que son el 55.6% refieren que casi siempre considera que es importante inspeccionar el desarrollo de la limpieza de los espacios dentro de la organización.

Contrastación de la Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la limpieza y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Tabla 9

Prueba de correlación de Spearman: la limpieza y la calidad de servicio.

		Rho de Spearman	
		D3V1= Limpieza	V2: Calidad de servicio
D3V1= Limpieza	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	54	54
V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	54	54

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

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

Evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,747; es una correlación positiva alta, donde ($p=0.000 < 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que existe relación significativa entre la limpieza y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Con respecto al objetivo específico 4: Establecer la estandarización y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Tabla 10

Resultados descriptivos de la estandarización y su relación con la calidad de servicio.

Estandarización	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
19.- Tus compañeros trabajan en perfecto orden.	1	1,9	5	9,3	11	20,4	33	61,1	4	7,4	54	100%
20.- Se realizan auditorías con la debida frecuencia, como resultado de lo cual se toman acciones correctivas.	3	5,6	2	3,7	12	22,2	30	55,6	7	13,0	54	100%
21.- Se determina un procedimiento de auditoría con un formato adecuado.	0	0,0	6	11,1	6	11,1	38	70,4	4	7,4	54	100%
22.- ¿Considera que los empleados cumplen con los estándares establecidos por la organización?	0	0,0	8	14,8	6	11,	33	61,1	7	13,0	54	100%
23.- Se considera que las reglas de la sociedad son claras y precisas.	1	1,9	5	9,3	11	20,4	33	61,1	4	7,4	54	100%
24.- Considera que los socios comerciales contribuyen a la mejora de la organización.	1	1,9	5	9,3	11	20,4	33	61,1	4	7,4	54	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la Tabla 10 , se observa que de 54 colaboradores: de los cuales 33 que son el 61.1% refieren que casi siempre sus compañeros son ordenados en su trabajo, 30 que son el 55.6% refieren que casi siempre se realizan auditorías con la adecuada frecuencia y ésta genera acciones correctivas, 38 que son el 70.4% refieren que casi siempre se tiene establecido el procedimiento para las auditorías con los formatos correspondientes, 33 que son el 61.1 % refieren que casi siempre cconsidera usted que el personal cumple con las normas establecidas dentro de la

organización, 33 que son el 61.1% refieren que casi siempre cconsidera que las reglas de la empresa son claras y precisas.y 33 que son el 61.1% refieren que casi siempre considera que los colaboradores contribuyen a la mejora de la organización.

Contrastación de la Hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre la estandarización y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Tabla 11

Prueba de correlación de Spearman: la estandarización y la calidad de servicio.

Rho de Spearman			
		D4V1= Estandarización	V2: Calidad de servicio
D4V1= Estandarización	Coeficiente de correlación	1,000	,421**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	54	54
V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,421**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	54	54

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

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

Evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,421; es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 < 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que existe relación significativa entre la estandarización y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Con respecto al objetivo específico 5: Establecer la disciplina y su relación la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Tabla 12.

Resultados descriptivos de la disciplina y su relación la calidad de servicio.

Disciplina	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
25.- Cumplir con las normas de la empresa y del grupo.	1	1,9	5	9,3	11	20,4	33	61,1	4	7,4	54	100%
26.- Implementar las medidas de control adecuadas para mejorar el área de trabajo.	1	1,9	5	9,3	11	20,4	33	61,1	4	7,4	54	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la Tabla 12, se observa que de 54 colaboradores: de los cuales 33 que son el 61.1% refieren que casi siempre se cumple las normas de la empresa y del grupo y 33 que son el 61.1% refieren que casi siempre se Implementar las medidas de control adecuadas para mejorar el área de trabajo.

Contrastación de la Hipótesis específica 5: Existe relación significativa entre la disciplina y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Tabla 13.

Prueba de correlación de Spearman: la disciplina y la calidad de servicio.

Rho de Spearman			
		D5V1= Disciplina	V2: Calidad de servicio
D5V1= Disciplina	Coeficiente de correlación	1,000	,358**
	Sig. (bilateral)	.	,008
	N	54	54
V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,358**	1,000
	Sig. (bilateral)	,008	.
	N	54	54

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

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

Respecto tabla 13, evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,358, es una correlación positiva baja, donde ($p=0.000 < 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1 (Hipótesis alterna), quiere decir que existe relación significativa entre la disciplina y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Respecto al objetivo General: Determinar la relación de la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Tabla 14

Relación de las variables mediante prueba de Normalidad.

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
V1= Gestión de las 5s	,240	54	,000
V2= Calidad del servicio	,244	54	,000

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

En base a la variable independiente denominada Gestión de las 5s se obtiene un nivel de significancia de 0.000 y la variable dependiente Calidad del servicio es de

0.000, esto manifiesta que los datos son no paramétricos que resultan que no tienen una distribución normal, por otro lado, se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnova en base a que la muestra es mayor a 50, aplicándose dicha muestra que a 54 trabajadores de la clínica en la ciudad de Piura.

Contrastación de la Hipótesis General: Existe relación significativa entre la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Tabla 15.

Prueba de correlación de Spearman gestión de las 5s y la calidad de servicio.

		Rho de Spearman	
		V1= Gestión de las 5s	V2= Calidad del servicio
V1= Gestión de las 5s	Coeficiente de correlación	1,000	,596**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	54	54
V2= Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,596**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	54	54

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

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

Respecto tabla 15, evidenciamos que coeficiente de correlación de Spearman es 0,596; es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.00 < 0.05$) lo que se observa que se rechaza la H0 (Hipótesis nula) y se acepta la H1 (Hipótesis alterna), quiere decir que se va a emplear pruebas no paramétricas cuyos datos no tienen una distribución normal, mencionando que existe relación significativa entre la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo específico 1: Organización y su relación con la calidad de los servicios en la clínica de Piura. Establece que los servicios de transporte son un sector importante de la economía y deben tener un óptimo desarrollo de la gestión operativa para optimizar los procesos internos y externos de los servicios que brinda la organización (Vintimilla, 2020). La integración de tecnología basada en la estrategia operativa tiene como objetivo desarrollar la flexibilidad y la oportunidad para responder a los clientes, permitir la retroalimentación de procesos y construir cadenas de valor dentro de la organización (Zapata, 2020). De acuerdo con los datos, se observaron 54 colaboradores: 27 de ellos (50%) informaron que casi siempre y siempre sentían que su lugar de trabajo estaba suficientemente encargado de la tarea de seleccionar los objetos necesarios, 30 fueron 55,6% dijo que casi siempre cree que los materiales almacenados se distribuyen correctamente, 33 (61,1%) casi siempre materiales, trabajos en proceso o productos terminados para procesar los pedidos de los clientes, 30 (55,6%) informan 38 (70,4%) que la empresa casi siempre se deshace del material innecesario durante el desempeño de sus actividades El 61,1% de los 33 encuestados indicó que casi siempre se brinda a los empleados la información necesaria para que puedan identificar cosas innecesarias en la empresa.

Se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,357; es una correlación positiva baja, donde ($p=0.000 < 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que, existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Con respecto al objetivo específico 2: Establecimiento del orden y su relación con la calidad de los servicios en la clínica de Piura. Basado en (Hernández et al., 2018). Para sobrevivir en el mercado, las empresas tratan de ser más eficientes y brindar servicios de calidad a sus clientes (Marrero-Hernández, 2019). Por ello, se recomienda medir la calidad de servicio percibida por el cliente, identificar deficiencias y tomar acción (Robledo, 2015). De los resultados obtenidos entre 54 socios: 43 (79,6%) indicaron que el espacio asignado a cada material en el almacén

casi siempre está correctamente señalado, 38 (70,4%) indicaron que sí. Las líneas dibujadas en el suelo casi siempre se utilizan para indicar. pasillos, zonas de trabajo y máquinas, equipos, mesas, mobiliario, estanterías, etc. colocación.

El 55,6% de los 30 dijeron que casi siempre pensaban que el producto era 38; (70,4%) Los clientes reportan que los letreros casi siempre se usan para identificar un área de trabajo o proceso 29; (53,7%) de los clientes reportan que casi siempre sienten que los códigos se usan para el posicionamiento e identificación del producto son suficientes, el 36; (66,7%) dijo que el código de identificación se utiliza casi siempre para desarrollar la identificación del producto siempre completa y herramientas para realizar operaciones.

Se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,648; es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 < 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que; existe relación significativa entre el orden y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Con respecto al objetivo específico 3: Determinación de la limpieza y la relación con la calidad del servicio en la clínica de Piura. Esto está en marcado contraste con Rizkya et al. (2019) implementaron el método de las 5s y lograron mejorar la calidad de vida de sus colaboradores al reducir la actividad de búsqueda en un 18,75% y la utilización óptima del espacio en un 11,20%. Por su parte, Jiménez et al. (2019) ampliaron las 5 y agregaron preocupaciones de seguridad, reduciendo el número de accidentes en la empresa. De igual manera, Zubia, Brito y Ferreiro (2018) siguieron su desarrollo en 5 etapas, iniciando con el diagnóstico, luego comprendiendo, capacitando a los colaboradores sobre el método a implementar y luego la fase de implementación. Los resultados del plan y su implementación son alentadores, ya que se reducen costos, se aprovechan de manera óptima los recursos, se mejora el clima laboral y los empleados se sienten cómodos trabajando en la empresa.

Se observaron 54 colaboradores: 39 (72,2%) dijeron que casi siempre había material o escombros líquidos en el suelo, 32 (59,3%) dijeron que el material requerido para su trabajo casi siempre estaba limpio, 75,9% 41 informaron que casi siempre. Todas las estaciones de trabajo y sus ubicaciones estaban bien diseñadas para facilitar la limpieza, y el 74,1% de los 40 informaron que casi todos los

empleados eran responsables de mantener limpia la estación de trabajo. lugares de trabajo, sus máquinas, herramientas, etc. 27 El 50% dice que la empresa casi siempre cuenta con las condiciones óptimas y la cantidad necesaria de productos de limpieza, 30 El 55,6% dice que casi siempre cree que las inspecciones son importantes Desarrollar cuartos limpios en la organización.

Evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,747; es una correlación positiva alta, donde ($p=0.000 <0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que; existe relación significativa entre la limpieza y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Con respecto al objetivo específico 4: Establecer la estandarización y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. A diferencia del autor Canzio (2019), quien realizó un estudio en el que se omitió el experimento y se utilizó como diseño la correlación, luego de una encuesta a sus colegas, el 65% calificó la calidad del servicio como media y la gestión como moderada. Considerado en el mismo nivel. Administración. representó el 57 por ciento. Obteniendo un valor de 0,72 después de la prueba Rho de Spearman, se concluyó que existe una correlación positiva y alta entre las variables de estudio, lo que confirma la significancia de la correlación ya que se obtuvo una $p=0,000$ por debajo del nivel 0,05 (p. 99).

De los 54 compañeros de trabajo, se observó que 33 de ellos (61,1%) dijeron que sus compañeros de trabajo casi siempre estaban organizados en su trabajo, y 30 (55,6%) dijeron que casi siempre eran auditados con la frecuencia adecuada correctivo acciones tomadas. , 38 (70,4%) informaron que casi siempre se estableció un procedimiento de auditoría de formato adecuado, 33 (61,1%) informaron que casi siempre creen que los empleados cumplen con los estándares establecidos por la organización, 61,1% de los 33 encuestados dijeron que casi Siempre he encontrado que las normas de la empresa son claras y precisas. El 61,1% de 33 encuestados dijeron que casi siempre creían que los socios comerciales contribuían a la mejora de la organización.

Se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,421; es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 <0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que; existe relación significativa

entre la estandarización y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Con respecto al objetivo específico 5: Establecer la disciplina y su relación la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. A los autores se les atribuye la definición de calidad de servicio de Bernal (2015) como una evaluación sensible de la efectividad de un servicio en términos de su entrega y grado de seguridad (p. 21).

De acuerdo con Horowitz (2010), la calidad del servicio es un valor razonable como un posible reconocimiento después de lograr un determinado beneficio, que es una forma de hacer valer la responsabilidad y la obligación de satisfacer la experiencia final. De acuerdo con Berry, Bennett y Brown (1989), la calidad del servicio suele caracterizarse por su flexibilidad, ya que existen muchas oportunidades para ajustarse o adaptarse a diferentes necesidades, también es posible evaluar y por ende mejorar, todos los servicios están estrechamente relacionados con la satisfacción.

De los 54 colaboradores, esto se observó: 33 (61,1%) dijeron que casi siempre se cumple con las normas de la empresa y del grupo, y 33 (61,1%) dijeron que casi siempre se implementaban los controles adecuados para mejorar el área de trabajo.

Evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,358; es una correlación positiva baja, donde ($p=0.000 < 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que; existe relación significativa entre la disciplina y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación de la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. Se contrasta con el autor Torres (2021) en donde manifiesta que la investigación fue analizar cómo se relaciona la calidad de los servicios prestados con la competencia en la dirección de estudio, el tipo básico de investigación, el diseño fue no experimental, descriptivo y transversal, donde obtuvo un rho Pearson 0.840**, el valor de significación (sig.) igual a 0.000 es menor que 0.01; se concluyó que existe una correlación significativa entre las variables de estudio en el DIRCETUR-Piura en 2020-2021. Y estos resultados se tienen en cuenta con la correlación del coeficiente de

Spearman es 0,596; es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.00 < 0.05$) lo que se observa se acepta la Hipótesis alterna, en donde si existe una relación significativa entre la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

VI. CONCLUSIONES

1. En el primero objetivo específico: Se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,357; es una correlación positiva baja, donde ($p=0.000 <0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que; Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.
2. En el segundo objetivo específico: Se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,648; es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 <0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que; Existe relación significativa entre el orden y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.
3. En el tercer objetivo específico: Evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,747; es una correlación positiva alta, donde ($p=0.000 <0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que; Existe relación significativa entre la limpieza y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.
4. En el cuarto objetivo específico: evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,421, es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 <0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que; Existe relación significativa entre la estandarización y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.
5. En el quinto objetivo específico: evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,358, es una correlación positiva baja, donde ($p=0.000 <0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que; Existe relación significativa entre la disciplina y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Implementar actividades de seguimiento y monitoreo de la aplicación del método 5S, particularmente en materia de selección, organización y disciplina, para aumentar la producción de los trabajadores.
- 2.** Realizar acciones de mejora en la aplicación del método 5S, especialmente en las acciones de selección, secuencia y disciplina, con el fin de aprovechar mejor el espacio o entorno, crear seguridad para la imagen y reputación de la organización y mejorar su calidad.
- 3.** Evaluación periódica del personal para asegurar las decisiones más oportunas para mejorar los resultados del trabajo y las medidas de eficiencia organizacional de la empresa encuestada.
- 4.** Implementar monitoreo y aplicación de métodos 5S para mejorar resultados en uso óptimo de recursos y desempeño laboral.
- 5.** Como sugerencia para la mejora continua, los directores y gerentes deben participar en la implementación y el seguimiento del enfoque 5S debido a su nivel de compromiso e involucramiento, lo que inspirará, motivará y valorará las contribuciones de los miembros de su equipo a la meta general y los objetivos de la organización.

PROPUESTA

A. INTRODUCCIÓN

Hoy vivimos en una sociedad que cambia rápidamente debido al fenómeno de la globalización. La razón es que las organizaciones necesitan manejar todos los escenarios posibles y anticiparse a los cambios para poder sobrevivir en el tiempo. En este caso podemos hacernos una idea de cómo las organizaciones han cambiado mucho a lo largo del tiempo, quieren modernizarse y empiezan a hablar de excelencia y mejora continua interna. Actualmente, el cliente es el principal motivo de las organizaciones para trabajar y servir cerca de él. Vivimos en una era de innovación continua, mejora continua y optimización de procesos para crear alta competitividad en el mercado. Sabemos que las organizaciones no deben olvidar esto, porque es muy importante mejorar la experiencia del usuario de los servicios que ofrecen, necesitan una atención a la cliente significativamente mejorada, infraestructura con dispositivos modernos y más para satisfacer a los usuarios con atención y eficiencia.

En este sentido, las herramientas de mejora continua juegan un papel importante en cualquier organización, especialmente en unidades nacionales donde la principal limitante es un presupuesto limitado, por lo que puede ser muy beneficioso a la hora de implementar herramientas de gestión. Al utilizar aquellos que se pueden personalizar de manera más eficiente a un costo asequible, tanto en el proceso de ejecución como en formas que permitan cambiar la experiencia para mejorar su atención, el elemento humano es primordial en este momento porque son todos. La columna vertebral de la terapia.

B. FUNDAMENTACIÓN

Debido a esta interrogante, este estudio determinó la relación entre la gestión 5S y la calidad de los servicios recibidos por los usuarios en una clínica de Piura, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión 5S como herramienta para la mejora continua de la salud. la cualidad de la benevolencia. El método 5S se basa en cinco principios, que tienen como

objetivo promover la dinámica de trabajo y mejorar aspectos como el uso de los lugares de trabajo, la organización, la higiene, las normas y la dinámica de convivencia en la empresa. Esta descripción se basa en el significado de cada una de las cinco S: seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke.

C. OBJETIVOS

Objetivo general

- Determinar la relación de la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Objetivos específicos

- Analizar la organización y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.
- Establecer el orden y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.
- Verificar la limpieza y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.
- Conocer la estandarización y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.
- Evaluar la disciplina y su relación la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

D. JUSTIFICACIÓN

La metodología 5s es usada como propuesta de mejoramiento y necesidad principal de la empresa Hernandito publicidad, la cual sirvió para iniciarse en el mejoramiento continuo de sus prácticas, ya que se pueden aplicar en diferentes tipos de empresas y organizaciones, tanto en oficinas como en las áreas de producción. Con dicha propuesta se esperó mejorar y mantener las condiciones de organización, orden y limpieza en el área de trabajo y en consecuencia mejorar la calidad, la productividad, y la competitividad de la empresa.

La clínica , cuenta con un alto grado de producción y procesos , sin embargo, presenta numerosos factores que afectan la eficiencia de la producción y el servicio, al no existir una adecuada implementación para el uso y administración de los recursos tanto materiales como humanos; dentro de estos factores se encuentra el entorno de trabajo desorganizado y sin limpieza, la asignación del espacio insuficiente y el que los trabajadores no cuenten con áreas de trabajo en óptimas condiciones, reduciendo así su tiempo y eficiencia en la producción. Estos factores generan pérdidas económicas y afectan directamente la calidad del producto y el servicio, lo cual deja a un lado la preocupación por la satisfacción total del cliente. Con base en lo anterior, la propuesta de mejoramiento basada en la metodología 5 S, fue usada como guía para eliminar las fallas en las áreas de producción, que se generaban. Para garantizar el cumplimiento de los requisitos de orden, higiene y seguridad, así como una distribución óptima del espacio físico, busca implementar la metodología 5S japonesa en la clínica, creando un entorno de calidad para quienes lo usan.

E. ACTIVIDADES

Actividad	Problema	Surgimiento del problema
Desarrollo de la gestión 5s	Falta de información y compromiso al máximo de los representantes.	Falta de actitud e irresponsabilidad del gerente están enfocados en solo ganar licitaciones de obras.
Tomar en cuenta las ideas de los trabajadores para la toma de decisiones.	El gerente tome en cuenta en lo que piensa el personal.	Los jefes de áreas que puedan realizar, al final no se les pregunta que es lo espera de la empresa el empleador

Implementar reconocimientos al esfuerzo laboral.	El gerente no tiene el interés de reconocer el arduo trabajo de su empleador.	Definitivamente no hay empatía con los trabajadores.
Implementación de dinámicas y charlas informativas de motivación laboral.	La clínica no realiza capacitaciones	Hay demasiada irresponsabilidad de la clínica de dar los recursos de dinámicas, charlas u otra motivación para mejorar el rendimiento del colaborador.

F. ESTABLECER ACCIONES

Indicadores	Problemas	Acción de mejorar
Nivel y calidad de servicio	Nivel promedio en avance a la mejora del servicio	Atención carismática y dinámica, pero con el respeto y profesionalismo
Participación y aporte de mercado	Desconocimiento de mercado	Comparación de ventas propias y de la competencia
Ubicación positiva frente a la competencia	Satisfacción del cliente	Ejecutar una breve encuesta al usuario o cliente
Trabajo en excelentes condiciones y acabados	Posicionamiento de la empresa	Reconocer al cliente frecuente

G. ESTRATEGIAS QUE SE DESEAN IMPLEMENTAR

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Desarrollo de la gestión de las 5s	Desinformación de la norma de gestión de calidad	5 meses	Excelencia en la calidad del servicio, con el uso de la gestión.	Mediante las reuniones, dar a conocer los beneficios de la gestión de calidad
2	Tomar en cuenta las ideas de los trabajadores para la toma de decisiones.	Temor a que se equivoque.	5 meses	Iniciativa voluntaria de los trabajadores para que la empresa sea líder en el mercado.	Identificar temas y puntos específicos.
3	Implementar reconocimientos al esfuerzo laboral.	Las diferentes necesidades y problema de cada personal	5 meses	Personal feliz y en óptimas condiciones.	Analizar las diferentes situaciones del colaborador.
4	Implementación de dinámicas y charlas informativas de motivación laboral.	Que el personal no acepte de forma pacífica.	5 meses	Garantizar la estimación y aprecio al personal.	Plantear técnicas de motivación a ejecutar.

H. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desarrollo gerencial 5s	■	■	■	■	■											
Tenga en cuenta los pensamientos de los empleados al tomar decisiones.				■	■	■	■	■								
Introducir el reconocimiento por el trabajo duro.								■	■	■	■	■				
Llevar a cabo conversaciones dinámicas e informativas sobre la motivación laboral.												■	■	■	■	■

I. PRESUPUESTO

Acciones	Estrategias	Personal	Costo	Tic	Periodo
Desarrollo de la gestión de las 5s	Contratar a un experto en el tema para su correcta implementación de la gestión de calidad	Gerente o Administrador	s/. 7000.00	Laptop y proyector	5 meses
Tenga en cuenta los pensamientos de los empleados al tomar decisiones.	Identificar temas y puntos específicos	Gerente o Administrador	s/. 3000.00	Laptop y proyector	5 meses
Implementar reconocimientos al esfuerzo laboral.	Analizar las diferentes situaciones del colaborador	Gerente o Administrador	s/. 2000.00	Certificados y premios	5 meses
Llevar a cabo conversaciones dinámicas e informativas sobre la motivación laboral.	Plantear técnicas de motivación a ejecutar	Gerente o Administrador	s/. 5000.00	Laptop y proyector	5 meses
TOTAL			S/ 17 000.00		

J. VIABILIDAD

La clínica considera, que la propuesta es muy acertada para mejorar las condiciones adecuadas, por ello que el plan para establecer mejoras respecto a la gestión de las 5s en relación a la calidad de servicio será esperado con los mejores resultados óptimos. La propuesta asciende a la suma de 17 000 .00 nuevos soles, en donde la empresa asumirá el costo en el 100% para obtener los resultados esperados.

REFERENCIAS

- Abuhadba, S. (2017). "Metodología 5 s y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C.". (Tesis de Licenciado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Ames et al. (2019) 5S para la mejora continua: La base del Lean. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KEzcDwAAQBAJ&pg=PA8&dq=fase+de+mantenimiento+de+las+5s&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjy8Hh1v3rAhWjxVkkHSN8B0gQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=fase%20de%20mantenimiento%20de%20las%205s&f=false>
- Al Amin et al. (2019) implementaron la metodología en una empresa industrial debido a que los desechos desarrollaban ciertas perturbaciones en la eficiencia y productividad,
- Aranda Rojas, J. A. (Agosto de 2017). "*Gestión de Almacenamiento Basado en la Metodología 5 "S" y Productividad en la Municipalidad Distrital de Huanca Huanca , Angaraes , Huancavelica*". Tesis de Titulación, Universidad Peruana los Andes. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/290/Jhonatan%20Alcides%20Aranda%20Rojas.pdf?sequence=1>
- Argüello, N. (2017). Evaluación de la Metodología 5S implementada en el Área de Esmalte de una Empresa Manufacturera De Cocinas. (Tesis Ingeniero Químico). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Ávila (2011) Aportes a la calidad de la educación rural en Colombia, Brasil y México: experiencias pedagógicas significativas. [Tesis doctoral], Universidad de la Salle, Bogotá.
- Baumgarten (2018) Metodología de la investigación. <https://1library.co/article/aspectos-%C3%A9ticos-metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.qmj1k3wq>

- Benites (2019) 5S para la mejora continua: Hacer más con menos (1a edición). España: Editorial Cims.
- Bernal (2015) Metodología de la investigación. https://www.academia.edu/76957970/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Bernal_pdf
- Berry, Bennett y Brown (1989) Calidad de servicio. <https://www.iberlibro.com/Calidad-servicio-Berry-Leonard-Bennet-David/14922083510/bd>
- Bonilla, E., Díaz B., Kleeberg F. & Noriega, M. (2010). Mejora continua de los procesos Herramientas y técnicas. (1° edición). Perú: Fondo Editorial de la Universidad de Lima.
- El país, 2016, par. 1)
- Briozzo (2016) Las "5 S" Herramienta de mejora de la calidad <https://www.sarda.org.ar/images/2016/03%20%20Las%20%20S%20-%20Herramienta%20de%20mejora%20de%20la%20calidad.%20G.%20Briozzo.pdf>
- Cancio (2019) Metodología de las 5S en la calidad de servicio de mantenimiento de equipos en empresas industriales en el periodo 2010 - 2019: una revisión de la literatura científica
- Castillo (2005) Importancia calidad del servicio en la industria cosmética. (Tesis Administración). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
- Coveñas y Espinoza (2021) Metodología 5S para Orientar la Gestión de Almacén en la Empresa Emprendedores Medic - Piura 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80648/Cove%20c3%b1as_VA-Espinoza_PA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deep Cleaning (2015), Las 5 "S" Herramienta de Cambio
- Díaz (2016) Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación, Sergio Carrasco Díaz.

https://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=64548&shelfbrowse_itemnumber=86865

Farfán (2007), Implementación de 5's en pañol (almacén) herramientas de pesca Azteca. Tesina para Diplomado en sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, Instituto Politécnico Nacional, Mazatlán

Filip y Marasc-Klein (2015) Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1676>

Folgueiras, (2016). Metodología 5S y su impacto en el sector industrial en el periodo 2009 - 2018: una revisión de la literatura científica (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/24566>

Fuentes, K. (2017). "Implementación de la metodología 5s para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el área de Aseguramiento y Control de la Calidad de una entidad bancaria". (Tesis de Ingeniería). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: MCc Graw Hill.

Hernández _Mendoza (2018). Metodología de la investigación. México: MCc Graw Hill.

Hernández, E., Camargo, Z. y Martínez, P. (2015) Impacto de las 5S en la Productividad, Calidad, Clima Organizacional y Seguridad Industrial en Caucho Metal Ltda. Ingeniare, 23, 107-117.
<https://doi.org/10.4067/S0718-33052015000100013>

Horowitz (2010) Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.

Marrero-Hernández, R. A. (2019). Modelo de diagnóstico-planificación y control del mantenimiento. <https://www.redalyc.org/journal/3604/360459575005/html/>

- Ginder (2008) *Calidad en la Gestión de Servicios*. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- González (2006) *Aplicación del modelo de las 5S para mejorar la productividad del área de operaciones de Ganadera Agrícola M&M SAC Trujillo – I semestre 2018 (Tesis de Grado)*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Gonzalo (2021) *Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018 (Tesis de Grado)*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado desde: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12095/CALIDAD_LIDERAZGO_GONZALES_JARA_AYVI_NAYSHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gozalo, D. (13 de Marzo de 2019). *Canales Sectoriales Interempresas*. Obtenido de *Cómo conseguir más ventas gracias a una correcta gestión del almacén*: <https://www.interempresas.net/Logistica/Articulos/239670-Como-conseguir-mas-ventas-gracias-a-una-correcta-gestion-del-almacen.html>
- González, J. (2013). “Las 5 “s” una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la superintendencia de administración tributaria en la región occidente”. (Tesis de Administración). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Guerrero (2019) *Percepción de la calidad del servicio educativo de la institución educativa “José gabriel condorcanqui noguera” de la comunidad del distrito de yauyucán santa cruz. (tesis de maestría, universidad nacional de cajamarca, lima)*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8191/Villanueva_LMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez (2019) *Implementación de metodología 5s para optimizar la gestión logística de la empresa comercial neobio*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21838>

Lamb et al. (2012) Principios del método de las 5S.

Que son las 5S. Las 5 fases y ventajas del metodo 5S para la calidad, produccion y clima laboral de la empresa. Aspectos interesantes sobre las 5S

<http://www.emprendedorsublime.com/2012/02/09/gestion-de-empresa/otros/principios-del-metodo-de-las-5s/>

López et al. (2016) Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cuantitativa.
<https://revistas.um.es/rie/article/view/97661>

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. Recuperado el 07 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5252>

Muñoz Diaz, C. W. (2020). Gestion de calidad y su nfluencia en la rentabilidad de las mypes de construccion de la ciudad de trujillo. Trujillo. Recuperado el 07 de Diciembre de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44854>

Ñahuirima, Y. (2015). “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas 2015”. (Tesis de Administración). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Ornelas, Montelongo y Nájera. (2010) La calidad del servicio de un centro de información. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3664564>

Orozco Sánchez, C. A., Ramírez Monroy, K. L., & Varón Novoa, G. N. (2018). Diseño del sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de las normas ntc 9001- 2015, ntc iso 14001 y ohsas 18001 para la empresa construcciones crj sas. Ibagué. Recuperado el 24 de Julio de 2021, de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/5026>

Ortiz, K. (27 de Mayo de 2017). SCRIBD. Recuperado el 13 de Junio de 2019, de [es.scribd.com: https://es.scribd.com/presentation/349551478/Gestion-deLa-Calidad-Paul-James](https://es.scribd.com/presentation/349551478/Gestion-deLa-Calidad-Paul-James)

- Parasuraman, A; Zeithaml, V y Berry, L. (1991). Refinement and reassessment of the servqual scale. Journal of retailing.
- Paredes Sánchez, A. B. (2019). Gestión de calidad con el uso de las 5s como herramienta administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, en la av. aija, distrito de huarmey, región ancash, 2016. Chimbote. Recuperado el 07 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12122>
- Pérez, C. (2017). “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante Campestre S.A.C., Chiclayo periodo enero a septiembre 2011-2012”. (Tesis de Contabilidad). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Pérez Herrera, J. F. (19 de Diciembre de 2019). Claves y consejos para implementar la Metodología 5S. Obtenido de Lean Construction Mexico: <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/claves-y-consejos-para-implementar-la-metodolog%C3%ADa-5s>
- Pérez (2014) Es posible mejorar los servicios para anticiparse a las solicitudes de los usuarios y cumplir con sus expectativas
- Pizzo (2016), “Como servir con excelencia: un sistema al alcance de su equipo de trabajo”. España: Editorial Academia Española
- Reyes, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. (Tesis Administración). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Rizkya et al. (2019) Metodología 5S aplicada en plantas productivas: una revisión de la literatura científica. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24954>
- Robledo, A (2015) La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Metodología 5s de Gestión de la calidad. <https://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2014/05/13/metodologia-5s-de-gestion-de-la-calidad/>

- Rodríguez (2011) Calidad de servicio.
https://www.researchgate.net/publication/271266656_La_Calidad_del_Servicio_y_la_Satisfaccion_del_Consumidor
- Romero y Valdivieso (2022), con el propósito de evaluar la aten
- Romero, K y Valdivieso, G (2022) Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de una entidad financiera en Piura, 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98250/Romero_PKD-Valdiviezo_CG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez (2018) Construyendo la distribución muestral desde un enfoque de muestreo repetido.
<http://funes.uniandes.edu.co/12938/1/Sanchez2018Construyendo.pdf>
- Tello, G. (2017). Mejora Continua: “Aplicación de la Metodología 5S para la mejora de la productividad del departamento técnico de la empresa BELPAC S.A.C., CALLAO, 2017”.(Tesis Ingeniero Industrial). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Tigan (2006). Excelencia en Servicio. (1° edición). Perú: Fondo Editorial de la Universidad de Lima.
- Tinoco, Tinoco y Moscoso (enero/junio de 2016) Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Revista Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en Educación
- Torres, K (2021) “Calidad de servicio y competitividad en la Dirección de Turismo de la DIRCETUR-Piura, 2020-2021”.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74387/Torres_CKS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Sanjeewa y Senevirathne (2017) Calidad de servicio y satisfacción del cliente Pollería Mirko, Chimbote 2017.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USPE_1652e35e31b534edff240836502f6efe

- Tume (2015). Gestión administrativa de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad distrital de Santa Rosa, Lima (Titulo de Maestría) la Universidad Privada César Vallejo
- Vintimilla (2020). Metodología 5S y la productividad en empresas industriales: una revisión de la literatura científica en el periodo 2013-2018. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25698>
- Zapata (2020). Implementación de la metodología 5's en una empresa de fabricación y comercialización de lámparas. <https://www.studocu.com/co/document/universidad-nacional-abierta-y-a-distancia/talento-humano/implementacion-metodologia-5s-zapata-2012/26830369>
- Zárate (2019) Administración y Calidad de Servicio en el Municipio de Un Diseño”
- Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. Journal of Marketing. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Zeron (2019) Aspectos éticos. <https://1library.co/article/aspectos-%C3%A9ticos-convivencia-escolar-facultad-ciencias-salud.yevjge41>
- Zubia, Brito y Ferreiro (2018) Evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo SERVQUAL en los museos de la ciudad de Puebla, México. Recuperado de <file:///C:/Users/JONATHAN/Downloads/iimprimir%20articulo%20calidad%20de%20servicio.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
<p>Variable Independiente: Gestión de las 5s</p>	<p>Es una de las más empleadas de origen japonés, la cual cada vez está teniendo más impacto en las empresas. Al igual que otras metodologías para la planificación y la mejora, es una herramienta creada para eliminar ineficiencias en los procesos aplicados a las actividades repetitivas o de cadena. (Bernal, 2013).</p>	<p>Se medirá a través de las 5 dimensiones tales son: Organización, orden, limpieza, estandarización y disciplina. Aplicando un cuestionario a los colaboradores y una entrevista al gerente de la empresa en estudio.</p>	Organización	Objetos necesarios	Ordinal	
				Objetos innecesarios		
			Orden	Señalización		
				Códigos de color		
			Limpieza	Hoja de verificación		
				Inspección		
			Estandarización	Tablero de control		
				Instrucciones		
			Disciplina	Mejora continua		

<p>Variable dependiente:</p> <p>Calidad del servicio</p>	<p>Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p. 13) definen la calidad de un servicio como la medida que refiere el esfuerzo que dedicó una entidad para mantenerse en el mercado operando en constante mejora desde la perspectiva de la aprobación de su público.</p>	<p>Se medirá a través de las 5 dimensiones:</p> <p>Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p> <p>Aplicando un cuestionario a los colaboradores y una entrevista al gerente de la empresa en estudio.</p>	Tangibles	Ubicación del acceso
				Informaciones a clientes
				Condiciones de la zona de recepción
			Fiabilidad	Innovación
				Capacitación al personal
				Atención rápida
			Capacidad de respuesta	Cortesía
				Compromiso
				Amabilidad
			Seguridad	Información
				Confianza
			Empatía	Capacidad para entender a usuarios
				Paciencia
Comprensión				

Anexo 02: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>“Gestión de las 5s y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura”</p>	<p><u>Problema general</u></p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación de la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 54 colaboradores</p> <p>Muestra: 54 colaboradores</p> <p>Técnica Encuesta -</p> <p>Instrumentos:</p>
	<p><u>Problemas específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo la organización se relaciona la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura? • ¿Cómo el orden se relaciona la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura? • ¿Cómo la limpieza se relaciona la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura? • ¿Cómo la estandarización se 	<p><u>Objetivos específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la organización y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. • Analizar el orden y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. • Evaluar la limpieza y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. • Establecer la estandarización y su relación con la calidad de 	<p><u>Hipótesis específicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. • Existe relación significativa entre el orden y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. • Existe relación significativa entre la limpieza y la calidad de 	

	<p>relaciona la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo la disciplina se relaciona la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura? 	<p>servicio en una clínica en la ciudad de Piura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la disciplina y su relación la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. 	<p>servicio en una clínica en la ciudad de Piura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la estandarización y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. • Existe relación significativa entre la disciplina y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura. 	<p>Cuestionario</p>
--	---	---	---	---------------------

Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha: / /

N °

Saludos cordiales estimado colaborador, solicito encarecidamente su apoyo para llevar a cabo el siguiente cuestionario, el cual es de manera sumamente reservada y tiene como objetivo recabar la suficiente información para la elaboración de un proyecto de investigación con fines académicos. Agradecemos leer las preguntas y responder con la objetividad posible.

Objetivo: Determinar la relación de la gestión de las 5s y la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura.

Instrucciones: Marque las respuestas con un aspa (x), teniendo en cuenta la siguiente escala: Marque con un aspa la respuesta correcta siguiendo la escala: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces (4) Casi siempre, (5) Siempre

Consentimiento informado: De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario: Si () No ()

Datos Generales:

1. Género: Femenino Masculino
2. Edad: Menos de 25 años De 26 a 30 años De 31 a 40 años
De 41 a más
3. Tiempo laborando: Menos de 1 año De 1 a 3 años Más de 3 años

CUESTIONARIO						
VARIABLE: GESTIÓN 5S						
DIMENSIÓN: Organización		5	4	3	2	1
	Considera que en su centro de trabajo se asignan adecuadamente las tareas para la selección de objetos necesarios					
	Cree usted que los materiales almacenados se distribuyen correctamente					

	Existen los materiales, productos en proceso o productos terminados necesarios para la atención de los pedidos de sus clientes					
	Existen objetos innecesarios u otros desperdicios en su lugar de trabajo					
	La empresa se deshace de los materiales innecesarios durante el desarrollo de sus actividades					
	Se le brinda a los trabajadores la información necesaria que les permita identificar objetos innecesarios dentro de la empresa					
DIMENSIÓN: Orden		5	4	3	2	1
	Los espacios asignados en el almacén para cada material están debidamente señalizados					
	Se usan líneas trazadas en el piso para delimitar pasillos, áreas de trabajo y la ubicación de máquinas, equipos, mesas, muebles, estantes, etc.					
	Considera que los productos se encuentran a la vista de los clientes para su debida identificación					
	Se usan letreros para identificar las áreas o procesos de trabajo					
	Considera que los códigos empleados para la ubicación e identificación de los productos son los adecuados					
	Se hace uso de códigos de identificación para tener plenamente identificados tanto productos como herramientas para llevar a cabo el desarrollo de actividades					
DIMENSIÓN: Limpieza		5	4	3	2	1
	Existen desperdicios de materiales o líquidos en el suelo					
	Los materiales necesarios para su labor se encuentran limpios					
	Las estaciones de trabajo y su ubicación están bien diseñados, de tal forma que la limpieza sea fácil					

	Cada trabajador es responsable de mantener limpio su puesto de trabajo, sus máquinas, sus herramientas, etc.					
	La empresa cuenta con artículos de limpieza en óptimas condiciones y en la cantidad necesaria					
	Considera que es importante inspeccionar el desarrollo de la limpieza de los espacios dentro de la organización					
DIMENSIÓN: Estandarización		5	4	3	2	1
	Sus compañeros son ordenados en su trabajo					
	Se realizan auditorías con la adecuada frecuencia y ésta genera acciones correctivas					
	Se tiene establecido el procedimiento para las auditorías con los formatos correspondientes					
	Considera usted que el personal cumple con las normas establecidas dentro de la organización					
	Considera que las reglas de la empresa son claras y precisas					
	Considera que los colaboradores contribuyen a la mejora de la organización					
DIMENSIÓN: Disciplina						
	Se cumple las normas de la empresa y del grupo					
	Se realiza controles adecuados para el mejoramiento del área de trabajo					
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN: Tangibles		5	4	3	2	1
	En la empresa se ha facilitado todos los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite.					
	Se dispone siempre de las informaciones elementales a los clientes de la empresa					
	Se cuenta en la empresa con suficiente material informativo para informar a los clientes o a cualquier persona pueda solicitar.					
DIMENSIÓN: Fiabilidad		5	4	3	2	1
	Se labora en la empresa con renovados equipos dispuestos para las instituciones educativas de la jurisdicción.					
	Se cuenta en la empresa con el personal entrenado para atender a los clientes					
	La atención es muy rápida en la empresa					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta		5	4	3	2	1
	Los colaboradores atienden con cortesía a los clientes					

	Los colaboradores sienten compromiso por el cumplimiento de sus objetivos institucionales					
	Muestran amabilidad para atender a los clientes					
DIMENSIÓN: Seguridad						
	Se prioriza la información elemental para advertir deterioros o prevenir retrasos en la empresa					
	Se atiende en la empresa con sumo compromiso por parte de sus trabajadores					
	Se distingue la confianza en la atención a los clientes					
DIMENSIÓN: Empatía						
	Los trabajadores de la empresa están calificados para comprender las solicitudes y quejas de los diferentes usuarios que acuden.					
	El personal en la empresa está muy dispuesto a atender con suma paciencia.					
	En la empresa se cuenta con trabajadores capaces de entender a los usuarios.					

Anexo 4: Validaciones



GESTIÓN DE LAS 5S Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA CLÍNICA EN LA CIUDAD DE PIURA


FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100				
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100				
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	x									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		x								
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		x								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		x								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																		x								
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																		x								

	tema de la investigación																						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		x				
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		x				
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		x				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 23 de setiembre de 2022.


 Dr. Erick J. Sanyay Chumbingo
 REGUC 13374 - CLAB

DNI: 45361468
 Teléfono: 990073448
 E-mail: ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO con DNI 45361468 Doctor en GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD N° ANR: 13374, de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario aplicado a	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	


En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de setiembre del dos mil Veintidos

Dr.: ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO

DNI: 45361468

Teléfono: 990073448

E-mail: ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE


Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo
REGUC 13374 - GLAD

GESTIÓN DE LAS 5S Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA CLÍNICA EN LA CIUDAD DE PIURA

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																					

	tema de la investigación																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 23 de setiembre de 2022.



DNI: 16680531
Teléfono: 982516367
E-mail: dwongsi@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SOFIA IRENE DELGADO WONG , con DNI 16680531, Doctora en ADMINISTRACION N° ANR: 002226 , de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACION desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Plura a los 18 días del mes de setiembre del dos mil Veintidos

Dr.: SOFIA IRENE DELGADO WONG

DNI: 16680531

Teléfono: 982516367

E-mail: dwongsi@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO con DNI 45361468 Doctor en GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD N° ANR: 13374, de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACION desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de setiembre del dos mil Veintidos

Dr.: ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO

DNI: 45361468

Teléfono: 990073448

E-mail: ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE


Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo
REGUC 13374 - GLAD

Anexo 5: Formato de confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE:	Chiroque Valverde, Lesly Yanila
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión de las 5s y su relación con la calidad de servicio en una clínica en la ciudad de Piura
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	24/10/2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	54

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Confiabilidad de Alfa de Cronbach: Variable Gestión de las 5s (0.915) y Variable calidad de servicio (0.892)
------------------------------------	--

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Las preguntas fueron correctamente formuladas



Estudiante: Lesly Chiroque Valverde
DNI : 71710072



Docente : Dra. Sofia Irene Delgado Wong

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	26

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	41

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	15

Anexo 06: Evidencias del llenado del cuestionario





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VICTOR MANUEL LLANOS BALTODANO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE LAS 5S Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA CLÍNICA EN LA CIUDAD DE PIURA", cuyo autor es CHIROQUE VALVERDE LESLY YANILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 01 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VICTOR MANUEL LLANOS BALTODANO DNI: 16678031 ORCID: 0000-0002-5921-9475	Firmado electrónicamente por: VLLANOSB el 04-12- 2022 12:15:00

Código documento Trilce: TRI - 0465571