



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**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**

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

**AUTORA
GLORIA ESPERANZA MENDOZA LÓPEZ**

**ASESOR
Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

HUARAZ – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**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**

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

**AUTORA
GLORIA ESPERANZA MENDOZA LÓPEZ**

**ASESOR
Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

HUARAZ – PERÚ

2018

1. Título de la tesis

Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016.

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón
Asesor

3. Agradecimiento

En primer lugar quiero agradecer a Dios por permitirme tener a mis padres junto a mí y poder disfrutar de ellos, agradecer también a la ULADECH – CATÓLICA que ha sido mi alma mater durante mi formación académica, a todos los docentes porque gracias a ellos aprendí a valorar los estudios y a superarme cada día, en especial al licenciado Carlos Chunga Antón por su gran apoyo y comprensión en la elaboración del trabajo de investigación. Seguiré esforzándome, preparándome para poder lograr mis objetivos planteados, soy consciente de que no es fácil el camino, pero sé también que con mucho esfuerzo y voluntad se puede lograr lo que uno se propone ya que nada es imposible pues con el gran apoyo y el inmenso amor que me brindan todas las personas que quiero voy a conseguir todos mis propósitos.

4. Dedicatoria

Dedico esta investigación de tesis a Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por iluminar mi mente y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres que siempre están pendientes de mí apoyándome moralmente y a los Sres. Franz Álvarez y Cecilia Figueroa por el apoyo incondicional, por las grandes enseñanzas y lecciones de vida que me brindan en cada paso que doy.

5. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016. Para elaborar este trabajo se ha utilizado un nivel de investigación cuantitativo, tipo descriptivo, el diseño fue no experimental transeccional.-transversal. Para el recojo de esta información se asumió una población de 90 trabajadores a quienes se le aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas por medio de la encuesta; del cual se obtuvo los siguientes resultados: El 31,1% manifiesta que casi nunca se encuentran las áreas de trabajo lo suficientemente limpias y señalizadas, el 44,4% señalan que casi nunca disponen de artículos innecesarios, el 35,6% señalan que sólo a veces existe un lugar para cada cosa y cada cosa está en su lugar, el 36,7% manifiesta que sólo a veces el establecimiento busca nuevos métodos para realizar la limpieza, el 42,2% manifiesta que el establecimiento nunca mantiene el monitoreo de la clasificación, orden y la limpieza y un 25,6% manifiesta que sólo a veces se encuentran las basuras y los desperdicios bien localizados y ordenados. Finalmente se concluye, que en las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz, no realizan adecuadamente la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S”, esto se debe a que no tienen conocimiento respecto al tema.

Palabras clave: Las 5“S”, gestión de calidad y peluquerías.

Abstract

The aim of this research was to describe the main characteristics of quality management under the 5 "S" approach in micro and small companies in the services sector-hairdressers and other beauty treatments in the Huaraz district, 2016. To elaborate this work has been used a level of quantitative research, descriptive type, the design was non-experimental transectional.-Transversal. For the collection of this information was assumed a population of 90 workers who were applied a questionnaire of 21 closed questions through the survey; of which the following results were obtained: 31.1% shows that almost never are the areas of work sufficiently clean and signposted, 44.4% point out that almost never have unnecessary items, the 35, 6% point out that only sometimes there is a Place for every thing and every thing is in place, 36.7% declares that only sometimes the establishment seeks new methods for cleaning, the 42.2% declare that the establishment never maintains the monitoring of classification, order and cleanliness and a 25.6 % shows that only garbage and waste are found at times that are well located and ordered. Finally, it is concluded that in the micro and small companies of the district of Huaraz, they do not adequately carry out the quality management under the approach of the 5 "S", this is because they have no knowledge about the subject.

Keywords: The 5 “S”, quality management and hairdressers.

6. Contenido

1. Título de la tesis	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Agradecimiento.....	iv
4. Dedicatoria.....	v
5. Resumen.....	vi
6. Contenido.....	vii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas de la investigación	14
2.2.1. Gestión de calidad	14
2.2.2. Enfoques de las 5 “S”	17
2.2.3. Las Micro y pequeñas empresas.....	21
2.2.4. Sector servicios.....	23
2.2.5. Peluquerías y otros tratamientos de belleza	23
2.3. Marco conceptual	25
III. Metodología.....	27
3.1. Diseño de la investigación.....	27
3.2. Población y muestra	27
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5. Plan de análisis	29
3.6. Matriz de consistencias	30
3.7. Principios éticos	31
IV. Resultados	32
4.1. Resultados	32
4.2. Análisis de resultados.....	53
V. Conclusiones	61
Recomendaciones.....	62
Referencias bibliográficas.....	623
Anexos	71

7. Índice de Tablas

Resultados respecto a los datos generales de los trabajadores

Tabla 1. Distribución según sexo	32
Tabla 2. Distribución según edad.....	33
Tabla 3. Distribución según grado de instrucción.....	34

Resultados respecto a la variable de estudio

Tabla 4. Distribución según como se puede distinguir con facilidad lo necesario de lo que no lo es	35
Tabla 5. Distribución según su empresa son eliminados todos los artículos innecesarios	36
Tabla 6. Distribución según los corredores áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señaladas.....	37
Tabla 7. Distribución según procedimiento para disponer de los artículos innecesarios	38
Tabla 8. Distribución según existe un lugar para cada cosa y cada cosa estará en su lugar.....	39
Tabla 9. Distribución según existe un lugar específico para todo.....	40
Tabla 10. Distribución según que se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas	41
Tabla 11. Distribución según el establecimiento busca nuevos métodos para realiza la limpieza	42
Tabla 12. Distribución según las áreas de trabajo se encuentran limpias	43
Tabla 13. Distribución según los equipos se mantiene en buenas condiciones y limpias	44
Tabla 14. Distribución según las medidas de limpieza utilizadas son inviolables.....	45
Tabla 15. Distribución según las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente.....	46
Tabla 16. Distribución según el establecimiento mantienen el monitoreo de la clasificación, orden y la limpieza.....	47

Tabla 17. Distribución según si se está toda la información innecesaria en forma visible.....	48
Tabla 18 Distribución según están los basureros y compartimientos de desperdicios vacíos y limpios	49
Tabla 19. Distribución según si está haciendo la organización, el orden y la limpieza regularmente y son observadas	50
Tabla 20. Distribución según son observados las reglas de seguridad y limpieza.	51
Tabla 21 Distribución según se encuentran las basuras y desperdicios bien localizados y ordenados	52

8. Índice de Figuras

Resultados respecto a los datos generales de los trabajadores

Figura 1. Distribución según sexo.....	32
Figura 2. Distribución según edad	33
Figura 3. Distribución según grado de instrucción	34

Resultados respecto a la variable de estudio

Figura 4. Distribución según como se puede distinguir con facilidad lo necesario de lo que no lo es	35
Figura 5. Distribución según su empresa son eliminados todos los artículos innecesarios	36
Figura 6. Distribución según los corredores áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señaladas.....	37
Figura 7. Distribución según procedimiento para disponer de los artículos innecesarios	38
Figura 8. Distribución según existe un lugar para cada cosa y cada cosa estará en su lugar.....	39
Figura 9. Distribución según existe un lugar específico para todo	40
Figura 10. Distribución según que se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas	41
Figura 11. Distribución según el establecimiento busca nuevos métodos para realiza la limpieza	42
Figura 12. Distribución según las áreas de trabajo se encuentran limpias.....	43
Figura 13. Distribución según los equipos se mantiene en buenas condiciones y limpias	44
Figura 14. Distribución según las medidas de limpieza utilizadas son inviolables.....	45
Figura 15. Distribución según las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente.....	46
Figura 16. Distribución según el establecimiento mantienen el monitoreo de la clasificación, orden y la limpieza.....	47

Figura 17. Distribución según si se está toda la información innecesaria en forma visible.....	48
Figura 18 Distribución según están los basureros y compartimientos de desperdicios vacíos y limpios	49
Figura 19. Distribución según si está haciendo la organización, el orden y la limpieza regularmente y son observadas.....	50
Figura 20. Distribución según son observados las reglas de seguridad y limpieza.....	51
Figura 21 Distribución según se encuentran las basuras y desperdicios bien localizados y ordenados.....	52

I. Introducción

En tiempos tan competitivos, las empresas están utilizando diversas estrategias que les permitan ser exitosas, es por ello que la implementación de las 5“S” es una constante para que todas las empresas puedan crecer y desarrollarse en el entorno donde interactúan, esta preocupación para que las micro y pequeñas empresas sean cada vez mejores ha impulsado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, pues dentro de ella se enmarcó el siguiente trabajo.

El interés en el tema sobre la gestión de calidad, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz 2016, se generó debido a que no se está realizando de manera adecuada las estrategias correspondientes, entre las cuales se tiene al enfoque de la 5“S” en los establecimientos de las peluquerías ni antes, ni durante, ni después de brindarles el servicio a los clientes, lo que se busca, es mejorar el ambiente debido a que se ha visto mucha inconformidad por parte de los usuarios acerca del servicio prestado en las micro y pequeñas empresas del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza, lo cual influye en la gestión de calidad.

A nivel internacional Forge (2015) manifiesta que las micro y pequeñas empresas generan el 47% de empleo beneficiando a unos 127 millones de personas en América Latina y el Caribe con un puesto de trabajo, mientras que las medianas y grandes empresas solo un 19% de empleo. Por otro lado 76 millones de obreros trabajan por cuenta propia, que vendría a ser el 28% del empleo y el 5% labor doméstico

Diario el tiempo (2014) señala que acudir a la peluquería para cortarse el pelo u hacerse una manicure es una cosa del que nadie escapa, empezando por los adultos hasta los más pequeños de casa, especialmente los jóvenes que buscan estar a la moda (cresta de gallo, rapados, diseños) imitando los cortes de algunos futbolistas famosos. La existencia de una buena demnada en el servicio de las peluquerías, ha hecho que la posición e independencia económica traslade este rubro a un tercer

lugar de los negocios que más se inauguran en Bogotá luego de las tiendas de barrio y los restaurantes.

En los salones de belleza en España se redujo en un 5,2% la facturación en 2014 en relación al 2013, se cree que 428 millones de euros menos y un total de unos 7.000 millones, lo cual perjudicó 4.000 empleos, incluso 172.000, de los salones de cosmobelleza 2015, considerando que el número de las empresas de dicho rubro se ubicó a 82.000, 2.000 menor a los años anteriores, estas cifras creen haber reducido el derrumbe del sector a la mitad, para volver a crecer; esto ha favorecido que el gobierno central redujera el impuesto al valor agregado de la peluquería del 21% real al 10%, lo subió del 8% al 21%. Barcelona (Europa, 2015).

A nivel nacional, el negocio de los salones de belleza todavía tiene mucho por desarrollar en el país, ya que solo posee una pequeña participación, afirmó al Diario correo (2015) Paul Cabrera, autor y fabricante de cosmo beauty profesional. Además menciona que en la actualidad existen de 5 a 6 cadenas de peluquerías en el país, las que según estima, poseen un ingreso mayor a los S/. 8 millones cada una con ingresos de 25% y 35%; además resalta que el mercado de las peluquerías cuentan con un gran potencial por explotar, menciona también que el sitio más accesible del mercado es la gran insuficiencia de la mano de obra, considerando la gran demanda efectiva por los diferentes servicios que se ofrecen, en especial los tratamientos capilares (corte, tinturado, laceado, peinado, entre otros).

Perú 21 (2012) manifestó que el negocio de las peluquerías y Spas han aumentado en el país, a lo que indica su comentario el boom de la estética. Toda la ciudad está llena de peluquerías y estéticas, esto se debe al boom de la que hoy en día este rubro de negocio es bastante rentable dentro de nuestro mercado, lo cual ha llegado a ser bastante competente y a la vez estresante.

Quedando como conclusión la probabilidad de que una organización de esta rúbrica perdure la capacidad necesitará de la eficacia del servicio que preste, ya que los usuarios son demasiados exigentes, justamente para que no ocurra inconveniencias

se tiene que mejorar el servicio, ya que de esa forma se puede evitar las confusiones e inconvenientes con nuestros usuarios.

Los registros de la dirección nacional del ministerio de trabajo y promoción del empleo (MTPE), referente a las micro y pequeñas empresas publican la colaboración de más micro y pequeñas empresas en el producto bruto interno siendo el 42%, entregando un 98% del total de organizaciones en nuestro país y el 86,96% de la población económicamente se encuentra activa (MTPE, 20017), el comité peruano de cosmética e higiene (Copecoh) de la cámara de comercio de Lima estrena el levantamiento de la investigación correspondiente, los más recatados manifiestan que existirían 50,000 peluquerías en el Perú entre los que crean cadenas y los que trabajan particularmente.

A nivel regional, un 80% de las peluquerías no emiten boletas de pago, la bonanza económica en la zona incrementó el avance de muchas labores, y las peluquerías no fueron ajenas. Esto hizo que la cifra de los trabajos aumente a un 14%, mínimo al 23%, correspondientes al servicio de corte, peinado y cepillado representan un 50% de acuerdo a la demanda del mercado, mientras que el laceado 25% y la coloración 23%, porque no todos los que acuden a una peluquería acostumbran a pedir una boleta de pago por el servicio que se les brinda, pero son muy pocos los que dan un recibo u otro tipo de comprobante de pago (Chimbote, 2016).

A nivel local, en los salones de belleza del distrito de Huaraz se realizan distintas clases de procedimientos, como se sabe el corte de pelo es el más cotizado por los usuarios, se realizan también peinados, aplicación de extensiones, laceados, ondulaciones, etc. Para llevar a cabo dichos servicios, los encargados de los establecimientos de las peluquerías recurren al uso de diferentes tipos de materiales y productos.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S” en las micro y pequeñas empresas

del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016?

Para dar solución al problema, se propuso el objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016. Justamente, para poder lograr el objetivo general, se han desarrollado dos objetivos específicos que son las siguientes: (a) Determinar las principales características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016; (b) Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016.

En esta investigación se pretende conocer si se está incrementado de forma eficaz la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) a través de sus aspectos y características, las mismas que permiten a los clientes sentir satisfacción por el servicio que se les brinda. Permitirá también generar conciencia en los gerentes y dueños del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza, sobre la gestión de calidad de manera que se pueda identificar las características fundamentales en las que se requiere renovar, de esta manera se puede brindar una atención de primera a los clientes. Así mismo esta investigación servirá como referencia a los futuros investigadores que busquen profundizar el tema del enfoque de las 5S, puesto que los hallazgos se muestran mediante un argumento en que las micro y pequeñas empresas son los protagonistas de nuestra economía actual.

En lo que se refiere al aspecto teórico del presente trabajo se basó en la teoría de Rey (2005) haciendo mención que la existencia de las 5“S” en las peluquerías aplicará las siguientes dimensiones: clasificación, orden, limpieza, higiene y disciplina del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza. Las 5“S”, nació en plena segunda guerra mundial propuesta por la asociación Japonesa como parte de

una ideología en el desarrollo de la calidad; el responsable o encargado de inventar esta metodología fue el ingeniero mecánico Japonés Shigeo Shingo en los años 60.

La metodología utilizada en la presente investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, porque caracteriza 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. Y a lo que se refiere al diseño de la investigación es no experimental, ya que se observa los fenómenos tal cual se dan en su estado natural; con lo que respecta a las técnicas de investigación consideramos sugerencias y las encuestas, del mismo modo los instrumentos correspondientes, así como la recopilación de datos y los cuestionarios estructurados. Los datos conseguidos mediante el uso de las técnicas e instrumentos ya mencionados, recurriendo a los informantes o fuentes ya aclarados, las que fueron trabajadas en el sistema estadístico Ms Excel para el procesamiento de datos, la exposición en tablas, figuras y el análisis estadístico.

Con respecto a los resultados diremos que del total de los trabajadores encuestados oscilan entre 21 y 30 años de edad, donde el 86,7% son de sexo femenino y el 44,4% de los trabajadores cuenta con estudios de secundaria completa, de los cuales observamos que el 31,1% manifiesta que casi nunca se encuentran las áreas de trabajo lo suficientemente limpias y señalizadas, el 44,4% señalan que casi nunca disponen de artículos innecesarios, el 35,6% señalan que sólo a veces existe un lugar para cada cosa y cada cosa está en su lugar, el 36,7% manifiesta que sólo a veces el establecimiento busca nuevos métodos para realizar la limpieza, el 42,2% manifiesta que el establecimiento nunca mantiene el monitoreo de la clasificación, orden y la limpieza y un 25,6% manifiesta que sólo a veces se encuentran las basuras y los desperdicios bien localizados y ordenados.

Se concluye que en las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz, no realizan adecuadamente la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S”, esto se debe a que no tienen conocimiento respecto al tema.

Las empresas dedicadas al rubro de peluquerías y otros tratamientos de belleza deben brindar charlas y capacitaciones necesarias, para poder realizar de manera adecuada el enfoque de las 5“S”. Esto ayudará a resolver problemas detectados a tiempo permitiendo el desarrollo y crecimiento de las mismas.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Con la siguiente investigación, mostraremos el conocimiento de temas similares a lo planteado, según búsquedas bibliográficas, que describen sobre la monografía con el fin de sostener hipotéticamente la actual responsabilidad.

Sanchez (2006) en su trabajo de investigación titulado “Aplicación de la herramienta de las cinco “S” en Fricós de Colima, para optar el título de maestro en administración, con la finalidad de establecer un programa de 5 S´s que se aplique de manera permanente; el diseño de la investigación fue no experimental; constatando los siguientes resultados, el 38,3% de los trabajadores encuestados mencionan que no disponen de artículos innecesarios en su área de trabajo y el 20,2% manifiestan que sí.

Cazali (2009) en su tesis titulado “Implementación de las 5 S como herramienta de mejora de las condiciones de trabajo para incrementar la productividad en almacenes de materiales y suministros” presentado en la universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, previo a la obtención del título de Administración de empresas, en la cual se propuso, implementar las 5S como herramienta de mejora de las condiciones de trabajo para incrementar la productividad; donde el estudio de la investigación es experimental, obteniendo los siguientes resultados, el 33% de los colaboradores consideran que se puede distinguir lo necesario de lo innecesario, el 67% manifiestan lo contrario, el 22% de los colaboradores manifiestan que el orden y la limpieza son observadas frecuentemente, el 78% consideran que no son observadas, el 22% de los colaboradores manifiestan que los materiales se encuentran debidamente ubicados mientras que el 78% manifiesta que los materiales no se encuentran bien ubicados.

Benítez (2012) en su tesis titulada “Desarrollo de la herramienta 5S´s de lean manufacturing en el área de inyección preformas de Iberplast S.A” realizado en la

Universidad Libre de Bogotá, para optar el título de ingeniera industrial, con el objetivo de brindar una herramienta que se ajustará a las necesidades de la organización, orden y limpieza en el área de inyección preformas de IBERPLAST S.A, la investigación fue diseño específico y nivel cuantitativo, donde se pudo observar que el 78% de los colaboradores consideran que casi nunca son analizados los métodos de seguridad e higiene el área de trabajo , el 14,6% consideran que pocas veces existe un lugar determinado para todo lo que se requiera utilizar, 63,4% considera que existe un lugar limpio y señalizado, el 36,6% que no existe un lugar específico y señalizado, el 65,9% consideran que casi siempre están los compartimientos de residuos vacíos y limpios, el 22% que siempre.

Faulí (2013) en la revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado; realiza el proyecto académico sin fines de lucro, titulado “Implantación de sistema de calidad 5s en un centro integrado público de formación profesional”, con la finalidad de describir el proceso de implantación de un modelo de calidad total basado en el método de las 5s en el laboratorio de Hematología del CIPFP, donde participaron 49 personas de los cuales 38 son estudiantes (19 turno tarde y 19 turno mañana); a quienes se les realizó un cuestionario acerca de la necesidad, del orden, organización y limpieza, obteniendo los siguientes resultados, el 79,6% mencionan que se devuelven todos los materiales a su sitio después de su respectivo uso, el 67,3% mencionan que no están los materiales en su lugar y el 93,9% mencionan que los materiales innecesarios son excluidos o eliminados.

Gonzalez López (2013) en su tesis “Las 5 "S" una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la superintendencia de administración tributaria en la región occidental” presentado en la universidad Rafael Landívar, para optar el título de licenciado en administración de empresas, se propuso evaluar la calidad de servicios, el tipo de investigación fue experimental, al realizar el diagnóstico se pudo observar que un 90% de los entrevistados no conocen lo que es el programa las 5“S”.

Plaza (2014) en su trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniero industrial titulado “Mejoramiento del sistema de calidad implementando la reducción de desperdicio en la empresa Kubiec S.A. aplicando la técnica de las 5“S”, con el objetivo de plantear una propuesta utilizando la técnica de 5 “s” para el mejoramiento del sistema de calidad en la empresa Kubiec S.A, la cual permitirá reducir los desperdicios y problemas existentes; la metodología utilizada para esta investigación fue explicativa – descriptiva, de la cual podemos observar los siguientes resultados, el 54,6% de los encuestados señalan que siempre analizan metodos de limpieza, el 22,7% señalan que nunca aplican las 3 primeras 5S’s.

Menacho (2015) en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para obtener el título profesional de licenciado en administración; presentó su tesis titulado “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015”, el objetivo general de la investigación fue describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, la investigación fue de tipo descriptivo nivel cuantitativo y diseño no experimental transeccional, donde se tomó como muestra a 20 trabajadores a quienes se les aplicó un análisis de 11 preguntas obteniendo los siguientes resultados, el 40% de los trabajadores tienen la edad de 18 a 28 años, el 35% de 29 a 38 años de edad, el 100% de los trabajadores son del sexo masculino, el 40% cuentan con un estudio de secundaria completa, el 35% con superior no universitario; de los cuales se observa que el 35% menciona que siempre monitorean la clasificación, el orden y la limpieza dentro de la organización, el 30% manifiestan que a veces, el 30% manifiesta que casi nunca estan señaladas las áreas.

Illescas (2016) en su trabajo de titulación especial titulado “Metodología 5 S’s para optimizar la gestión de mantenimiento y limpieza” presentado en la universidad de Guayaquil, para la obtención del grado de magíster en administración de empresas mención calidad y productiva, con el objetivo de capacitar en metodología 5 S’s para optimizar la gestión de mantenimiento y limpieza en la empresa Swissgas del

Ecuador S.A., la metodología que utilizó en la investigación es cualitativa, la población y muestra fue de 50 miembros; obteniendo los siguientes resultados, el 40% de los encuestados ma siempre observan datos innecesarios en su empresa,el 20% manifiestan que a veces buscan nuevos métodos de limpieza.

Betancur (2016) en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para obtener el título profesional de licenciada en administración; presentó su tesis titulado “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2016”, el objetivo general de la investigación fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2016, en esta investigación se utilizó un nivel cuantitativo tipo descriptivo con un diseño transeccional; donde se identificó una muestra de 49 empleados a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas, obteniendo los siguientes resultados, el 34,7% de los empleados tienen la edad de 31 a 40 años, donde el 69,4% son del sexo femenino; de los cuales el 40,8% cuenta con un estudio de secundaria completa.

Benitez (2016) en su tesis “Manejo de normas de bioseguridad y riesgos laborales que influyen en las personas que trabajan en las peluquerías de codesa de la ciudad de Esmeraldas” con el propósito de obtener el título de Licenciatura de enfermería, el objetivo fue determinar la aplicación de normas de bioseguridad, en las peluquerías que están ubicadas en el sector de Codesa de la ciudad de esmeralda, el estudio es descriptivo-transversal, de tipo cuantitativo-cualitativo. La población estuvo constituida por 11 establecimientos con 27 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta de 9 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados, el 70% de los trabajadores son del sexo masculino y el 30% son de sexo femenino, se observa que el 55% tienen la edad de 20 a 29 años, el 25% tienen entre 30 a 39 años y el 20% tienen 40 a 49 años. El 60% del personal señalan que no buscan métodos actuales para realizar la limpieza correspondiente, el 70% manifiestan que

tienen accidentes de cortes debido a que los desechos no se encuentran debidamente ordenados y localizados.

Tenezaca (2016) en su investigación titulado “Aplicar las 5“S” en los talleres de mecánica industrial – automotriz de la “Unidad educativa Chunchi” en el año 2016” presentado en la universidad nacional de Chiboraza – Ecuador, con la finalidad de mejorar los espacios físicos de los talleres de mecánica. Para la obtención de datos se utilizaron entrevistas, encuestas a los estudiantes y docentes administrativos, tipo de investigación fue no experimental de nivel descriptivo, donde se obtuvo los siguientes resultados: el 72% de los estudiantes responden que si están ubicadas las herramientas en lugares específicos, pero el 28% cree que no, el 93% de los estudiantes responden que si vuelven a colocar las herramientas en su lugar luego de usarlas, el 57% manifiesta que es fácil reconocer el lugar para cada cosa, el 43% aducen que no, el 60% manifiesta que las disposiciones de la limpieza y horarios si son visibles, el 40% dice lo contrario, el 60% de los estudiantes observan que los compartiminetos de desperdicios están vacios y limpios, mientras que el 40% manifiesta lo contrario.

Robles (2017) en su tesis titulado “Caracterización de la gestión de calidad bajo el método KAIZEN en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2015”, con el objetivo de describir las principales características de la gestión de calidad bajo el método KAIZEN en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz; para el desarrollo de esta investigación utilizó un nivel descriptivo – cuantitativa y diseño transeccional; donde, el 42,40% de los encuestados manifiesta que rara vez los utensilios usados se devuelven en el lugar que corresponden, el 39,40% manifiesta que casi siempre, el 18,20% manifiesta que nunca, el 51,50% manifiesta que casi siempre los equipos y utensilios se mantienen limpias y en buenas condiciones dentro del restaurante, el 33,3% manifiesta rara vez las áreas de trabajo están limpias.

Mientras que el 54,50% manifiesta que casi siempre están los procedimientos para disponer de los artículos innecesarios en el puesto de trabajo, el 69,70% manifiesta que rara vez dentro de los restaurantes el orden y la limpieza están siendo observadas, el 18,20% manifiesta que casi siempre, el 12,10% manifiesta que nunca, el 51,50% manifiesta que rara vez las medidas de limpieza utilizadas son inviolables en los restaurantes, el 54,50% manifiesta que casi siempre encuentran información innecesaria de forma visible en puesto de trabajo, el 15,20% manifiesta que rara vez, el 15,20% manifiesta que siempre y otro 15,20% manifiesta que nunca.

Herrera (2017) en la Universidad de Guayaquil, presentó su trabajo previo a la obtención del título de ingeniera industrial titulado “Propuesta para la implementación de las 5 S en el área técnica de la Lavrestak. S.A”, el objetivo principal será la aplicación de las cinco “S” en la entidad. Para la investigación se aplicó el método analítico,}

el instrumento para la recolección de datos fue una entrevista y una encuesta al personal, donde obtuvo siguientes resultados, el 50% de los empleados están muy de acuerdo con que las basuras y desperdicios se encuentren localizados y ordenados, el 25% de acuerdo, el 0% indiferente, el 12% en desacuerdo y el 13% muy en desacuerdo.

Freyra y Condori (2017) en su tesis “Relación de la metodología 5S y los procesos operativos del almacén de distribuidoras en Lima metropolitana” realizada en la universidad San Ignacio de Loyola para optar el título de licenciada en administración y licenciado en administración de empresas, se propuso demostrar que la metodología 5S intervendrá en los procesos operativos del almacén para reducir los errores que se puedan dar en las dispenseras, el tipo de investigación correlacional mediante encuestas y entrevistas al personal del área de operaciones, con el propósito de aclarar que la Metodología 5S influirá en los procesos operativos del almacén en empresas distribuidoras donde el diseño es no experimental – transversal, obteniendo los siguientes resultados, el 61% del personal que labora en el almacén manifiestan que alguna vez sí y otras veces no su

entorno de trabajo se encuentra limpio y ordenado, el 16% señaló que la mayoría de las veces no se encuentra limpio y ordenado, que el 21% respondió que casi siempre las medidas de limpieza utilizadas son inviolables.

Abuhadba (2017) en su tesis “Metodología 5 S y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C. 2014” presentado en la universidad Autónoma del Perú con el propósito de obtener el título de licenciado en administración de empresas, para determinar de qué forma la metodología 5S interviene en la producción de la empresa Tachi S.A.C., donde el diseño fue no experimental – transversal de tipo descriptivo y el instrumento de estudio es una encuesta de 30 preguntas para los empleados con el fin de reconocer las dimensiones, donde, el 50% de los trabajadores manifiestan que se separa los insumos necesarios de los innecesarios dentro de puesto de trabajo, el 26,7% trabajadores encuestados manifiestan pocas veces, el 23,3% regula, el 76,7% manifiestan que cuando observan algún elemento innecesario se elimina, el 40,0% señalan que las reglas de regularidad y limpieza no están siendo observadas regularmente.

Avelino (2017) en su tesis “Caracterización de gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015” presentado en la universidad Católica los Ángeles Chimbote con propósito de obtener el título de licenciada en administración, tuvo como objetivo general describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S, la investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativa y diseño transeccional. Con una población de 19 vidrierías con 50 empleados, aplicando un cuestionario de 10 preguntas cerradas, donde el 30% manifiesta que los materiales no se encuentran limpias y el 40% considera pocas veces las medidas de limpieza y horarios se encuentran a la vista.

Moreno (2017) en su tesis titulado “ Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz, 2015” presentado

en la universidad Católica los Ángeles Chimbote, para optar el título de profesional de licenciada en administración, se propuso describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S, el diseño de la investigación fue no experimental transeccional y de nivel cuantitativo, identificando a 16 establecimientos con denominación de carpintería a quienes le consultó sobre la cantidad de sus trabajadores, ellos mencionaron que son un total de 26 trabajadores. Donde se obtuvo que el 30.80% manifiesta que a veces eliminan los elementos innecesarios del área de trabajo, 38,50% manifiestan que las áreas de trabajo nunca se están limpias y un 46,20% manifiesta que casi nunca son observados las reglas de seguridad y aseo.

Jamanca (2015) en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría de motivacional de Herzberg en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2015”, presenta en la universidad Católica Los Ángeles Chimbote para optar el título profesional de licenciado en administración, se propuso describir las principales características de la gestión de calidad bajo la teoría de motivacional de Herzberg en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, para esta investigación se utilizó un diseño transeccional, de tipo y nivel descriptivo – cuantitativo; para lo cual escogió a 58 trabajadores de 12 MYPES a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas obteniendo los siguientes resultados, el 82,8% son del sexo femenino, el 88,7% cuentan con un estudio de superior no universitario.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

El interés de las personas por la calidad es tan antiguo como el origen de las industrias, por lo que el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido aumentando paulatinamente, este avance está basada en la forma de obtener el progreso de la calidad de los bienes y servicios.

Según Ivancevich (1997) la gestión de calidad es un factor que sirve para resolver dificultades dentro de las empresas, observando las actitudes presentes dentro de ella, donde dificulta el desarrollo, lo cual nos muestra que la calidad es parte del éxito de una empresa (p. 15)

Udaondo (1992) menciona que la gestión de calidad es una herramienta que aplica la planificación de los sistemas, donde se observa que la gestión es el inicio para satisfacer las exigencias de los usuarios, es así que permite planificar los objetivos que se realizará para mejorar la calidad y lograr las metas propuestas a futuro (p.5, 6).

Los principios básicos de la gestión de calidad ISO 9001:2015

Los elementos de la gestión de calidad son lo que toda entidad debe seguir si quiere obtener lo que se desea.

Estos 7 principios son recogidos y determinados en la norma ISO 9001:2015 como un ajuste de los ocho elementos de la gestión de la calidad encajados por la norma ISO 9000:2000-Sistema de gestión de calidad (López, 2015, pp. 35, 36).

- **Enfoque al cliente:** Las empresas necesitan de los usuarios, es así que ellos perciben las carencias reales y posteriores de los usuarios, compensar sus exigencias y esforzarse en aumentar los intereses de sus compradores.
Por ello, la organización no sólo se debe esforzar en conocer las penurias y curiosidades de sus usuarios.
- **Liderazgo:** Los líderes implantan elementos muy importantes con la orientación de las empresas. Quienes deberían establecer y conservar un ambiente céntrico en el cual el empleado logre alcanzar completamente los logros y objetivos de la empresa.
- **Participación del personal:** Los empleados son la parte fundamental de una empresa y su entrega total facilita que sus destrezas sean consumidas a favor de la propia empresa.

La estimulación a los personales es esencial, así como una red de información para que todos conozcan los objetivos e intervención en el resultado de los propios.

- **Enfoque basado en procesos:** Un producto anhelado se logra más eficiente cuando las actividades y los recursos concernientes se tramita como un proceso.
- **Mejora continua:** El logro de la mejora continua es proponerse metas de calidad, evaluando cada tarea que se realiza, con el propósito de reducir los errores que se presenten para lograr el manejo adecuado en todo sentido para su total control, pues de ese modo el logro será de manera eficiente mejorando la calidad dentro de las empresas.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Todas las determinaciones se dan de manera eficaz con la finalidad de tomar el control y evaluar todas las informaciones para el manejo adecuado del sistema direccionada en la toma de decisión.
- **Gestión de las relaciones.-** La perfecta gestión de las relaciones que la empresa posee con la sociedad, los accionistas estratégicos y los vendedores favorecen en el éxito sostenido de la empresa.

Ventajas de la gestión de calidad

- a) Mide el contenido de la mejora continua en la producción y analiza la competencia.
- b) su trabajo es realizar su actividad de la mejor manera posible.
- c) brindar un servicio de excelencia al cliente.
- d) se enfoca en realizar lo más necesario.
- e) el aspecto general de toda la empresa está involucrado.
- f) se encarga de evaluar la capacidad del equipo de trabajo en lo colaborativo.
- g) aplica el valor de la motivación (Udaondo, 1992, pp.10, 11).

Importancia de la gestión de calidad

En la actualidad la gestión de calidad para las empresas es muy importante, por lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

a) Su meta de la empresa es la competencia y lograr la mejora continua cada día. b) permite solucionar las dificultades del cliente. c) el personal dentro de la empresa es un factor importante. c) un trabajo en equipo es importante para lograr el desarrollo empresarial. d) la buena comunicación, la iniciativa, el espíritu de colaboración son factores de desarrollo. e) es importante minimizar costos buscando los sistemas adecuados de análisis de resultados obtenidos. f) tener metas frecuentes para continuar mejorando a diario, evaluando los movimientos de los resultados. g) la gestión evalúa el desempeño de la empresa (Ivancevich, 1997, p. 28).

2.2.2. Enfoques de las 5 “S”

Según Rey (2005) las 5“S” son herramientas de labor para las fábricas y agencias, lo cual está en extender las tareas de orden, limpieza y localización de irregularidades en los centros de empleo, permiten también la participación de todos ya sea de manera personal o grupal, mejorando el ámbito laboral, la seguridad de los personales, equipos y la producción. (p.17).

Borrayo (2008) en su tesis titulada. “Implementación de la Herramienta de las 5 “S” en Reconstructora de Motores Borrayo de León Sur”, menciona que los enfoques de las 5”S” son los que se encargan de clasificar los materiales y/o equipos que son necesarios e innecesarios en los puestos de trabajo (p.57).

Rajadell (2010) manifiesta que la implementación de las 5“S” sigue un procedimiento determinado en cinco pasos, lo que involucra la asignación de bienes y educación cultural de la organización, de esta manera se logrará mejorar los recursos del mismo, con un ambiente de trabajo más seguro y contar con un establecimiento presentable a los clientes (p. 50).

Características de las 5"S"

a) Tiene dimensiones compactas, es decir se concentran en todas las áreas de trabajo; cuando el ambiente es organizada y limpia es mucho más fácil llevar acabo cualquier tipo de actividades, en cualquier tipo de empresas y organizaciones sin ninguna delimitación. b) Mejorar de una manera constante en la creación de modelos, es mejorar las estrategia de trabajo, donde se desarrolla horizontalmente las 5“S”, lo cual significa poner en práctica todas las áreas del establecimiento (Aldavert et al , 2016, p. 14).

Objetivo de las 5“S”

El objetivo de las 5“S” está en realizar cambios ágiles y rápidos, con perspectivas para un futuro mejor, en la que participan con mucho entusiasmo todos trabajadores de la organización, para poder obtener los mejores resultados. Es aquí donde se determinante la aplicación y participación total de los niveles de la empresa, y más aún la parte de dirección y gerencia (Aldavert et al, 2016, p. 22).

Definiciones de las dimensiones de las 5“S”

Seiri (Clasificación).- Consiste en separar todo aquello innecesario y quedarse con los elementos y/o materiales que sean útiles para realizar los trabajos, lo cual permitirá mantener sólo con lo necesario (Rey, 2005, p. 18).

Seiton (Orden).- Ayuda a ordenar y adecuar únicamente los elementos necesarios, lo cual nos permitirá al acceso fácil y rápido en la búsqueda e identificación de materias que necesitemos a la hora del trabajo.

Seiso (Limpieza).- Significa limpiar y sanear el entorno (el ambiente) para anticiparse a los problemas, asimismo asegurándose que los suelos, equipos y medios de trabajo se encuentren siempre en perfecto estado de utilización.

Seiketsu (Higiene).- Permite estandarizar o consolidar las metas alcanzadas aplicando las tres primeras “s”, quien fija los lugares donde deben estar las cosas y

donde deben desarrollarse las actividades en especial la limpieza, mediante las normas generadas.

Shitsuke (Disciplina).- Consiste en respetar las normas ya establecidas dentro de los puestos de trabajo, lo cual demuestra un buen aspecto y una buena imagen del establecimiento.

Definiciones de los indicadores de las 5“S”

Seiri (Clasificación)

- **Distinguir entre lo necesario y lo que no lo es.**- Consiste en apartar los elementos que sirven y no sirven para poder ubicarlos cada uno en un lugar específico (Rosales, 2013, p. 26).
- **Eliminar todo lo innecesario.** Significa mantener sólo los materiales necesarios y eliminar lo excesivo, es decir los materiales que no son útiles (Rey, 2005, p. 19).
- **Limpieza y señalización.** Realizar la limpieza de arriba hacia abajo, del mismo modo las señalizaciones deben estar bien especificadas (Martinez, 2013, p. 15).
- **Procedimiento para disponer de los artículos innecesarios.** Consiste en preparar las todas áreas del establecimiento, lo cual ayudará detectar cualquier tipo de problema, desorden, contaminación o imperfección dentro de los artículos que se vayan a utilizar en la labor (Rajadell, 2010, p. 51).

Seiton (Orden)

- **Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.** Esto nos permite a l acceso rápido de los materiales que necesitemos usar al realizar un trabajo.
- **Un lugar específico para todo.** Los materiales deben tener un lugar adecuado y específico para la respectiva ubicación de los materiales.
- **Colocar las cosas en su lugar después de usarlas.** Significa que para su próximo uso todo estará disponible y en el lugar correcto.

Seiso (Limpieza)

- **Limpieza buscando métodos para mantenerlo limpio.**
- **Áreas de trabajo limpias.** Todo establecimiento debe mantener la limpieza e higiene adecuado, permitiendo tener una imagen intachable por ser un lugar agradable, donde está libre de cualquier desperfecto, que el cliente y los trabajadores se sientan satisfechos y con ganas de pertenecer a la empresa (Nuñez, 2012, p. 21)
- **Equipo se mantiene en buenas condiciones.** Mantener los equipos en buenas condiciones incrementa en la vida útil de las herramientas, previniendo, su desgaste a causa de la contaminación (Rey 2005, p. 19).
- **Medidas de limpieza.** Las medidas reducen el peligro que se pueda presentar en las áreas de trabajo.
- **Horarios de limpieza.** Si se tiene un horario de limpieza establecido por cada personal mejorará el bienestar y acogimiento del establecimiento, del mismo modo el bienestar físico y mental de los trabajadores (Rosales, 2013, p. 32).

Seiketsu (Higiene)

- **Mantener y monitorear las primeras 3's (Seiri, Seiton y Seiso).** Significa que si no se cuenta con el monitoreo respectivo en el establecimiento, puede ocurrir imperfecciones desfavorables y se pierde la limpieza alcanzada con las acciones (Rajadell, 2010, p. 59).
- **Información innecesaria.** Contar con informaciones innecesarios dentro del establecimiento ocasiona disturbios o confusiones de los trabajadores y los clientes (Rey, 2005, p. 22).

- **Compartimientos de desperdicios vacíos y limpios.** Mejorar el ambiente de trabajo se debe mantener en perfectas condiciones y así mantener el lugar de trabajo limpio (Rosales, 2013, p. 30).

Shitsuke (Disciplina)

- **El orden y la limpieza observada.** Eliminar todo lo que afecte la salud de los empleados, usuarios, la exposición a peligros puede derivar los accidentes de trabajo o enfermedades (Rajadell, 2010, p. 63).
- **Reglas de seguridad y limpieza.** Las reglas de seguridad y limpieza es tarea de todos, ya que debe mantener el sitio de trabajo, ordenado y limpio.
- **Basuras y desperdicios bien localizados y ordenados.** Esto nos quiere decir que los establecimientos deben contar con un tacho para depositar todos los desperdicios, los cuales tienen que estar visibles para poder acceder con facilidad.

2.2.3. Las Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas es la unidad económica compuesta por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización vista en el régimen actual Ley 30056, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, y comercialización de bienes o prestación de servicios (Atahuaman, 2013).

Sanchis (1999) menciona que las micro y pequeñas empresas son organizaciones económicas que combinan los factores lucrativos que crean los recursos y servicios, que la gente necesita, pues de esta forma podrán satisfacer sus necesidades (pp.12, 13).

Características de las micro y pequeñas empresas (MYPES)

Cuadro 1

	Microempresa	Pequeña empresa
Ventas anuales	Los ingresos anuales se mantienen hasta 150 UIT (S/. 525,000)	El tope anterior era de 1,700 UIT ahora es 4,150 UIT
Remuneración	Antes se consideraba el mínimo vital (S/. 550,00); ahora puede ser menos.	Equivalente a la renta mínima vital.
Vacaciones	Se mantiene en 15 días	Antes era 30 días por año; ahora 15 días por año.
CTS	No tiene antes ni ahora.	Antes era 30 días por año de trabajo por año, sin tope; ahora es 15 días por año de trabajo.
Gratificaciones	No tiene antes ni ahora.	Antes era un sueldo en julio y otro en diciembre, ahora medio sueldo en julio y medio sueldo en diciembre.
Indemnización por despido arbitrario	Antes era una remuneración por año trabajado con tope de seis sueldos; ahora es un tercio de sueldo por año trabajado, con tope de tres sueldos.	Hoy por hoy es de 2/3 el sueldo que les corresponde por año trabajado, con límite de 4 sueldos.

Fuente: Ley N° 30056 Atahuaman (2013).

Los incrementos en los montos son el máximos de negocios periódicas mencionado para la pequeña empresa será definido por el ministerio de economía y finanzas cada dos años, donde la diferencia no debe ser menor de los porcentajes almacenados del producto bruto interno durante el respectivo tiempo (Atahuaman, 2013).

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Sánchez (2006) Las micro y pequeñas empresas son un segmento sustancial en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población se encuentra activa económicamente y laborando, generando un mínimo de 45% de PBI. En resumidas cuentas la importancia de las MYPES es la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza (p. 128).

Clasificación de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas en nuestro país se clasifican en tres tipos de acuerdo a su capacidad de autofinanciamiento, para el progreso económico y la capacidad de mejora (Codemype, 2005).

- **Microempresas de sobrevivencia:** Tiene la capacidad de producir beneficios para conservar su patrimonio e invertir en el desarrollo de la organización.
- **Microempresas de subsistencia:** Tiene la capacidad de cubrir la transformación adecuada con la finalidad de obtener ingresos para su trabajo.
- **Microempresas de emprendimiento:** Los emprendimientos se orientan al descubrimiento y creatividad frente a una situación financiera mucho mejor; sea para emprender un negocio o hacer que las empresas sean más competitivas.

2.2.4. Sector servicios

Son todas las empresas dedicadas al servicio y están constituidos por todas las actividades económicas en la producción de servicios como bienes materiales que les permite aumentar el bienestar de los consumidores a través del servicio que brindan como (hostelería, comercio, transporte, turismo, restaurantes, peluquería, sanidad) estos sectores han logrado crear una mayor cantidad de empleos (Economipedia, 2015).

2.2.5. Peluquerías y otros tratamientos de belleza

Peluquerías como unidades básicas en la presentación de servicios personales de belleza, han sido poco analizadas por lo que se encuentran en la gran masa de pequeñas unidades lucrativas, el universo de microempresas. En América Latina, este sector sigue ocupando un papel importante en las discusiones sobre el crecimiento, pobreza y desigualdad (Cabrera 2007).

Cabrera (2007) menciona que la peluquería es un establecimiento en el que se brinda todo tipo de servicios estéticos, especialmente el corte de cabello, así mismo

se realizan otros servicios como: corte de cabello, peinados, afeitado, depilado, manicure, etc. Si se trata de diferentes servicios suelen llamarse como salón de belleza (p. 208).

Características de las peluquerías y otros tratamientos de belleza

Las peluquerías deben contar con las siguientes características: una infraestructura adecuada, con un ambiente de iluminación perfecta, herramientas para uso adecuado, los empleados deben estar capacitados en dicha especialidad para servir al cliente de acuerdo al pedido de ellos, contar con equipos de seguridad ante cualquier emergencia, el horario de trabajo debe estar establecido adecuadamente, debe mantener alto grado de higiene en el establecimiento y contar con un servicio de amabilidad hacia el cliente (ABC, 2009).

Importancia de las peluquerías y otros tratamientos de belleza

(ABC, 2009) menciona que en la actualidad las peluquerías son establecimientos de mucha importancia ya que resuelven problemas de belleza, lo cual es mucho más que una peluquería; en un salón de belleza se esconden secretos que cambiarán tu forma de cuidarte, te regala horas y horas de mimo, incluso te brinda amistades que pueden durar toda la vida.

Herramientas principales en las peluquerías y otros tratamientos de belleza

Los útiles principales: Son aquellos instrumentos como: los peines, cepillos, tijeras, pinzas, etc.

Útiles secundarios: Elementos que facilitan el trabajo como: Ruleros, redecillas, gorros, toallas, capas de corte, etc.

Útiles de laboratorio: Se utilizan para realizar las mezclas de elementos químicos (tintes, agua oxigenada, etc.): vasijas transparentes, papel aluminio, guantes quirúrgico.

Aparatología: Materiales diseñados para la ejecución de las técnicas en los salones de belleza: secadores, vaporizadores, esterilizadores, lámpara infrarrojo.

Material mobiliario: Son los que participan en la atención a los usuarios: lava cabeza (antes llamadas recipientes de barbero), mostradores secundarios, espejos, mecedoras (Ecured, 2017).

Servicios que brindan en las peluquerías y otros tratamientos de belleza

Cuadro 2

Servicios básicos que brinda un salón de belleza:	
Aplicación de tintes	Corte de cabello
Colocación de extensiones	Peinados modernos
Depilación	Limpiezas faciales
Mechas	Exfoliaciones
Ondulaciones	Pedicure / Manicure
Alisados	Uñas acrílicas

Fuente: Gloria Mendoza

2.3. Marco conceptual

Caracterización

Es un periodo descriptivo, de los elementos, representantes, métodos y argumentos de una experiencia (Upegui, 2010).

Calidad

Es una herramienta que está relacionada con la percepción de cada individuo, satisfaciendo sus necesidades (Alcalde, 2007)

Gestión

Permite establecer y asignar un gran resultado respecto a la calidad dentro de las empresas (Alhama Belamaric, 2004).

Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son un factor generador de la economía dentro un país formado por una apersona natural y jurídica (Gonzales, 2005).

Peluquería

La peluquería es un establecimiento que asisten muchas personas con la finalidad de atenderse en distintos servicios de belleza (EcoRed, 2017).

Salón de belleza

El salón de belleza es un establecimiento comercial que brinda servicio de belleza, donde ofrecen cortes de cabellos, peinados, arreglos en general (Salón de belleza (2015).

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

En la presente investigación se aplicó un diseño no experimental transeccional - transversal, porque en él se observan los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, con la finalidad de describir las variables en estudio.

El tipo de esta investigación fue descriptiva, ya que se buscó describir las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio – rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz.

El nivel para esta investigación fue cuantitativo, ya que se procedió a la recolección de datos buscando la medición del enfoque de las 5S.

3.2. Población y muestra

La población para este estudio fueron los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz. Para determinar la muestra, se utilizaron los datos proporcionados por la SUNAT, para lo cual se eligió a 25 establecimientos que tenían la denominación de peluquerías y otros tratamientos de belleza, de la cantidad ya mencionada se determinó con una muestra censal de 90 trabajadores. (Fuente: SUNAT de Huaraz/ mesa de partes – 2016), la cual se anexa a la relación de las peluquerías

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE		Definición operacional			Escala de medición
Denominación	Definición conceptual	DIMENSIONES		Definición	
		Denominación	Definición	Denominación	
<p>Gestión de calidad bajo las 5“S” EN LAS PELUQUERÍAS Y OTROS TRATAMIENTOS DE BELLEZA</p> <p>La Gestión de calidad son normas o filosofías que corresponden a un organización, quienes intervienen en la satisfacción d sus clientes, asimismo ayudan en el logro de los resultados anhelados por la misma, es decir que persiguen las mejores continuas en el proceso diario.</p> <p>Las 5“S” son metodologías prácticas para el establecimiento y mantenimiento de las áreas de trabajo bien organizado, ordenado y limpio, con el propósito de mejorar las condiciones de seguridad y calidad al momento de brindar los bienes y servicios a los usuarios.</p>		<p>SEIRI (Clasificación)</p>	<p>Consiste en seleccionar; separando los elementos que sirven y no sirven del lugar de trabajo, lo cual permitirá mantener sólo aquello que es útil para una labor.</p>	Distinguir entre lo necesario y lo que no lo es.	Likert
				Eliminar todo lo innecesario	
				Limpieza y señalización	
				Procedimiento para disponer de los artículos innecesarios	
		<p>SEITON (Orden)</p>	<p>Consiste en ordenar y acomodar sólo los elementos necesarios, lo cual nos permitirá al acceso fácil y rápido en la búsqueda e identificación de materias que necesitamos a la hora del trabajo.</p>	Un lugar para cada cosa	
				Un lugar específico para todo.	
				Colocar las cosas en su lugar después de usarlas	
		<p>SEISO (Limpieza)</p>	<p>Significa limpiar y sanear el entorno (el ambiente) para anticiparse a los problemas, asimismo asegurándose que los suelos, equipos y medios de trabajo se encuentren siempre en perfecto estado de utilización.</p>	Limpieza buscando métodos para mantenerlo limpio.	
				Áreas de trabajo limpias.	
				Equipo se mantiene en buenas condiciones	
				Medidas de limpieza	
				Horarios de limpieza	
		<p>SEIKETSU (Higiene)</p>	<p>Permite estandarizar las normas generadas por los equipos.</p>	Mantener y monitorear las primeras 3’s (Seiri, Seiton y Seiso).	
Información necesaria.					
Compartimientos de desperdicios vacíos y limpios.					

		SHITSUKE (Disciplina)	Consiste en respetar las normas ya establecidas dentro de los puestos de trabajo, lo cual demuestra un buen aspecto y una buena imagen del establecimiento.	El orden y la limpieza observada. Reglas de seguridad y limpieza Basuras y desperdicios bien localizados y ordenados.	
Variables complementarias	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
Perfil de los trabajadores de las peluquerías.	Son algunas de las características de los trabajos de las peluquerías.			Sexo	Nominal
				Edad	Ordinal
				Grado de instrucción	Nominal

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información se acudió a una encuesta técnica, mediante un cuestionario encaminado a los trabajadores de las peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz.

El enfoque de las 5S deseado y descubierto, lo cual se midió sobre la base de 25 MYPES de las peluquerías y otros tratamientos de belleza. Estructurado por cinco alternativas de respuesta (escala de Likert): Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1), para lo cual se utilizó un cuestionario validado por 03 docentes expertos de la escuela de Administración (2016 – I).

3.5. Plan de análisis

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, se recurrió a los informantes o fuentes, los cuales fueron ingresados al sistema especial de cómputo Ms Excel para el procesamiento de datos, la exposición en tablas, figuras y el análisis estadístico.

3.6. Matriz de consistencias

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>General.</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016?2016?</p>	<p>General:</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz. - Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz. 	<p>Gestión de calidad Bajo el enfoque de las 5“S”</p>	<p>Población</p> <p>La población en estudio consta de un total de 90 trabajadores en las peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz.</p> <p>(Fuente: SUNAT de Huaraz /Mesa de partes - 2016).</p> <p>Muestra:</p> <p>La cantidad mencionada se determinó con una muestra censal de 90 trabajadores.</p>	<p>Tipo y nivel</p> <p>Fue descriptivo cuantitativo porque caracteriza el enfoque de las 5“S” en las MYPES del sector servicios- rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental (Transeccional o Transversal) ya que se observa los fenómenos tal cual se dan en su estado natural.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

3.7. Principios éticos

En este trabajo se hizo un hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respecto a la dignidad de las personas y respeto a la propiedad intelectual, de la misma forma se reconoció que toda información en el trabajo ha sido utilizada exclusivamente para fines académicos.

IV. Resultados

4.1. Resultados

Respecto a la encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 1. *Distribución según sexo*

Género	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Masculino	12	13,3%	13,3%
Femenino	78	86,7%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

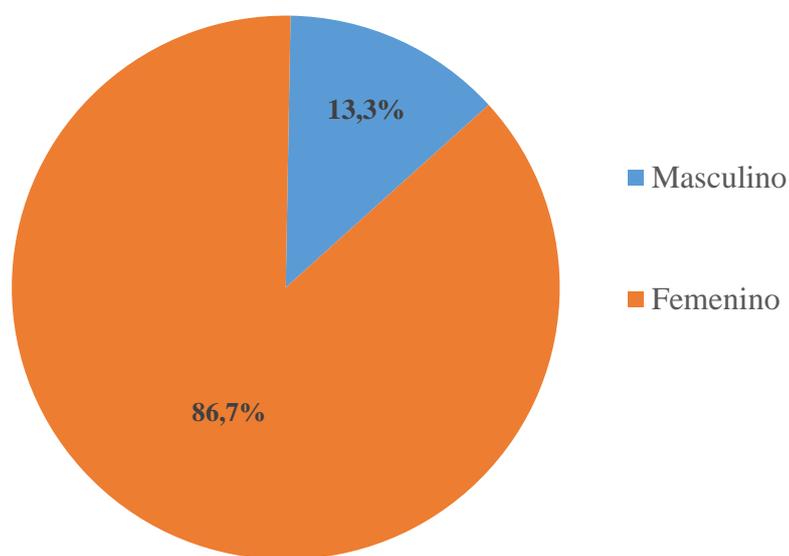


Figura 1. Distribución según sexo
Fuente: Tabla 1

Interpretación: El 86,7% de los trabajadores encuestados son de sexo femenino, un 13,3 % son de sexo masculino.

Tabla 2. *Distribución según edad*

Edad (años)	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia elativa acumulada porcentual
Menos de 20	23	25,6%	25,6%
De 21 a 30	37	41,1%	66,7%
De 31 a 40	27	30,0%	96,7%
De 41 a mas	3	3,3%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

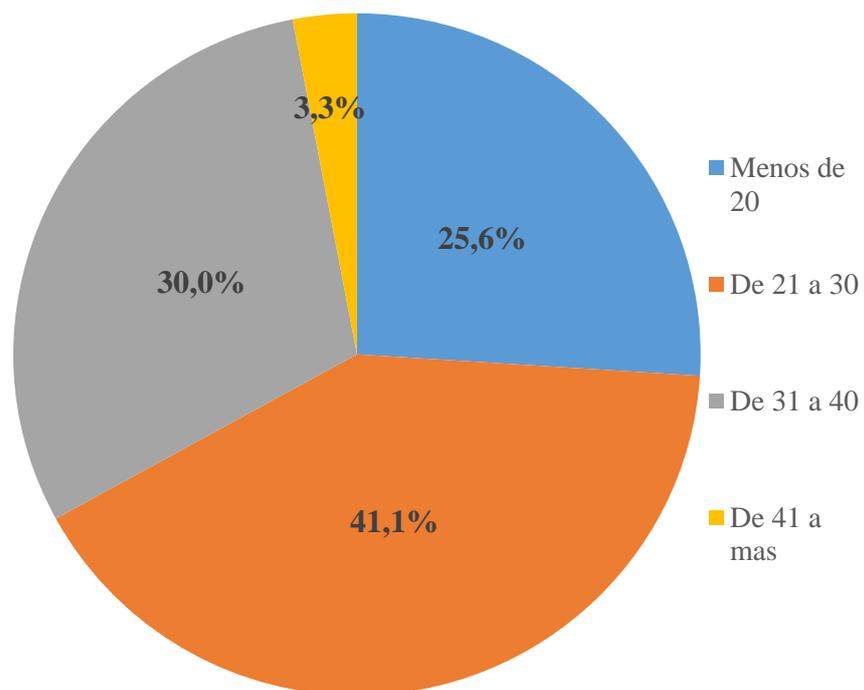


Figura 2. Distribución según edad
Fuente: Tabla 2

Interpretación: El 41,1% de los trabajadores encuestados manifiestan tener de 21 a 30 años de edad, seguido por un 30% con una edad de 31 a 40 años, también un 25,6% con menos de 20 años y el 3,3% de 41 años a más.

Tabla 3. *Distribución según grado de instrucción*

Grado de instrucción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Primaria completa	3	3,3%	3,3%
Primaria incompleta	0	0%	3,3%
Secundaria completa	39	43,3%	46,6%
Secundaria incompleta	7	7,8%	54,4%
Sup. No Uni. Completa	32	35,6%	90,0%
Sup. No Uni. Incompleta	9	10%	100,0%
Sup. Uni. Completa	0	0%	100,0%
Sup. Uni. Incompleta	0	0%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

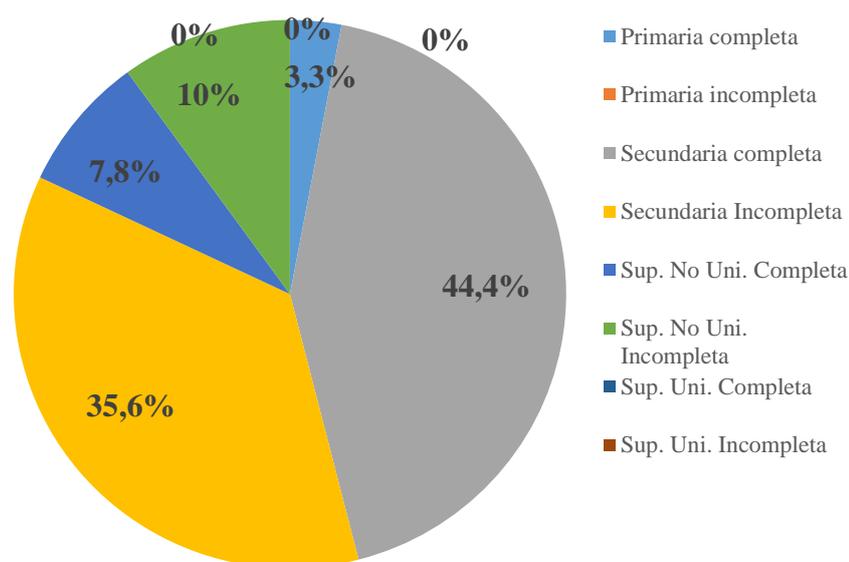


Figura 3. *Distribución según grado de instrucción*

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados 44,4% cuenta con estudios de secundaria completa, seguidamente por un 35,6% cuenta con estudios superior no universitario completo, asimismo 10% cuenta con estudios de sup. no uni. incompleto, igualmente un 7,8% cuenta con estudios de secundaria incompleto, un 3,3% cuenta con estudio primaria completo, un 0% primaria incompleto, un 0% sup. uni. y un 0% Sup. Uni. incompleto.

4.2.Resultados respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5 “S”:

Tabla 4. *Distribución según como se puede distinguir con facilidad lo necesario de lo que no lo es*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	4	4,4%	4,4%
Casi nunca	20	22,2%	26,6%
A veces	40	44,4%	71,1%
Casi siempre	19	21,1%	92,2%
Siempre	7	7,8%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz

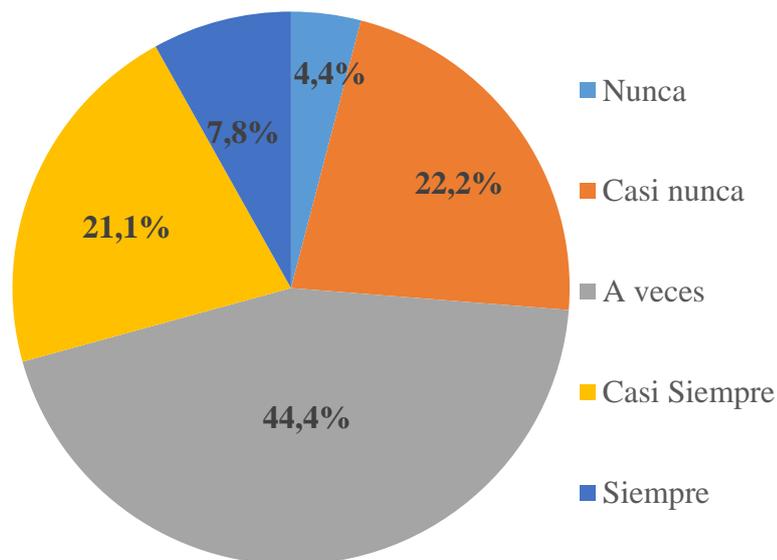


Figura 4. Distribución según como se puede distinguir con facilidad lo necesario de lo que no lo es

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados el 44,4% manifiestan que a veces se puede distinguir con facilidad lo necesario de lo que no lo es, seguido por un 22,2% manifiestan que casi nunca, un 21,1% manifiestan casi siempre, el 7,8% manifiestan que siempre y el 4,4% manifiestan que nunca.

Tabla 5. Distribución según su empresa son eliminados todos los artículos innecesarios

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	3	3,3%	3,3%
Casi nunca	19	21,1%	24,4%
A veces	33	36,7%	61,1%
Casi Siempre	31	34,4%	95,5%
Siempre	4	4,4%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz

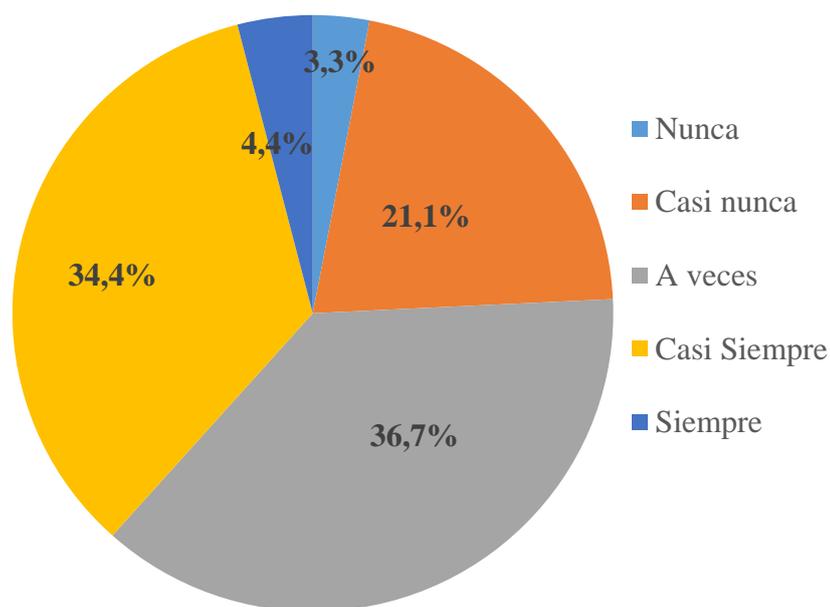


Figura 5. Distribución según su empresa son eliminados todos los artículos innecesarios

Fuente: Tablas 5

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados el 36,7% manifiestan que en su empresa son eliminados todos los artículos innecesarios a veces, seguido por un 34,4% manifiestan realizar casi siempre, un 21,1% manifiestan que casi nunca realizan, el 4,4% manifiestan que siempre y el 3,3% manifiestan que nunca.

Tabla 6. Distribución según los corredores áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señaladas

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	3	3,3%	3,3%
Casi nunca	28	31,1%	34,4%
A veces	24	26,7%	61,1%
Casi Siempre	26	28,9%	90,0%
Siempre	9	10%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz

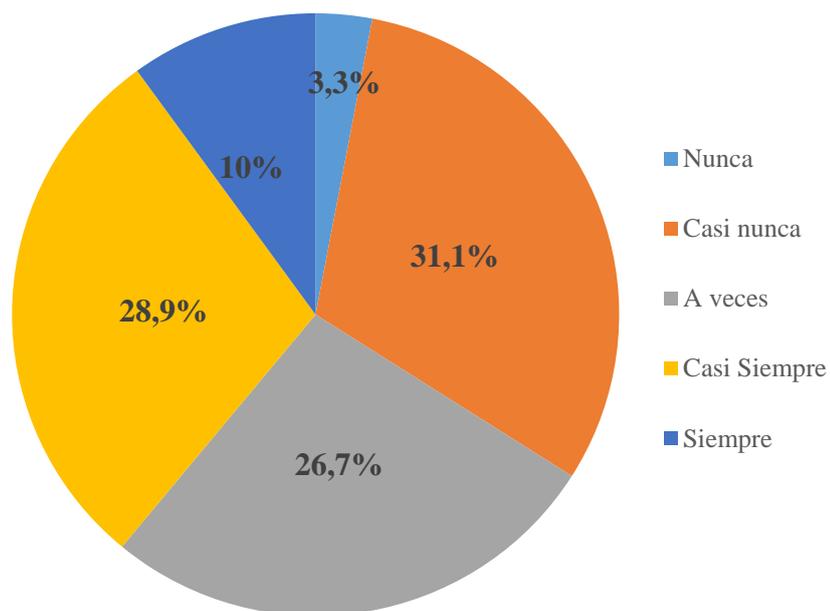


Figura 6. Distribución según los corredores áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señaladas

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados el 31,1% manifiestan que casi nunca están los corredores y áreas de trabajo lo suficientemente limpias y señaladas, seguido por un 28,9% manifiestan que casi siempre, el 26,7% manifiestan a veces, el 10% manifiestan siempre y el 3,3% manifiestan que nunca.

Tabla 7. Distribución según procedimiento para disponer de los artículos innecesarios

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	5	5,6%	5,6%
Casi nunca	40	44,4%	50,0%
A veces	13	14,4%	64,4%
Casi Siempre	22	24,4%	88,9%
Siempre	10	11,1%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

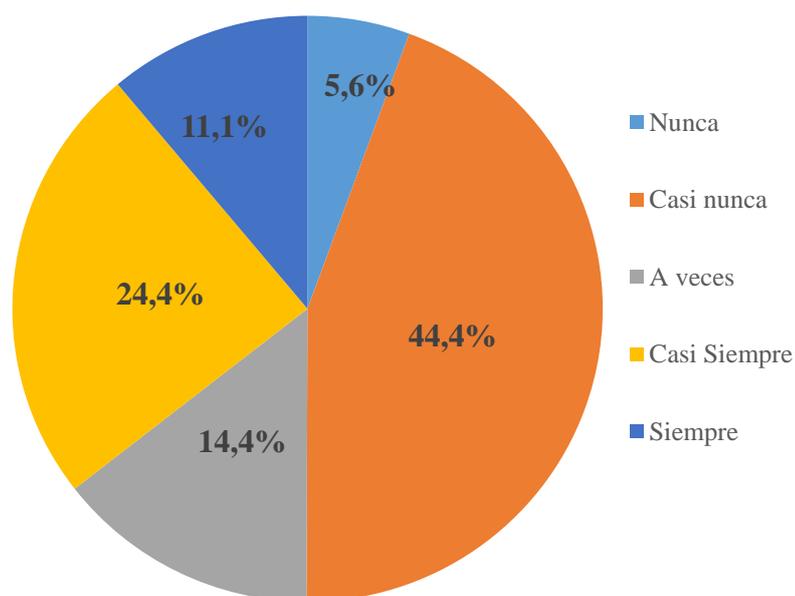


Figura 7. Distribución según procedimiento para disponer de los artículos innecesarios

Fuente: Tabla 7

Interpretación: El 44,4 % de los trabajadores encuestados manifiestan, casi nunca tienen procedimiento para disponer de los artículos innecesarios, seguido por el 24,4% manifiesta que casi siempre, un 14,4% a veces, el 11,1% manifiesta que siempre y el 5,6% que nunca.

Tabla 8. *Distribución según existe un lugar para cada cosa y cada cosa estará en su lugar*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	5	5,6%	5,6%
Casi nunca	11	12,2%	17,8%
A veces	32	35,6%	53,4%
Casi Siempre	38	42,2%	95,6%
Siempre	4	4,4%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

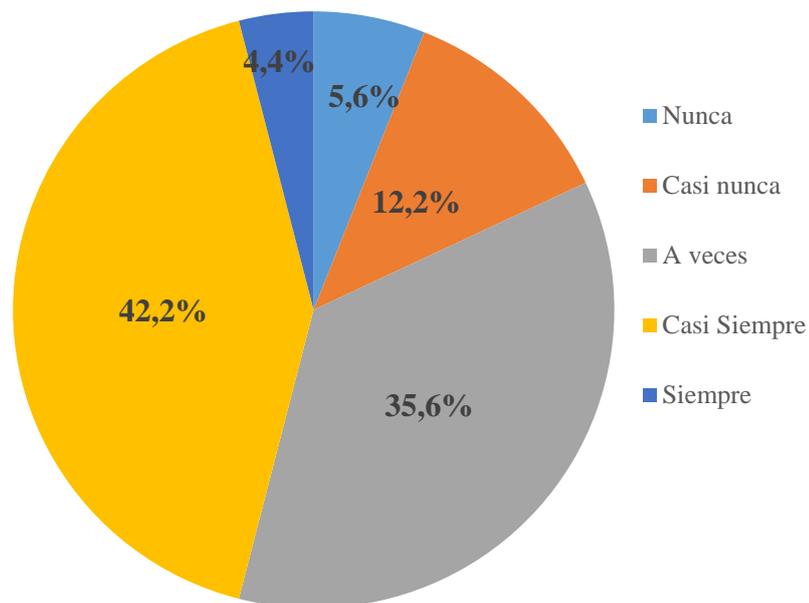


Figura 8. *Distribución según existe un lugar para cada cosa y cada cosa estará en su lugar*

Fuente: Tabla 8

Interpretación: El 42,2% de los trabajadores encuestados señalan que casi siempre existe un lugar para cada cosa y cada cosa estará en su lugar, seguido por un 35,6% manifiesta que a veces, un 12,2% manifiesta casi nunca, el 5,6% señalan que nunca y el 4,4% señalan que siempre.

Tabla 9. Distribución según existe un lugar específico para todo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	3	3,3%	3,3%
Casi nunca	15	16,7%	20,0%
A veces	36	40 %	60,0%
Casi Siempre	25	27,8%	87,8%
Siempre	11	12,2%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

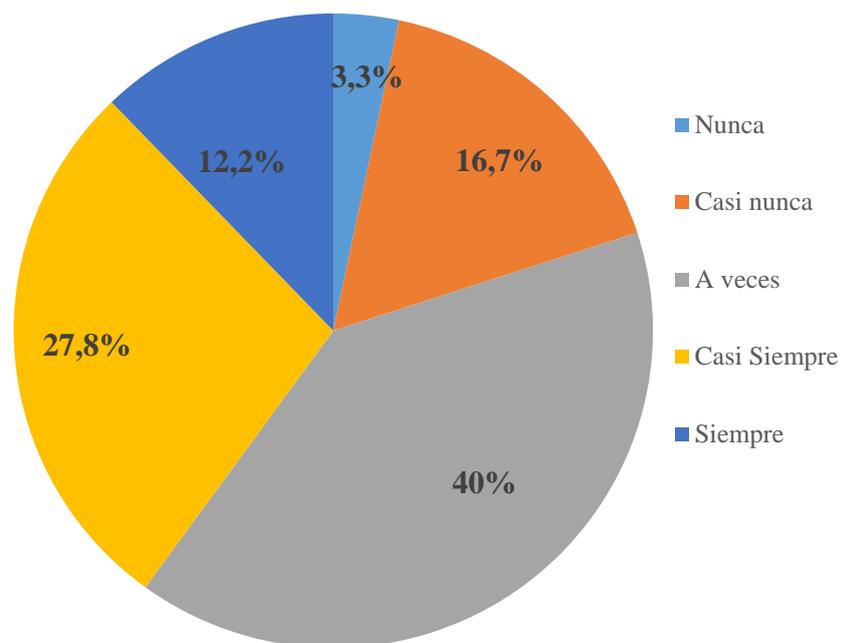


Figura 9. Distribución según existe un lugar específico para todo

Fuente: Tabla 9

Interpretación: El 40 % de los trabajadores encuestados mencionan que a veces es fácil de reconocer el lugar para cada cosa, el 27,8% mencionan que casi siempre, el 16,7% mencionan que casi nunca, el 12,2% mencionan siempre y el 3,3% manifiesta nunca.

Tabla 10. *Distribución según que se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	5	5,6%	5,6%
Casi nunca	12	13,3%	18,9%
A veces	27	30%	58,9%
Casi Siempre	36	40 %	88,9%
Siempre	10	11,1%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

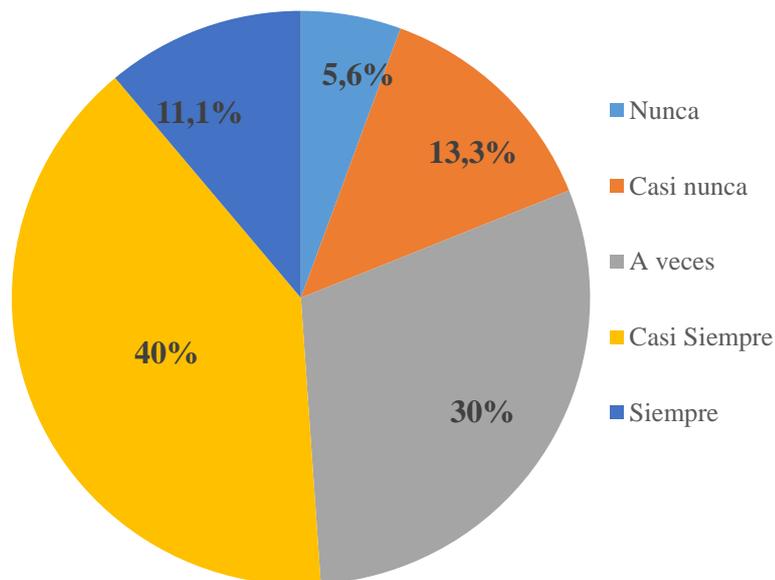


Figura 10. *Distribución según que se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas*

Fuente: Tabla 10

Interpretación: El 40 % de los trabajadores encuestados señalan que casi siempre vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas, el 30% manifiestan a veces, el 13,3% manifiesta casi nunca, el 11,1% manifiesta siempre y el 5,6% manifiesta nunca.

Tabla 11. *Distribución según el establecimiento busca nuevos métodos para realizar la limpieza*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	7	7,8%	7,8%
Casi nunca	12	13,3%	21,1%
A veces	33	36,7%	57,8%
Casi Siempre	32	35,6%	93,4%
Siempre	6	6,7%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

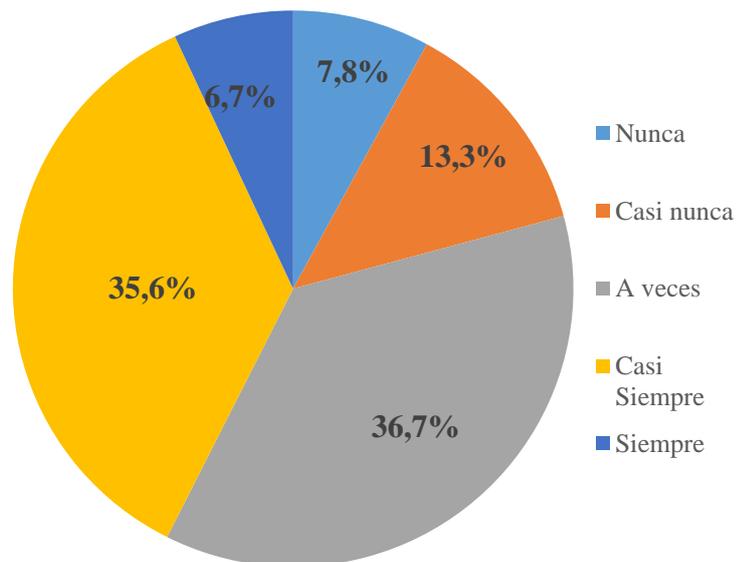


Figura 11. *Distribución según el establecimiento busca nuevos métodos para realizar la limpieza*

Fuente: Tabla 11

Interpretación: El 36,7 % de los trabajadores encuestados señalan que a veces que el establecimiento busca nuevos métodos para realizar la limpieza, seguido el 35,6% señalan casi siempre, un 13,3% señalan que casi nunca, el 7,8% manifiesta nunca y el 6,7% manifiesta siempre.

Tabla 12. *Distribución según las áreas de trabajo se encuentran limpias*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	2	2,2%	2,2%
Casi nunca	21	23,3%	25,5%
A veces	36	40%	65,5%
Casi Siempre	23	25,6%	91,1%
Siempre	8	8,9%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

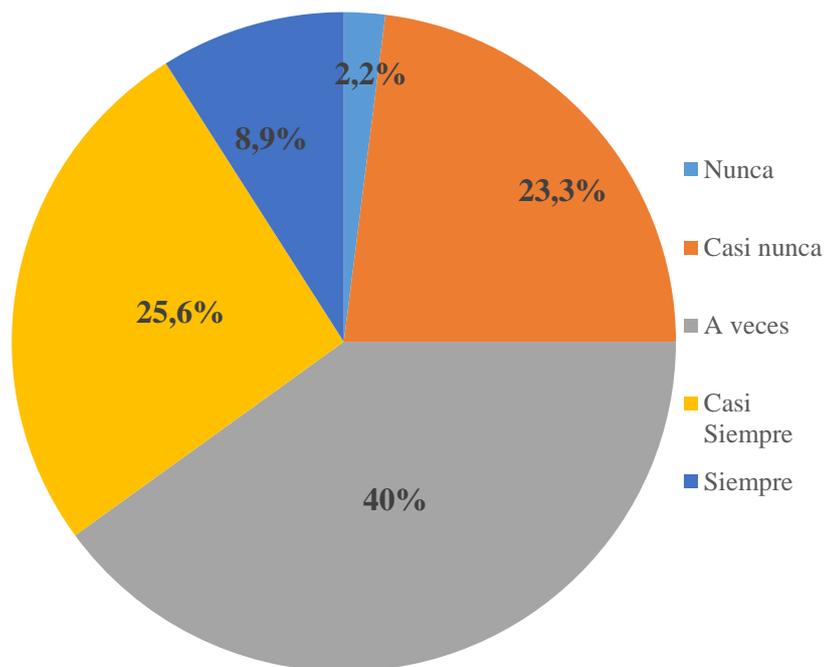


Figura 12. *Distribución según las áreas de trabajo se encuentran limpias*

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados 40 % manifiesta que a veces las áreas de trabajo se encuentran limpias, donde se usan detergentes y limpiadores, seguido por un 25,6% manifiestan casi siempre, un 23,3% manifiesta casi nunca, el 8,9% manifiesta siempre y el 2,2% manifiestan nunca.

Tabla 13. *Distribución según los equipos se mantiene en buenas condiciones y limpias*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	1	1,1%	1,1%
Casi nunca	17	18,9%	20,0%
A veces	31	34,4%	54,4%
Casi Siempre	34	37,8%	92,2%
Siempre	7	7,8%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

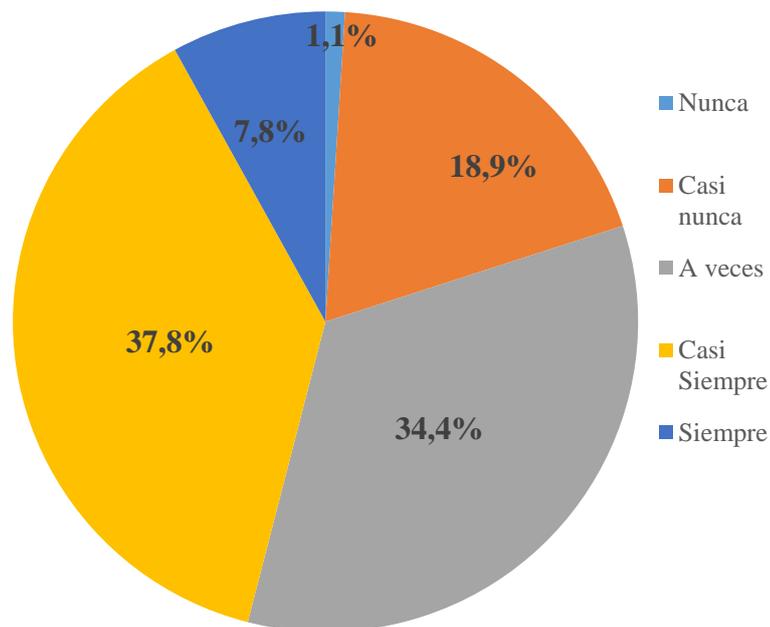


Figura 13. *Distribución según los equipos se mantiene en buenas condiciones y limpias*

Fuente: Tabla 13

Interpretación: El 37,8% de los trabajadores encuestados señalan que casi siempre los equipos se mantienen en buenas condiciones y limpias, el 34,4% señalan que a veces, el 18,9% manifiesta casi nunca, el 7,8% manifiesta siempre y el 1,1% manifiesta nunca.

Tabla 14. *Distribución según las medidas de limpieza utilizadas son inviolables*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	32	35,6%	53,6%
Casi nunca	15	16,7%	52,3%
A veces	4	4,4%	56,7%
Casi Siempre	37	41,1%	97,8%
Siempre	2	2,2%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

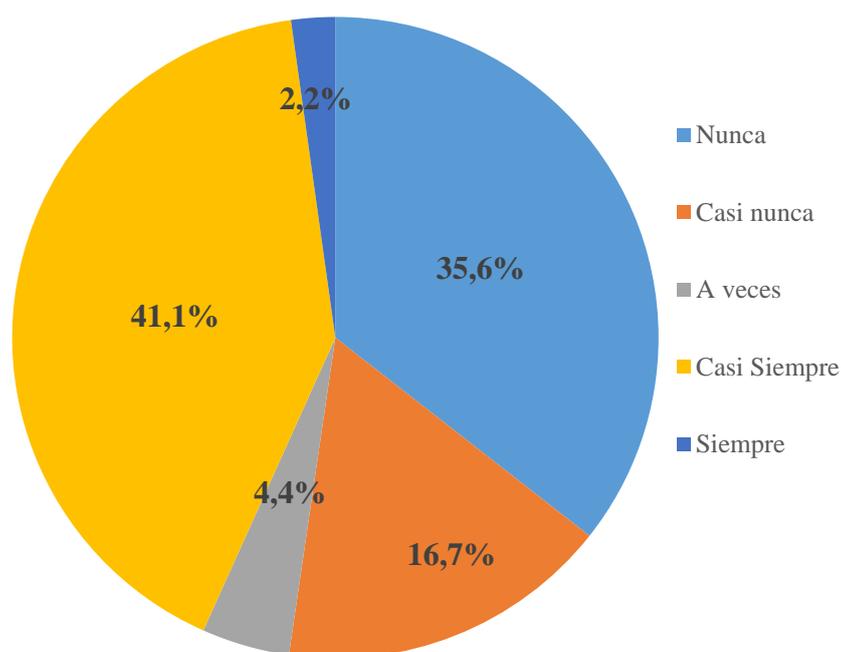


Figura 14. Distribución según las medidas de limpieza utilizadas son inviolables
Fuentes: Tabla 14

Interpretación: El 41,1% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre las medidas de limpieza utilizadas son inviolables, el 35,6% mencionan que nunca, el 16,7% manifiesta casi nunca, el 4,4% manifiesta a veces y el 2,2% manifiesta siempre.

Tabla 15. *Distribución según las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	6	6,7%	6,7%
Casi nunca	16	17,8%	24,5%
A veces	32	35,6%	60,0%
Casi Siempre	28	31,1%	91,1%
Siempre	8	8,9%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

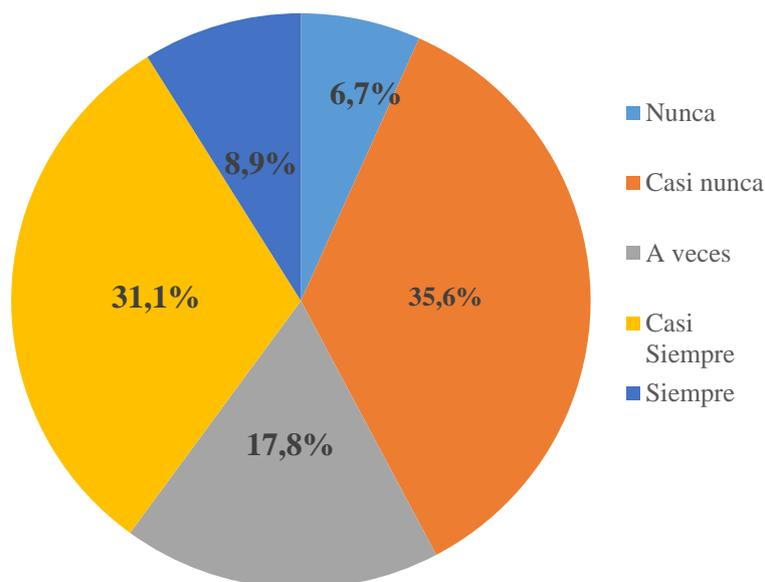


Figura 15. *Distribución según las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente*

Fuente: Tabla 15

Interpretación: El 35,6% de los trabajadores encuestados señalan que casi nunca están las medidas de limpieza y horarios de forma visible, el 31,1% señalan que casi siempre, un 17,8% manifiesta a veces, el 8,9% manifiesta siempre y el 6,7% manifiesta nunca.

Tabla 16. *Distribución según el establecimiento mantienen el monitoreo de la clasificación, orden y la limpieza*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	38	42,2%	42,2%
Casi nunca	13	14,4%	56,6%
A veces	25	27,8%	84,4%
Casi Siempre	6	6,7%	91,1%
Siempre	8	8,9%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

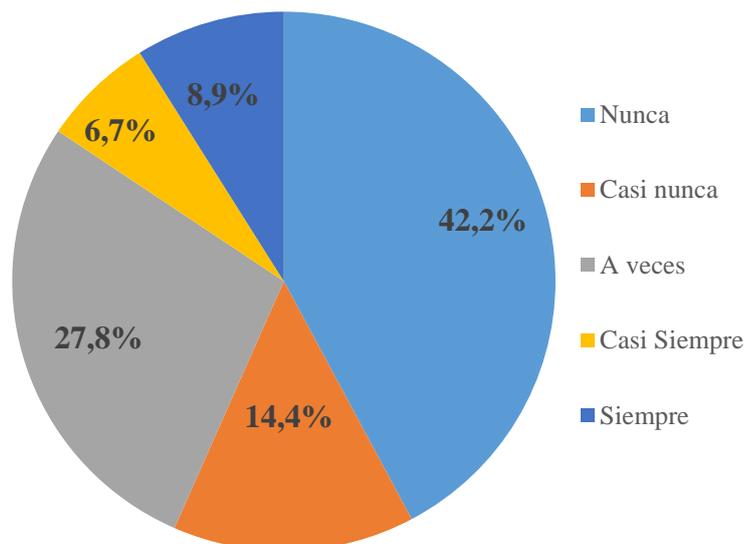


Figura 16. Distribución según el establecimiento mantienen el monitoreo de la clasificación, orden y la limpieza

Fuente: Tabla 16

Interpretación: El 42,2% de los trabajadores encuestados señalan que el establecimiento nunca mantiene el monitoreo de clasificación, orden y la limpieza, seguido por un 27,8% manifiesta a veces, un 14,4% manifiesta casi nunca, el 8,9% manifiesta siempre y el 6,7% manifiesta casi siempre.

Tabla 17. Distribución según si se está toda la información innecesaria en forma visible

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	5	5,6%	5,6%
Casi nunca	14	15,6%	21,2%
A veces	32	35,6%	56,7%
Casi Siempre	34	37,8%	94,5%
Siempre	5	5,6%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

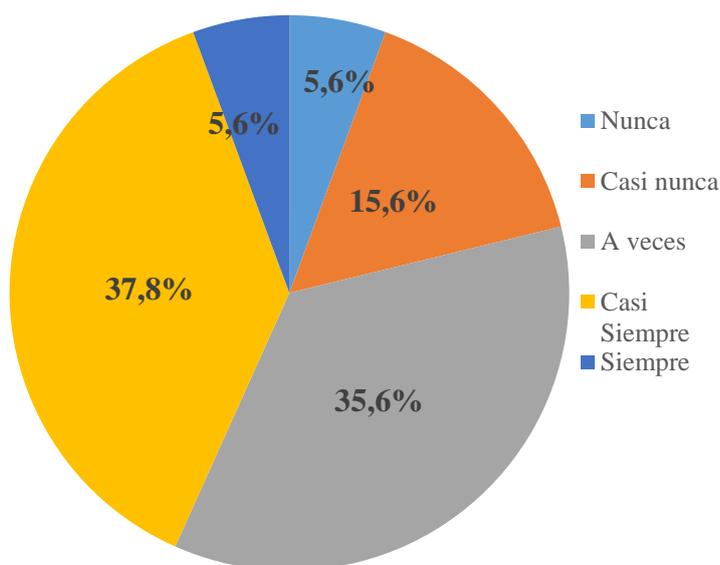


Figura 17. Distribución según si se está toda la información innecesaria en forma visible

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados 37,8% manifiesta que casi siempre está toda la información necesaria en forma visible, seguido por un 35,6% manifiesta a veces, un 15,6% manifiesta casi nunca, el 5,6% manifiesta siempre, y otro 5,6% nunca.

Tabla 18. *Distribución según están los basureros y compartimientos de desperdicios vacíos y limpios*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	8	8,9%	8,9%
A veces	33	36,7%	45,6%
Casi Siempre	41	45,6%	91,1%
Siempre	8	8,9%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

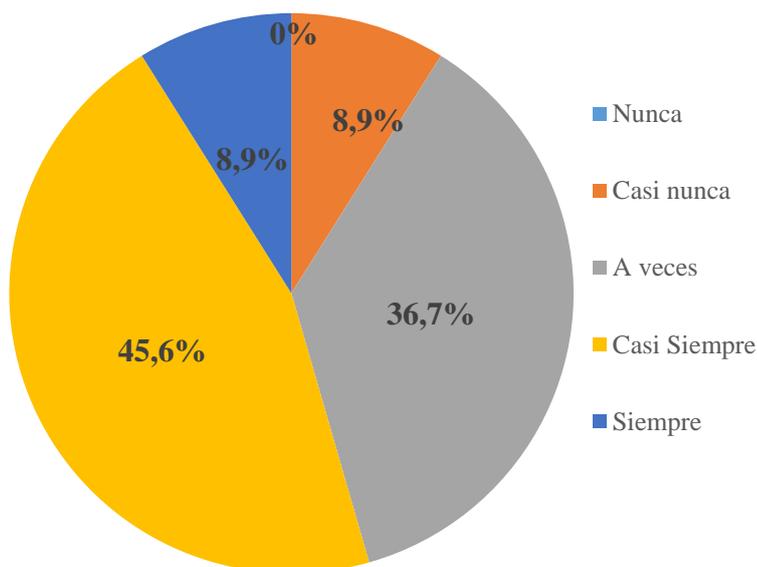


Figura 18. Distribución según están los basureros y compartimientos de desperdicios vacíos y limpios

Fuente: Tabla 18

Interpretación: El 45,6% de los trabajadores encuestados menciona que casi siempre están los basureros y compartimientos de desperdicios vacíos y limpios, el 36,7% manifiesta a veces, el 8,9% manifiesta casi nunca y otro 8,9% manifiesta siempre, y el 0% manifiesta que nunca.

Tabla 19. *Distribución según si está haciendo la organización, el orden y la limpieza regularmente y son observadas*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	5	5,6%	5,6%
Casi nunca	17	18,9%	24,5%
A veces	27	30%	54,5%
Casi Siempre	29	32,2%	86,7%
Siempre	12	13,3%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

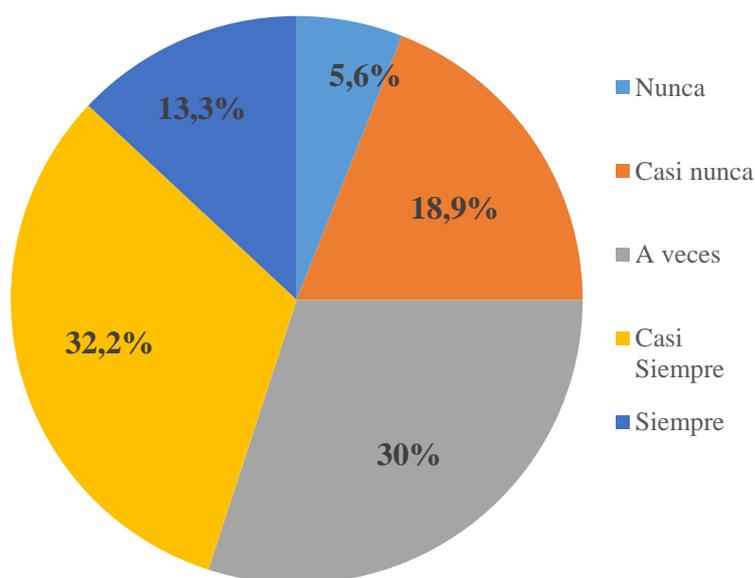


Figura 19. *Distribución según si está haciendo la organización, el orden y la limpieza regularmente y son observadas*

Fuente: Tabla 19

Interpretación: El 32,2% de los trabajadores encuestados señala que casi siempre a lo que está siendo la organización, el orden y la limpieza regularmente observada, el 30% manifiesta a veces, un 18,9% manifiesta casi nunca, el 13,3% manifiesta siempre y el 5,6% que nunca.

Tabla 20. *Distribución según son observados las reglas de seguridad y limpieza*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	19	21,1 %	21,1%
Casi nunca	12	13,3%	34,4%
A veces	21	23,3%	57,8%
Casi Siempre	34	37,8%	95,5%
Siempre	4	4,4%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

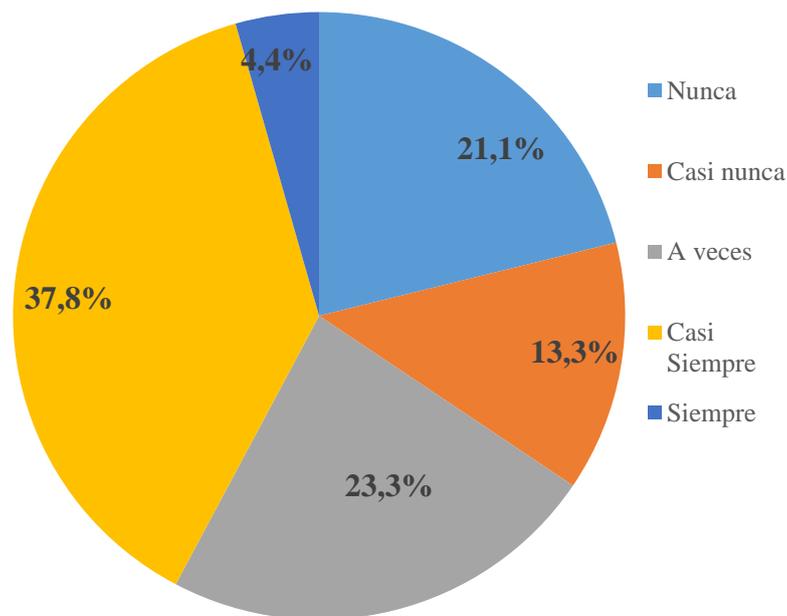


Figura 20. *Distribución según son observados las reglas de seguridad y limpieza*

Fuente: Tabla 20

Interpretación: El 37,8% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre son observadas las reglas de seguridad y limpieza, el 23,3% manifiesta a veces, el 21,1% manifiesta nunca, un 13,3% manifiesta casi nunca y el 4,4% manifiesta siempre.

Tabla 21. *Distribución según se encuentran las basuras y desperdicios bien localizados y ordenados*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa acumulada porcentual
Nunca	3	3,3%	3,3%
Casi nunca	18	20%	23,3%
A veces	23	25,6%	48,9%
Casi Siempre	36	40%	88,9%
Siempre	10	11,1%	100,0%
Total	90	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del Distrito de Huaraz.

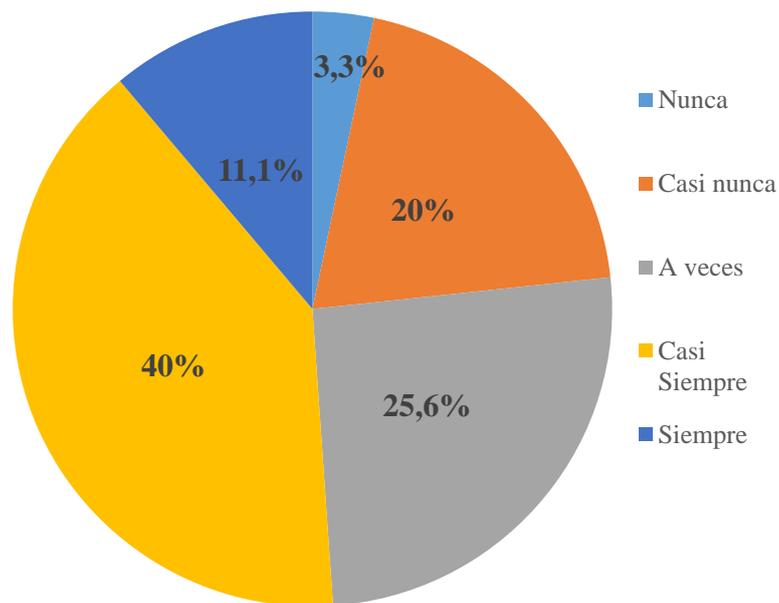


Figura 21. *Distribución según se encuentran las basuras y desperdicios bien localizados y ordenados*

Fuente: Tabla 21

Interpretación: El 40 % de los trabajadores encuestados señalan que casi siempre se encuentran las basuras y desperdicios bien localizados y ordenados, seguido por el 25,6% manifiesta a veces, el 20% manifiesta casi nunca, un 11,1% manifiesta siempre y el 3,3% nunca.

4.2. Análisis de resultados

Respecto a los datos generales de los encuestados:

Con respecto al género, el 86,7% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas son mujeres (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Betancur (2016) quien manifiesta que el 69,4% de los encuestados son del sexo femenino; así mismo coincide con los resultados de Benitez (2016) quien determina que el 30% de los encuestados son del sexo femenino, también coincide con los resultados encontrados por Jamanca (2017) quien manifiesta que el 82,8% de los encuestados son del sexo femenino; pero contrasta con los resultados encontrados por Menacho (2015) quien manifiesta que el 100% de los encuestados son del sexo masculino. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016 están dirigidas por mujeres.

Con respecto a la edad de los trabajadores, el 44,1%, manifiesta tener de 21 a 30 años de edad (Tabla 2), resultados que coinciden con los resultados de Benitez (2016) quien manifiesta que el 55% de los encuestados tienen de 20 a 29 años; pero contrasta con los resultados encontrados por Menacho (2015) quien manifiesta que el 35% de los trabajadores tienen de 29 a 38 años, también contrasta con los resultados de Betancur (2016) quien señala que el 34,7% los resultados tienen de 31 a 40 años de edad, contrasta también con los resultados encontrados por Robles (2017) quien menciona que el 44% de los empleados tienen de 26 a 35 años de edad. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016, están dirigidas por personas jóvenes de 21 a 31 años.

Con respecto al grado de instrucción, 43,3% manifiesta tener un grado de instrucción de secundaria completa (Tabla 3), resultados que coinciden con los resultados de Menacho (2015) quien determina que el 40% de los encuestados cuentan con un estudio de secundaria completa, coincide también con los resultados

encontrados por Betancur (2017) quien menciona que el 40,8% cuentan con el estudio de secundaria completa; sin embargo contrasta con los resultados de Robles (2017) quien menciona que el 44% de los empleados cuentan con un estudio de superior no universitario, contrasta también con los resultados de Jamanca (2017) quien menciona que el 88,7% tienen el grado de instrucción superior no universitario. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016, quienes cuentan con un estudio de secundaria completa; ya que las personas que trabajan dentro de las peluquerías y otros tratamiento de belleza tienen que ser bien responsables y capacitados para poder brindar un servicio de primera a los clientes, demostrando amabilidad y mucho respeto.

Respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5 “S”:

El 44.4% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que a veces identifican con facilidad lo necesario de lo que no lo es (Tabla 4) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Abuhadba (2017) quien manifiesta que el 26,7% de los encuestados manifiestan que pocas veces son separados los insumos necesarios de los innecesarios dentro de los puestos de trabajo; pero contrasta con los resultados de Cazali (2009) quien menciona que el 67% de los encuestados consideran que se puede distinguir lo necesario de lo innecesario. Esto demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que no separan lo necesario de lo innecesario.

El 36,7% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que a veces son eliminados todos los artículos innecesarios (Tabla 5) resultados que coinciden con los resultados encontrados por Moreno (2017) quien menciona que el 30,80% de los encuestados manifiestan que a veces eliminan los elementos innecesarios del área de trabajo; pero contrasta con los resultados de Abuhadba (2017) quien menciona que el 76,7% de los encuestados manifiestan que cuando observan algún elemento innecesario se eliminan; asimismo contrasta con los resultados conseguidos por Faulí (2013) quien señala que el 93,9% de los

encuestados manifiestan que siempre son excluidos los materiales innecesarios. Esto demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que solo a veces son eliminados los artículos innecesarios.

El 31,1% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi nunca los corredores y áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señalizadas (Tabla 6); pero contrasta con los resultados de Benítez (2012) quien señala que el 63,4% consideran que existe un lugar limpio y señalizado, en cambio coincide con los resultados de Menacho (2015) quien señala que el 30% de los encuestados manifiesta que casi nunca se encuentran las áreas señaladas. Esto demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que los corredores y áreas de trabajo no encuentran limpias ni señalizadas.

El 44,4% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi nunca hay procedimientos para disponer de los artículos innecesarios (Tabla 7) resultados que coinciden con los resultados de Sanchez (2006) quien menciona que el 38,3% de los encuestados manifiestan que no disponen de artículos innecesarios en su área de trabajo; pero contrasta con los resultados de Robles (2017) quien señala que el 54,50% encuestados manifiestan que casi siempre están los procedimientos para disponer de los innecesarios en el puesto de trabajo. Esto demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan no hay procedimientos para disponer de los artículos innecesarios.

El 42,2% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi siempre existe un lugar para cada cosa y cada cosa estará en su lugar (Tabla 8) estos resultados coinciden con los resultados de Tenezaca (2016) quien señala que el 57% manifiesta que es fácil de reconocer el lugar para cada cosa; pero contrastan con los resultados encontrados por Cazali (2009) quien determina que el 78% manifiestan que los materiales no se encuentran bien ubicados. Esto demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que si existe un lugar para cada cosa y cada cosa está en su lugar.

El 40% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que sólo

a veces existe un lugar específico para todo (Tabla 9) estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Benítez (2012) quien menciona que el 14,6% de los colaboradores de consideran que pocas veces existe un lugar determinado para todo lo que se requiera utilizar; pero contrasta con los resultados encontrados por Tenezaca (2017) quien manifiesta que el 72% de los estudiantes responden que si están ubicados los materiales en su lugares específicos. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas casi no existe un lugar específico para guardar los materiales que se requiere utilizar.

40% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi siempre se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas (Tabla 10) estos resultados coinciden con los resultados de Robles (2017) quien determina que el 39,40% manifiesta que casi siempre los utensilios usados se devuelven en el lugar que corresponde; también coincide con los resultados encontrados por Tenezaca (2016) quien señala que el 93% de los encuestados responden que si vuelven a colocar las herramientas en su lugar luego de usarlas; pero contrasta con los resultados encontrados por Faulí (2013) quien señala que el 67,3% manifiestan que los materiales no están en su lugar. Esto demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que normalmente se vuelven a colocar las cosas a su respectivo lugar.

El 36,7% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que sólo a veces busca nuevos métodos para realizar la limpieza (Tabla 11), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Illescas (2016) quien determina que el 20% manifiestan que a veces buscan nuevos métodos de limpieza; pero contrasta con los resultados encontrados por Plaza (2014) quien menciona que el 54,6% señalan que siempre analizan métodos de limpieza; así mismo contrasta con los resultados encontrados por Benítez (2012) quien menciona que el 60% del personal señalan que no buscan métodos actuales para realizar la limpieza correspondiente. Esto demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que no buscan nuevos métodos para realizar la limpieza.

El 40% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que a

veces las áreas de trabajo se encuentran limpias (Tabla 12), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Robles (2017) quien señala que el 33,3% manifiestan que rara vez las áreas de trabajo están limpias; pero contrasta con los resultados de Moreno (2017) quien señala que el 38,50% manifiestan que las áreas de trabajo nunca están limpias. Esto demuestra que los trabajadores de las MYPES manifiestan que las áreas de trabajo no se encuentran limpias.

El 37,8% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi siempre los equipos se mantiene en buenas condiciones y limpias (Tabla 13) resultados que coinciden con los resultados encontrados por Robles (2017) quien menciona que el 51.50% manifiestan que casi siempre los equipos y utensilios se mantienen limpias y en buenas condiciones dentro de los restaurantes; pero contrasta con los resultados de Avelino (2017) quien menciona que el 30% de los encuestados manifiestan que los materiales no se encuentran limpias. Esto demuestra que los trabajadores de las MYPES manifiestan que los equipos se encuentran limpias y en buenas condiciones.

El 41,1% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi siempre las medidas de limpieza utilizadas son inviolables (Tabla 14) estos resultados coinciden con los resultados de Freyre (2017) quien determina que el 21% respondió que casi siempre las medidas de limpieza utilizadas son inviolables; pero contrasta con los resultados encontrados por Robles (2017) quien menciona que el 51,50% manifiesta que rara vez las medidas de limpieza son inviolables. Esto demuestra que los trabajadores de las MYPES manifiestan que las medidas de limpieza utilizadas son inviolables.

El 35,6% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que solo a veces las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente (Tabla 15) resultados que coinciden con los resultados encontrados por Avelino (2017) quien señala que el 40% de los encuestados consideran que pocas veces las medidas de limpieza y horarios se encuentran a la vista; pero contrasta con los resultados de Tenezaca (2017) quien determina que el 60% manifiesta que las disposiciones de la

limpieza y horarios si son visibles. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas manifiestan las medidas de limpieza y horarios no son visibles en los establecimientos.

El 42,2% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que nunca el establecimiento mantiene el monitoreo de la clasificación, orden y la limpieza (Tabla 16) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Plaza (2014) quien menciona que el 22,7% señalan que nunca aplican las 3 primeras 5S's son monitoreados; pero contrasta con los resultados encontrados por Menacho (2015) quien manifiesta que el 35% de los encuestados menciona que siempre monitorean la clasificación, el orden y la limpieza dentro de la organización, por otro lado González (2013) manifiesta que el 90% de los encuestados no conocen lo que es el programas de las 5“S”. Esto demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que no se mantiene el monitoreo de la clasificación, orden y la limpieza dentro de las áreas de trabajo.

El 37,8% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que siempre está toda la información innecesaria en forma visible casi siempre (Tabla 17) estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Illescas (2016) quien menciona que le 40% de los encuestados siempre observan datos innecesarios en su empresa; pero contrasta con los resultados de Robles (2017) quien manifiesta que el 15,20% señalan que rara vez existe información innecesaria en el puesto de trabajo. Esto demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que existe información innecesaria en los establecimientos.

El 45,6% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi siempre están los basureros y compartimientos de desperdicios vacíos y limpios (Tabla 18) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Benítez (2012) quien determina que el 65,9% consideran que casi siempre están los compartimientos de residuos vacíos y limpios; pero contrasta con los resultados encontrados por Tenezaca(2016) quien manifiesta que el 60% de los encuestados observan que los compartimientos de desperdicios están vacíos y limpios. Esto

demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas señalan que los basureros y compartimientos de desperdicios están vacíos y limpios.

El 32,2% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi siempre está haciendo la organización, el orden y la limpieza regularmente y son observadas (Tabla 19) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Cazali (2017) quien determina que el 22% de los colaboradores manifiestan que el orden y la limpieza son observadas frecuentemente; sin embargo contrasta con los resultados de Robles (2016) quien indica que el 69,70% señalan que rara vez dentro de los restaurantes el orden y la limpieza están siendo observadas, así mismo contrasta con los resultados encontrados por Freyre (2017) quien menciona que el 61 del personal que labora en el almacén manifiestan que alguna vez sí y otras veces no su entorno de trabajo se encuentra limpio y ordenado. Esto demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que los establecimientos, frecuentemente realizan el orden y la limpieza.

El 37,8% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi siempre son observados las reglas de seguridad y limpieza (Tabla 20) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Benitez (2016) quien indica que el 78% de los colaboradores consideran que casi siempre son analizados los métodos de seguridad e higiene en el área de trabajo; pero contrasta con los resultados obtenidos por Abuhadba (2017) quien menciona que el 40,20% manifiestan que las reglas de seguridad y limpieza no están siendo observadas regularmente; así mismo contrasta con los resultados encontrados por Moreno (2017) quien menciona que el 46,20% manifiesta que casi nunca son observados las reglas de seguridad y aseo. Esto demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que las reglas de seguridad y limpieza son observadas.

El 40% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi siempre se encuentran las basuras y desperdicios bien localizados y ordenados (Tabla 21) estos resultados coinciden con los resultados de Herrera (2017) quien

menciona que el 50% de los empleados están muy de acuerdo con que las basuras y desperdicios se encuentren localizados y ordenados; pero contrasta con los resultados encontrados por Benitez (2016) quien determina que el 70% manifiestan que tienen accidentes de cortes debido a que los desechos no se encuentran debidamente localizados ni ordenados. Esto demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que las basuras y desperdicios están bien ubicadas.

V. Conclusiones

Se concluye que en las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz, no realizan adecuadamente la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5“S”, esto se debe a que no tienen conocimiento respecto al tema.

Los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza, están dirigidos por mujeres, la mayoría tiene la edad de 21 a 30 años; quienes cuentan con un estudio de secundaria completa. Esto permite observar que los trabajadores son jóvenes, quienes colaboran en la satisfacción de los clientes; lo cual beneficia a las MYPES en alcanzar y cumplir sus objetivos.

El enfoque de las 5“S” se caracteriza debido a que la mayoría de los trabajadores no están realizando de manera adecuada las estrategias correspondientes como, casi nunca se encuentran las áreas de trabajo lo suficientemente limpias y señalizadas, disponen de artículos innecesarios, nunca se mantiene el monitoreo de la clasificación, orden y la limpieza. Por otro lado existe un descuido genérico debido a que los materiales o equipos no se localizan de manera fácil, y al tener estas deficiencias en varios aspectos resulta perjudicial para las micro y pequeñas empresas y los usuarios afectando el crecimiento y la fidelización.

Recomendaciones

Las empresas dedicadas al rubro de peluquerías y otros tratamientos de belleza deben brindar charlas y capacitaciones necesarias, para poder realizar de manera adecuada el enfoque de las 5“S”. Esto ayudará a resolver problemas detectados a tiempo permitiendo el desarrollo y crecimiento de las mismas.

Capacitar a los trabajadores, ya que la mayoría de ellos son jóvenes y solo cuenta con estudios de secundaria completa, por lo tanto necesitan adquirir conocimientos actuales, y al contar con personas conocedoras del tema genera confianza y satisfacción en los clientes.

Implementar las estrategias planteadas en la propuesta del orden, la limpieza aplicando el enfoque de las 5“S”, con la finalidad de mantener las áreas de trabajo lo suficientemente limpias, tener solo los equipos y materiales necesarios, mantener el monitoreo de la clasificación, orden y limpieza, contar con un lugar específico para todo, lo cual permite que los trabajadores, propietarios y usuarios puedan acceder con facilidad a los materiales que necesiten utilizar al momento de realizar cualquier tipo de servicio dentro de los establecimientos.

Referencias bibliográficas

- ABC. (2009). Tips para elegir el salon de belleza perfecto para ti. Obtenido de <https://www.definiciónabc.com/general/peluquería.php>
- Abuhadba Ortiz, S. V. (2017). *Metodología 5 S y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C. 2014*. Recuperado el 26 de 06 de 2018 , de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/362/1/ABUHADBA%20ORTIZ%2C%20SHEILA%20VERONICA.pdf>
- Alcalde, S. M. (2007). *Calidad*. Madrid: Paraninfo. Recuperado el 23 de Octubre de 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=M4KKceSe3f4C&hl=es&source=gs_navlinks_s
- Aldavert, Vidal Antonio et al. (2016). *Guía formativa Metodología 5S. Área de mejora continua* (Primera ed.). Barcelona - Catalán: Cims Midac. Recuperado el 8 de Mayo de 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=kXoqDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Jaume+Aldavert%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUK EwidvM7ZkbjcAhXDTJAKHd-LDyUQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false>
- Aldavert, Vidal. Lorente et al. (2016). *5S para la mejota continua* (Primera ed.). Cims Midac. Recuperado el 08 de Mayo de 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=uOAIIDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+las+5s&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwihzvT9M7cAhXGkZAKHR-hAx4Q6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false>
- Alhama Belamaric, R. (2004). *Nuevas formas organizativas. Instituto de estudios e Investigaciones de trabajo*. Cuba. Recuperado el Setiembre de 2004
- Atahuaman, S. C. (2013). La Ley N° 30056 y sus modificaciones laborales al régimen especial de las micro y pequeñas empresas. *VI Inforemes laborales*. Recuperado el 08 de Mayo de 2016, de http://aempresarial.com/web/revitem/4_15478_20217.pdf
- Avelino Martín, H. B. (2017). *Caracterización de gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-*

rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015. Recuperado el 03 de 07 de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3194/MICRO_EMPRESA_HEYDY_BERONICA_AVELINO_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benitez Angulo, L. G. (2016). *Manejo de Normas de bioseguridad y riesgos laborales que influyen en las personas que trabajan en las peluquerías de Codesa de la ciudad de Esmeralda.* Recuperado el 07 de 02 de 2018, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/653/1/BENITEZ%20ANGULO%20%20LEINNY%20GISSELA.pdf>

Betancur Villaorduña, D. H. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de herzberg en la micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2015.* Tesis , Ancas, Huaraz. Recuperado el 28 de Junio de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1078/MEZCLA_PROMOCIONAL_PELUQUERIAS_BETANCUR_VILLAORDUNA_DAYSI_HEYNE.pdf?sequence=4

Benítez Zubieta, Y. E. (2012). *Desarrollo de la herramienta 5S's de lean manufacturing en el área de inyección preformas de berplast S.A.* Tesis, Bogotá. Recuperado el 8 de Mayo de 2016, de <http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9293/DESARROLLO%20DE%20LA%20HERRAMIENTA%205%20S%20B4s%20DE%20LEAN%20MANUFACTURING%20EN%20EL%20C3%81REA%20DE%20INYECCI%3%93N%20PREFORMAS%20DE%20IBE.pdf?sequence=1>

Borrayo, P. G. (2008). *Implementación de la Herramienta de las 5 S en reconstructora de motores Borrayo de León Sur.* Recuperado el 10 de Junio de 2016, de <https://www46IBg&q=Implementaci%C3%B3n+de+la+Herramienta+de+las+5+S+en+Reconstructora+de+Motores+Borrayo+de+Le%C3%B3n+Sur>

&oq=Implementaci%C3%B3n+de+la+Herramienta+de+las+5+S+en+Rec
onstructora+de+Motores+Borrayo+de

Cabrera, F. J. (2007). *Todo IVA* (Febrero 2007 ed.). España: CISS grupo Wolters Kluwer. Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=eYF5MkqumJ0C&pg=PA209&lpg=PA209&dq=Todo+IVA-+Peluqueria+2007&source=bl&ots=zRigmGv-nK&sig=Jz-X0TzmRAng-iO0gYfO4dpZUtw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjT64O7sLXcAhXMipAKHYx6AjEQ6AEwAXoECAcQAQ#v=onepage&q&f=false>

Cazali Soto, M. D. (2009). *Implementación de las 5 S como herramienta de mejora de las condiciones de trabajo para incrementar la productividad en almacenes de materiales y suministros*. Tesis , Universidad Rafael Landívar , Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado el 10 de Junio de 2017, de <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/01/01/Cazali-Soto-Marielsa/Cazali-Soto-Marielsa.pdf>

Codemype. (2005). *Plan nacional de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de la micro y pequeña empresa 2005-2009: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Esan, Lima, Lima. Recuperado el 14 de Junio de 2017, de https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/ABRIL/28/sistema_nacional_de_capacitaci%C3%B3n_mype_peruana.pdf

Correo. (22 de Marzo de 2015). *Una peluquería genera ganancias desde S/. 9 mil*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/economia/una-peluqueria-genera-ganancias-desde-s-9-mil-573947/>

Diario el tiempo. (04 de 07 de 2014). *Peluquerías, el tercer negocio en Bogotá*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14208735>

Diario correo. (25 de febrero de 2015). *Rubro de belleza mueve 50 mil locales en Perú*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/economia/belleza-mueve-50-mil-locales-en-peru-567624/>

Economipedia. (2015). *Sector terciario*. Recuperado el 05 de 10 de 2016, de <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/encuesta...sector-servicios...>

- Ecured. (2017). Peluquería. (Edeliochajc, Ed.) *EcuRed-conocimiento con todos y para todos*. Recuperado el 28 de Junio de 2018, de <https://www.ecured.cu/Peluquer%C3%ADa>
- Europa, P. (04 de 08 de 2015). El sector de la peluquería y la moda redujo 428 millones y 4.000 empleos. Obtenido de <http://www.europapress.es/economia/noticia-sector-peluqueria-moda-redujo-428-millones-4000-empleos-20150408192152.html>
- Faulí, Ruano, Latorre y Ballestar et al. Faulí. (2013). Implantación del sistema de calidad 5s en un centro integrado público de formación profesional. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 16(2). Recuperado el 15 de junio de 2018, de <http://revistas.um.es/reifop/article/viewFile/181081/157501>
- Forge. (2015). Obtenido de <http://fondationforge.org/micro-y-pequenas-empresas-son-clave-para-mejorar-empleo-en-a-latina/>
- Freyra Rosales Katherine y Condori Balvin, B. (2017). *Relación de la metodología 5S y los procesos operativos del almacén de distribuidoras en Lima metropolitana*. Recuperado el 18 de 09 de 2017, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2827/3/2017_Freyre_Relacion-metodologia-5S-los%20procesos-operativos-almacen.pdf
- Gonzales, M. L. (2005). *Micro y Pequeñas Empresas*. Mexico. Obtenido de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/334497/1/132-453-1-PB.pdf>
- Gonzalez López, J. C. (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 occidental*. Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Gonzalez-Juan.pdf>
- Herrera Ordeñana, G. G. (2017). *Propuesta para la implementación de las 5 S en el área técnica de la empresa Lavrestak S.A.* Tesis, Ecuador, Guayaquil. Recuperado el 27 de Junio de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24137/1/TESIS%20%20Germania%20Gabriela%20Herrera%20Orde%C3%B1ana.pdf>

- Historia de la peluquería. (2017). Recuperado el 28 de Junio de 2018, de https://www.ecured.cu/Historia_de_la_peluqueria.#Definici.C3.B3n_de_peluquer.C3.ADa
- Illescas Chamaidán, T. A. (2016). *Metodología 5 S's para optimizar la gestión de mantenimiento y limpieza*. Tesis, Guayaquil, Guayaquil - Ecuador. Recuperado el 8 de Mayo de 2016, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15999/1/ESTUDIOS%20DE%20CASO%20TONNY%2012%20DE%20ENERO%20DEL%202017%20ENTREGADO%20A%20LA%20ULTIMA%20REVISION%20PARA%20EMPASTAR.pdf>
- Ivancevich, J. M. (1997). *Gestión. Calidad y competitividad*. España, España: S.A. MCGRAW-HILL. Recuperado el 8 de Mayo de 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=U6AZAAAACAAJ&dq=CALIDAD+Y+COMPETITIVIDAD&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiW0MXT0rXcAhXJTJAKHXYKBIEQ6AEINjAD>
- Jamanca Anaya, C. A. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de herzberg en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza*. Tesis, Uladech Católica, Acash, Huaraz. Recuperado el 28 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045737>
- López Lemos, P. (2015). *Novedades ISO 9001:2015* (Quinta ed.). (F. Confemental, Ed.) España, España: @fundacionconfemental.es. Recuperado el 8 de Mayo de 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=9-MmDQAAQBAJ&pg=PT30&dq=Los+principios+b%20C3%A1sicos+de+la+gesti%C3%B3n+de+calidad+ISO+9001:2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjPxeC6stLcAhWCxpAKHd51BRAQ6AEIMTAC#v=onepage&q=Los%20principios%20b%20C3%A1sicos%20de%20la%20gesti%C3%>
- Martinez, A. (31 de Octubre de 2013). *Prezi*. Recuperado el 01 de Agosto de 2018, de <https://prezi.com/lm59wnjfhjtje/senales-en-el-almacen-empaque-y-embalajes/>
- Menacho Cano, J. C. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industrial -*

rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015. Tesis , Uladech-Católica, Ancash, Huaraz. Recuperado el 15 de Mayo de 2016, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3722/MYPE_MUEBLES_MENACHO_CANO_JUAN_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno Lliuya, T. M. (2017). *Carcterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz, 2015. Recuperado el 03 de 07 de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3718/MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_FABRICACION_DE_MUEBLES_MORENO_LLIUYA_TANIA_MARLENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

Núñez R. R. (27 de Marzo de 2012). *Codificación de mercancía. Recuperado el 28 de Junio de 2018, de <https://es.scribd.com/doc/86950468/Codificacion-de-mercancia>*

Perú 21. (2012). El ‘boom’ de los salones de belleza. Recuperado el 8 de Mayo de 2016, de <https://peru21.pe/emprendimiento/boom-salones-belleza-20734>

Plaza R. D. (2014). *Mejoramíneto del sitema de claidad implementando la reducción de desperdicios en la empresa Kubiek S.A aplicando la técnca de las 5 "S". Tesis, Ecuador, Guayaquil. Recuperado el 15 de Julio de 2017, de <https://docplayer.es/15327906-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-ingenieria-industrial-unidad-de-titulacion.html>*

Rajadell C. M. (2010). *Lean Manufacturing*. Madrid, España: Díaz de Santos. Recuperado el 8 de Mayo de 2016, de https://books.google.com.pe/books?id=mZCh1a3L8M8C&printsec=frontcover&dq=Lean+Manufacturing,+dice+que+la+implementaci%C3%B3n+de+las+5S+de+rafadell+carreras&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj23c_Mi7jcAhVFPJAKHexNBY0Q6AEIODAC#v=onepage&q&f=false

Rey S. F. (2005). *Orden y limpieza en el puesto de trabajo*. (F. Confemetal, Ed.) Madrid, España: @Fundaciónconfemetal.com. Recuperado el 08 de Mayo de 2016, de

<https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+Calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwic9fSd0LXcAhVEIJAKHdKkDZUQ6AEIJAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad&f=false>

Upegui S. (2010). *Introducción de la caracterización*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2017, de <https://www.ucn.edu.co/sistema-investigacion/Documents/instrumento%20para%20caracterizar%20experiencias.pdf>

Anexos

Anexo N° 1: Directorio de Mypes

N°	NOMBRE COMERCIAL	RUC	VÍA	N° VÍA	#	TAMAÑO	N° DE TRABAJADORES
1	MATICES & CAFÉ SALOON	10101706686	JR.	TEÓFILO DEL STILLO	540	Micro	3
2	VICTOR HAIRS SALÓN	10192536231	JR.	SIMÓN BOLIVAR	779	Micro	4
3	SALÓN DE BELLEZA DIVAS	10316801370	JR.	JULIÁN DE MORALES	845	Micro	6
4	CAPRICO FASHON	10422958873	JR.	SAN MARTIN	554	Micro	3
5	X MICHELL D	10320250388	PQ.	BELEN	S/N	Micro	3
6	PELUQUERÍA MARÍA DEL IELO	10316720035	JR.	JOSÉ DE LA MAR	430	Micro	4
7	SALÓN DE BELLEZA A 'MARIS	10316806151	JR.	SAN MARTIN	613	Micro	5
8	PELUQUERÍA UNISEX SOFÍA	10326439512	AV.	PEDRO A. VILLON	651	Micro	2
9	MANOS CREATIVAS	10421705157	JR.	JULIAN DE MORALES	435	Micro	4
10	ESTÉTICA D'SILVIA UNISEX	10444077544	AV.	LUZURIAGA	1132	Micro	3
11	PELUQUERÍA UNISEX CONSUELO	10316124424	JR.	CARAZ	605	Micro	4
12	PELUQUERÍA UNISEX EVANS	10333412085	JR.	27 DE NOVIEMBRE	685	Micro	3
13	MULTISERVICIOS TU STYLO	10438564565	PJ.	SAN MARTIN	415	Micro	3
14	PELUQUERÍA JULIAN FASHION	10442017561	JR.	SAN MARTIN	S/N	Micro	5
15	JOOSMAR	10402071716	JR.	13 DE DICIEMBRE	700	Micro	4
16	PELUQUERÍA CRISS	10426323350	JR.	FRANCISCO BOLOGNESI	236	Micro	3
17	PELUQUERÍA UNISEX ELIS	10316622955	JR.	COMERCIO	815	Micro	4
18	PELUQUERÍA REY DAVID	10316735890	AV.	ANTONIO RAYMONDI	751	Micro	4
19	SALÓN DE BELLEZA GLAMOUR	10316742063	JR.	JOSÉ DE SUCRE	924	Micro	4
20	ESTÉTICA UNISEX ELI	10316727536	AV.	RAYMONDI	368	Micro	3
21	ESTÉTICA UNISEX KATY	10316277590	JR.	RAFAEL DEL CASTILLO	338	Micro	3
22	ESTÉTICA NAHUM'S	10094266471	AV.	CONF.INTER.OES TE	1452	Micro	4
23	NEW LOOKC	10316595796	JR.	27 DE NOVIEMBRE	578	Micro	3
24	PELUQUERÍA UNISEX EDGAR'S	10418474691	JR.	SAN MARTIN	621	Micro	2
25	SALÓN DE BELLEZA BAZAR PAQUITA	10414358301	AV.	AGUSTÍN GAMARRA	680	Micro	4
						Total de Población =N = 90	

Población: 25 Mypes del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016.

Muestra: 90 trabajadores de las Mypes del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza del distrito de Huaraz, 2016.

Fuente: SUNAT Huaraz / Mesa de partes – 2016.

Anexo N° 2: Modelo de encuesta validada



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACION

CADI

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LAS MYPES DE
SECTOR SERVICIOS, RUBRO PELUQUERIAS Y OTROS TRATAMIENTOS
DE BELLEZA**

El presente cuestionario tienen por finalidad recabar información de las MYPES del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado

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 HUÁRAZ, 2016

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
I.DATOS GENERALES				
1. Por Sexo	2. Por Edad	3. Grado de Instrucción		
a) Masculino b) Femenino	a) Menos de 20 b) De 21 a 30 c) De 31 a 40 d) De 41 a más	a) Primaria (completa) (incompleta) b) Secundaria (completa) (incompleta) c) Sup. no Univ. (completa) (incompleta) d) Sup. Univ. (completa) (incompleta)		
III. DE LA GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5“S”				
SEIRI (Clasificación)				
1	Puede distinguir con facilidad lo necesario de lo que no lo es			1 2 3 4 5
2	En su empresa son eliminados todos los artículos innecesarios			1 2 3 4 5
3	Los corredores y áreas de trabajo son lo suficientemente limpias y señaladas			1 2 3 4 5
4	Existe un procedimiento para disponer de los artículos innecesarios			1 2 3 4 5
SEITON (Orden)				
5	Usted cree que existe un lugar para cada cosa y cada cosa estará en su lugar			1 2 3 4 5

6	Existe un lugar específico para todo	1	2	3	4	5
7	Se vuelven a colocar las cosas en su lugar después de usarlas	1	2	3	4	5
SEISO (Limpieza)						
8	El establecimiento busca nuevos métodos para realizar la limpieza	1	2	3	4	5
9	Las áreas de trabajo se encuentran limpias	1	2	3	4	5
10	Los equipos se mantienen en buenas condiciones y limpias	1	2	3	4	5
11	Las medidas de limpieza utilizadas son inviolables	1	2	3	4	5
12	Las medidas de limpieza y horarios son visibles fácilmente	1	2	3	4	5
SEIKETSU (Higiene)						
13	El establecimiento mantienen el monitoreo de clasificación, orden y la limpieza	1	2	3	4	5
14	Está toda la información innecesaria en forma visible	1	2	3	4	5
25	Están los basureros y compartimientos de desperdicios vacíos y limpios	1	2	3	4	5
SHITSUKE (Disciplina)						
16	Está haciendo la organización, el orden y la limpieza regularmente y son observadas	1	2	3	4	5
17	Son observadas las reglas de seguridad y limpieza	1	2	3	4	5
18	Se encuentra la basura y desperdicio bien localizados y ordenados	1	2	3	4	5