



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS 5S
Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, RUBRO PELUQUERÍA Y OTROS
TRATAMIENTOS DE BELLEZA EN LA CIUDAD DE
HUARAZ, 2019

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

AUTOR

TAMARA PATRICIO, EDGAR ORLANDO

ORCID: 0000-0002-1707-1097

ASESOR

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Tamara Patricio, Edgar Orlando

ORCID: 0000-0002-1707-1097

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vasquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis padres, por la voluntad e impulso que me concedieron para el logro de mis metas y objetivos que fue culminar este proyecto tan importante para mi vida personal y profesional.

A los docente y asesores que fueron parte de este proyecto de investigación, que sin duda fueron un guía imprescindible durante mi formación profesional. Así mismo a la universidad por ofrecer herramientas que facilitaron el presente estudio de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres y hermanas, gracias a su apoyo incondicional en todo aspecto como económico y emocional logré uno de mis tantos y anhelados objetivos de ser profesional, porque siempre creyeron en mí, a pesar de tantas dificultades que tuve durante mi formación personal y profesional.

A los docentes y asesores, por impartir sus conocimientos y porque me brindaron confianza como en mi segunda casa.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019. Con una investigación de diseño no experimental transeccional-descriptivo, con una población y muestra de 49 Mypes, donde se llegó aplicar a su totalidad la técnica de encuesta con un instrumento de cuestionario estructurado de 24 interrogantes. Obteniendo que el 55.10% oscilan entre 18-30 años de edad, el 51.00% cuenta con un estudio superior no universitaria, el 73.50% de Mypes tienen entre 1-3 colaboradores, asimismo en cuanto a la gestión de calidad el 49.00% desconoce la forma de identificar el área con deficiencias, 63.30% desconoce utilizar mecanismos para solucionar deficiencias de la empresa, el 46.90% casi nunca controla el cumplimiento del plan de acción. Y respecto al enfoque de las 5S el 51.00% casi nunca cuenta con un lugar señalizado, el 46.90% nunca devuelve las herramientas a su lugar, el 69.40% realiza la limpieza de manera semanal, el 44.90% casi nunca controla las actividades de limpieza, orden y clasificación y el 69.40% desconoce la forma de fomentar el aprendizaje sobre limpieza, orden y clasificación. Concluyendo que los representantes son relativamente jóvenes y además carecen de conocimiento básico de la administración de empresas, ya que se pudo determinar que en su mayoría relativa carecen del uso de herramientas administrativas que facilite el control eficiente de la empresa.

Palabras clave: Calidad, Enfoque 5S, Gestión, Microempresas, Peluquerías.

ABSTRACT

The present research aimed to: Determine the main characteristics of quality management under the 5S approach and improvement plan in micro and small companies, hairdressers and other beauty treatments in the city of Huaraz, 2019. With a non-experimental, transectional-descriptive design investigation, with a population and sample of 49 MSEs, where the survey technique was applied to its entirety with a structured questionnaire instrument of 24 questions. Obtaining that 55.10% are between 18-30 years of age, 51.00% have a non-university higher education, 73.50% of MSEs have between 1-3 collaborators, also in terms of quality management 49.00% do not know the way of identifying the area with deficiencies, 63.30% are unaware of using mechanisms to solve the company's deficiencies, 46.90% almost never control compliance with the action plan. And regarding the 5S approach, 51.00% almost never have a signposted place, 46.90% never return the tools to their place, 69.40% carry out cleaning on a weekly basis, 44.90% almost never control cleaning activities, order and classification and 69.40% do not know how to promote learning about cleanliness, order and classification. Concluding that the representatives are relatively young and also lack basic knowledge of business administration, since it was determined that in their relative majority they lack the use of administrative tools that facilitate efficient control of the company.

Keywords: Quality, 5S Approach, Management, Micro-businesses, Hairdressers.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas de la investigación	16
2.2.1. Gestión de calidad	16
2.2.2. Teoría de las 5s	22
2.2.3. Micro y pequeña empresa.....	28
2.2.4. Peluquería y otros tratamientos de belleza.....	29
2.3. Marco conceptual	30
III. Hipótesis	32
IV. Metodología	33
4.1. Diseño de la investigación.....	33
4.2. Población y muestra.....	33
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	35

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	38
4.5. Plan de análisis	38
4.6. Matriz de consistencia	38
4.7. Principios éticos.....	40
V. Resultados	41
5.1. Resultados.....	41
5.2. Análisis de resultados.....	49
VI. Conclusiones	72
Aspectos complementarios.....	74
Referencias bibliográficas.....	75
Anexos	82

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.	53
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.	54
Tabla 3. Características de gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S de la micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.	55
Tabla 4. Resumen de plan de mejora para la gestión de la calidad con el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.	59

FIGURAS (ANEXO)

Figura 1. Edad.	92
Figura 2. Sexo.	92
Figura 3. Grado de Instrucción.	93
Figura 4. Cargo que desempeña el representante.	93
Figura 5. Tiempo de permanencia en el mercado de la empresa.	94
Figura 6. Número de trabajadores.	94
Figura 7. Ingresos mensuales promedio.	95
Figura 8. Tipo de constitución de la empresa.	95
Figura 9. Objetivo de crear la empresa.	96
Figura 10. Identificación del área a mejorar.	96
Figura 11. Plan para mejorar el valor de la empresa.	97
Figura 12. Mecanismos para dar solución a un problema.	97
Figura 13. Control para el cumplimiento de los planes establecidos.	98
Figura 14. Verificación de los resultados logrados a través de la implementación de los planes.	98
Figura 15. Confrontación de los resultados frente a los objetivos marcados.	99
Figura 16. Selección de herramientas acordes a su función.	99

Figura 17. Acciones que se toma respecto a las herramientas y artículos defectuosas.	100
Figura 18. Lugar con señalización para guardar las herramientas.	100
Figura 19. Devolución de las herramientas de trabajo a su lugar.	101
Figura 20. Frecuencia de limpieza.	101
Figura 21. Cronograma de limpieza.	102
Figura 22. Control de las actividades de limpieza, orden y clasificación.	102
Figura 23. Procedimientos para una buena cultura empresarial.	103
Figura 24. Medidas para lograr un aprendizaje sobre la clasificación, orden y limpieza.	103

I. Introducción

La implementación de calidad hoy por hoy es un tema vital debido a la exigencia de un mercado empresarial altamente competitivo, tanto así que las micro y pequeñas empresas (MYPES) para poder subsistir deben de realizar un seguimiento o análisis permanente de sus procesos, ya que no basta sólo con brindar servicio completo, sino de buscar cada día más mejores opciones y prácticas que contribuya para una mejor toma de decisiones, a este procesos se conoce como mejora continua o sistema de Gestión de Calidad, que no son otra cosa que un conjunto de medidas que se toman al interior de una organización para aumentar la calidad de los productos o servicios. El 75,5% de las MYPES manufactureras consideran que producir con un sistema de gestión de calidad les permite un mejor posicionamiento en el mercado, según reveló una encuesta elaborada por el Ministerio de la Producción a través del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) (Segura, 2018).

INACAL (2016) señala que en Perú solo 1% de cada 100 MYPES formales, cuenta con un manejo y aplicación de sistema de gestión de la calidad, lo que quiere decir que la mayor parte de las MYPES no lo pone en práctica o simplemente desconocen del plan de mejora para el logro de una buena gestión de calidad. Por otra parte, referente a las MYPES peluquerías y otros tratamientos de belleza, a nivel nacional existen 30 mil peluquerías, 50% de ello están ubicados en la región lima ósea 15 mil, de los cuales 63.3% representan una empresa formal, y la diferencia que equivale a 36.7% de las MYPES, rubro peluquerías son informales, esto afectando su crecimiento y desarrollo como empresa. según el director G. ExpoBeauty (Gestion, 2018).

Para lograr una buena gestión de la calidad se debe de buscar un mejoramiento continuo, aplicando técnicas o enfoques como las 5S, “Seiri-seleccionar; Seiton-orden, Seiso-limpio; Seiketsu-estandarizar; y Shitsuke-autodisciplina” (Masaaki, 2014). Asimismo, el autor sostiene que “la calidad no se enfoca en un producto listo para el consumo, si no que vas más allá de ello”. En este sentido la importancia del enfoque 5S para lograr una buena gestión de calidad no viene siendo imprescindible en la Mypes ello generando mala cultura organizacional, incremento de accidentes, desmotivación del personal y retraso en la productividad.

A nivel internacional en un estudio realizado por la universidad chaguaramos Caracas Venezuela, se pudo comprobar que 12 establecimientos iniciaron sus actividades sin ningún tipo de profesión ósea personas sin estudio universitario, según la encuesta se pudo determinar que por esa razón carecían de un conocimiento acerca de cómo mejorar el proceso y calidad de servicio, además se pudo comprobar que el 55% de los establecimientos eran muy cerrados y pequeños, asimismo, el 87.5% de los trabajadores sufrían al menos un corte en su área de trabajo ocasionando el abandono de sus actividades (Yohama et al., 2017).

En el ámbito nacional las MYPES rubro, peluquería y otros tratamientos de belleza, no cumplen con ciertos estándares de calidad, lo que sobre lleva a tener menor auge y ventaja competitiva en el mercado. RPP Noticias (2017), señala que tras un operativo por los agentes sanitarios del área de Bromatología de la municipalidad de Huancayo intervino a 6 de los negocios que brindaban servicio con herramientas deplorables entre cepillos, peines, recipientes, y tijeras, asimismo, accesorios en pésimas condiciones como gorras deterioradas y las hojas de afeitar reutilizadas sin

ser desinfectados, siendo un foco infeccioso en enfermedades del cuero cabelludo llegando a afectar contra la salud de los usuarios.

A nivel local, en Áncash en el distrito de Chimbote, El Diario Chimbote (2017) da conocer que tras un operativo por los agentes de la municipalidad, lograron intervenir a los establecimientos del sector peluquería quienes venían brindando servicios con instrumentos y materiales en estado de insalubridad, llegando a incautar más de 50 cepillos, peines deplorables, tijeras oxidadas y Gillette que se volvían a usar uno tras otro. Tras este operativo también se pudo verificar a muchos de los establecimientos que infringían las normas, no contando con las certificaciones respectivas, sin licencia, y sin carne de sanidad. Según lo analizado y observado en el ámbito local, las empresas, rubro peluquerías no cumplen y no ejercen sus actividades con un sistema de calidad por lo que sus servicios no están a la expectativa del consumidor.

En base a lo mencionado con anterioridad se formula el siguiente enunciado de investigación: ¿Cuáles son las principales características de gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza de la ciudad de Huaraz, 2019?

En base al siguiente enunciado, se formula el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.

Asimismo, para poder conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los representantes de

las micro y pequeñas empresas, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019; Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019; Detallar las principales características de gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S de la micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019; Caracterizar y elaborar un plan de mejora para la gestión de la calidad con el uso del enfoque 5S en las micro y pequeñas empresas, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.

El presente estudio de investigación se justifica desde los siguientes aspectos fundamentales: concerniente a la justificación teórica, se puede señalar que el estudio de investigación señaló y prescribió sinfín de teorías, básicamente relacionadas a nuestra línea de investigación, variable e indicadores, lo cual fue vital para poder dar valor y sustento fiable a los datos e informaciones que se obtuvo durante la elaboración del estudio de investigación.

Con relación a la justificación práctica, el estudio tuvo como finalidad dar información valida y confiable para así generar mayor conciencia en los representantes sobre la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad en sus procesos administrativos. Asimismo, los resultados y la propuesta de mejora ayudaran tomar otras visiones y mejores decisiones de gestión.

Desde el punto de vista institucional, la carrera de administración cuenta con una línea de investigación basado en gestión de la calidad haciendo énfasis al modelo de las 5S como una estrategia de mejora para lograr una gestión de calidad. Además,

uno de los propósitos de la universidad es formar profesionales comprometidos de mejorar el destino de las empresas. Por otra parte, la investigación servirá como antecedente o información a los futuros investigadores.

Por último, se justifica, aduciendo que el estudio fue viable ya que al enfocarnos en una determinada zona, donde la población en su conjunto perteneció al rubro, peluquerías nos facilitó recolectar información debido a que se tuvo un consentimiento, lo cual quiere decir que hubo interés de los representantes de participar en el estudio de investigación

La metodología utilizada fue, diseño de investigación no experimental-trasversal ya que se describió tal cual se observó los fenómenos en su etapa natural, se dice transversal por que la recolección de datos se llevó en un determinado tiempo. El tipo de investigación fue: cuantitativo debido a que la investigación se realizó mediante la recolección de datos estadísticos y un nivel de investigación descriptivos debido a que el estudio estuvo enfocado en especificar las características de la variable sobre enfoque 5S en las microempresas rubro peluquerías dela ciudad de Huaraz, 2019.

La población estuvo determinada por 49 Mypes, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza de la ciudad de Huaraz, constituidas formalmente, donde se llegó a trabajar con la totalidad por lo que la muestra a estudiar fue 49 Mypes. Asimismo, se aplicó una encuesta como parte de la técnica y como instrumento se aplicó cuestionario estructurado de 24 interrogantes.

Se obtuvieron los siguientes resultados: el 55.10% tienen edades entre 18 a 30 años, el 77.60% son de sexo femenino, el 51.00% cuenta con una educación superior no universitaria, y el 75.50% son dueños. 49.00% viene operando entre 4 a 6 años, el

73.50% tiene 1 a 3 colaboradores, 100.00% tiene como objetivo de generar ganancia, 49.00% desconoce la forma de identificar el área con deficiencia, el 79.60% desconoce elaborar un plan de mejora, 46.90% casi nunca controla el cumplimiento del plan, 42.90% nunca confronta los resultados frente a los objetivos. asimismo, el 44.90% casi nunca selecciona herramienta acorde a su función, el 51.00% casi nunca señala un lugar para cada herramienta, el 46.90% nunca devuelve las herramientas a su lugar después del uso, el 40.00% casi nunca cuenta con cronograma de limpieza, el 89.80% desconoce procedimientos para entablar una buena cultura, y el 69.40% desconoce la forma de fomentar el aprendizaje con relación a la limpieza, orden y clasificación.

La investigación concluye, que los representantes de las microempresas rubro, peluquerías de la ciudad de Huaraz, tienden a desconocer sobre la importancia de las herramientas de gestión administrativa como la 5S, lo que genera que cada vez más tengan menos tiempo de permanencia en el mercado. Asimismo, no se viene aplicando una buena gestión de calidad lo que no genera un valor empresarial en el sector peluquero.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacional

Herrera (2017) en su investigación *propuesta para la implementación de las 5s en el área técnica de la empresa LAVRESTAK S.A.* donde plantea como objetivo general: desarrollar una propuesta de implementación de las 5s en la empresa Lavrestak S.A. además se analizó una población de 9 trabajadores, donde se llegó utilizar una investigación de nivel analítico e inductivo y tipo cuantitativo y cualitativo, sin embargo para la recolección de datos se aplicó la técnica de entrevista personal con un instrumento de 10 interrogantes llegando a aplicar al total de la población debido a un número reducido. Los resultados obtenidos fueron: el 63,0% afirma estar muy en desacuerdo con la administración de la empresa ya que no se establece planes, y el 88,0% desconoce implementar mecanismos que ayude a solucionar un problema, el 50,0% está muy de acuerdo en que no se llegan a clasificar de acuerdo a su función los materiales y herramientas, y el 63,0% considera muy en desacuerdo la existencia de buenas prácticas respecto a la limpieza, orden y clasificación. Se concluye que la empresa da conocer ausencias de técnicas que le permita mejorar sus procesos organizacionales ya que los datos demuestran que se viene manejando un entorno ambiental inapropiado que no contribuye a la motivación e innovación en sus colaboradores.

Quizhpi y Valdano (2017) en su investigación *modelo de gestión de mejora continua 5s aplicado en el departamento de crédito de cobranza en la empresa Induauto S.A.* tuvo como objetivo general: proponer un modelo de gestión de mejora

continua 5s en el departamento de crédito y cobranza. Para el estudio se utilizó una población de 8 trabajadores de la empresa, además para la recolección de datos se utilizó un método inductivo y deductivo de tipo documental y de campo-explicativo, por otra parte, se aplicó la técnica de entrevista personal con instrumento de 10 interrogantes. Los resultados obtenidos fueron: el 62,0% califica de nivel medio en que los altos mandos no controlan los planes establecidos, el 37,0% menciona que establecer un lugar específico para cada material y recurso facilita el trabajo, el 37,0% afirma que la frecuencia de limpieza no es a diario. En conclusión, se puede mencionar que los dueños o personas quienes están al mando de la empresa tienen falencias en el sistema técnico de organizar las actividades y conjuntamente con ello el ambiente laboral lo cual hace que el sistema de trabajo funcione de manera ineficiente.

Nacional

Cruz (2018) en su tesis *estrategia de mejora continua 5S para la optimización en el despacho de medidores de agua en el almacén de Lima, 2016*. Tuvo como objetivo general: mejorar el sistema de proceso de las actividades respecto a la distribución de los medidores logrando reducir malestar ante los usuarios quienes esperan mucho tiempo para recibir el servicio. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño pre experimental, asimismo, se aplicó un instrumento a base de análisis y la técnica para la hipótesis fue el T Student. Logrando como resultado que la implantación de la 5S optimizo el servicio en dicha empresa. Donde T Sera igual 7.129 y $p=0.002$ lo cual quiere decir que P es menor o igual que 0.05. lo que se concluye que, tras la implementación de las 5s, se logró optimizar el proceso y el servicio en un 22.27% más de lo normal.

Freyre y Condori (2017) en su investigación *relación de la metodología 5s y los procesos operativos del almacén de distribuidoras en Lima metropolitana*. Donde define como objetivo general: demostrar de cómo influirá las 5s en los procesos operativos del almacén en Lima metropolitana. Asimismo, se aprovechó una población de 301 colaboradores, llegándose a aplicar un diseño de investigación no experimental-transversal y tipo correlacional. Sin embargo, para la recolección de datos se aplicó la técnica de entrevista personal con un instrumento de 32 interrogantes llegándose a tomar como muestra 168 colaboradores. Llegando a obtener los siguientes resultados: el 39,0% muy pocas veces recibe un plan que ayude a mejorar los objetivos organizacionales, el 38,0% señala que muy pocas veces existe una selección adecuada de materiales, el 49,0% probablemente no conoce lugares con avisos y señales que ayude a mejorar su trabajo, el 16,0% considera que la mayoría de las veces no se muestra limpio el ambiente, el 42,0% menciona que muy pocas veces existe monitoreo de las tareas y funciones, el 23,0% definitivamente no conoce procedimientos para mantener un buen ambiente laboral. Se concluye que la debilidad principal de la empresa es no estandarizar procedimientos a seguir, ya que ello genera que no se cumpla las funciones con relación al orden y limpieza para facilitar el traslado de mercaderías dentro del almacén.

Lagones (2017) en su tesis *implementación de las 5S en un taller de electricidad automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresa electro automotriz la nazca, 2017*. Tuvo como objetivo general: demostrar la implementación de las 5S en la empresa automotriz la nazca. El presente trabajo de investigación se trabajó con un diseño pre-experimental, de nivel explicativo y enfoque cuantitativo. Conformado por una población que es el número de servicios efectuados

en un plazo de 30 días. Asimismo, para el levantamiento de resultados se utilizó la técnica de observación y análisis determinando el antes y después de la aplicación de las 5S, con instrumento de hoja de registro de los datos. Siendo así, los resultados fueron tras la implementación del modelo de las 5S la productividad aumento considerablemente en 23,0%, y además se logró disminuir el tiempo de desperdicio en un 17,0% haciendo el mejor uso de las herramientas. Se concluye que la implantación del modelo de las 5S ayudo favorablemente en la optimización de sus proceso y servicios de la empresa electro automotriz la nazca.

Lima (2019) en su tesis *diseño e implementación de la metodología 5s para mejorar la gestión de almacén de la empresa CFG Investment S.A.C. Lima 2018*. Tuvo como objetivo general: implementar la metodología 5s para la mejora de gestión de almacén en la empresa CFG Investment S.A.C. Para el presente estudio se utilizó una población de 200 trabajadores de las 11 sedes, asimismo, se utilizó un diseño de investigación pre experimental de tipo descriptivo- explicativo. No obstante, se aplicó la técnica de encuesta con un instrumento de 4 interrogantes llagando a tomar como muestra a 20 colaboradores. El resultado obtenido fue: el 76,52% mencionaron que el nivel de gestión para prevenir cualquier incertidumbre es muy bajo, el 66,67% calificaron como nivel bajo el compromiso de la alta gerencia con relación a la verificación o control de los resultados tras implementar un plan. Se puede concluir que antes de implementar la metodología 5s se pudo corroborar la existencia del incumpliendo de un control de calidad que no estaba garantizando los niveles de estándares en los procesos del almacén lo que impedía ofrecer un clima organizacional favorable y confort.

Ortiz (2017) en su tesis *metodología 5S y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C. 2014*. Donde se planteó como objetivo general, determinar de cómo influye el médelo de las 5S en la empresa Tachi S.A.C. El presente trabajo de investigación se trabajó con un diseño no experimental- transversal, de nivel cuantitativo y tipo descriptivo. Además, estuvo conformado con una población de 30 trabajadores. Asimismo, para el levantamiento de resultados se utilizó la técnica de encuesta, con instrumento de cuestionario estructurada por 30 interrogantes. Siendo así los resultados obtenidos de acuerdo al análisis el valor de prueba de normatividad (p) es = a 0287 lo cual quiere decir que es mayor al nivel de significancia ($\alpha=0.05$), concluyendo se puede mencionar que de acuerdo a la hipótesis si se implanta el modelo de las 5S ayudara de manera progresiva a mejorar sus procesos en la planta de producción.

Local

Avelino (2017) en su tesis *gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas rubro-ventas por menor de productos de vidrio, distrito Huaraz, 2015*. Teniendo como objetivo general: describir las principales características de gestión de calidad con el enfoque de las 5S en las MYPES, rubro ventas por menor de productos de vidrio, distrito Huaraz, 2015. El presente trabajo de investigación se trabajó con un diseño transeccional de nivel cuantitativo y tipo descriptivo. Conformado por una población de 19 MYPES, contando con un total de 50 trabajadores. Para el levantamiento de resultados se utilizó la técnica de encuesta con instrumento de cuestionario estructurada por 10 interrogantes. Los resultados obtenidos fueron: el 36,0% tienen edades entre 15-25 años, el 28,0% está en desacuerdo de clasificar las herramientas según su función, el 20,0% está en

desacuerdo de devolver las herramientas a su lugar, el 46,0% alude estar medianamente en desacuerdo de la existencia de un cronograma de limpieza, el 36,0% señala estar en desacuerdo de monitorear el orden, limpieza, y la organización. Se concluye que no se viene aplicando la gestión de calidad con el modelo de las 5S debido a que sus trabajadores manifestaron lo innecesario que es clasificar, ordenar las herramientas y la limpieza en el área de trabajo.

Betancur (2016) en su investigación *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza, Huaraz 2016*. Tuvo como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las Mypes del sector servicio, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza, Huaraz 2016. Asimismo, el estudio estuvo determinado por una población de 49 Mypes, con un diseño de investigación no experimental transeccional, de tipo y nivel cuantitativo- descriptivo, por otra parte, para la aplicación de la técnica de encuesta con un instrumento de 24 interrogantes cerradas se llegó tomar como muestra al total de la población. Los resultados obtenidos fueron: el 34,7% oscilan en edades de 31-40 años, el 69,4% son de género femenino, y el 46,9% tienen una educación no universitaria. Se concluye que en el sector peluquero en su mayoría son de sexo femenino y con un grado no universitario lo que da conocer de que por distintas razones no obtuvieron suficientes conocimientos académicos para llevar el control de la empresa de la manera más eficiente y eficaz.

Herrera (2019) en su tesis de investigación *gestión de calidad con el uso del Benchmarking en micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza, casco urbano de Chimbote 2018*. Tuvo como objetivo

general: determinar las características de la gestión de calidad con el uso de benchmarking en las Mypes del sector peluquería y otros tratamientos de belleza en Chimbote. Asimismo, el estudio estuvo determinado por una población de 25 Mypes, donde se tuvo que aplicar un diseño de investigación no experimental transversal, de nivel descriptiva, por otra parte, para la aplicación de la técnica de encuesta con un instrumento de 18 interrogantes cerradas se llegó tomar como muestra a 15 Mypes. Los resultados obtenidos fueron: el 80,0% tienen edades entre 31-50 años, el 73,33% son de género femenino, el 86,67% tienen educación superior no universitario, el 100,0% son dueños, el 73,33% tienen una permanencia en el mercado entre 4-6 años, el 60,0% tiene un número de trabajador entre 1-5, el 100,0% tiene como motivo de solo generar ganancia, el 100,0% analiza su competitividad mediante la observación, el 40,0% no conoce técnicas, y el 100,0% menciona que siempre llega medir los resultados tras implementar una estrategia. Se concluye que en el sector la mayoría son mujeres con un grado de educación no universitaria, ya que ello puede ser su mayor debilidad de no tener un amplio conocimiento sobre estrategias o técnicas, lo que genera que el destino de sus empresas no sean competitivo y fructífero.

Jamanca (2017) en su tesis *caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en las Mypes del sector servicio-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza Huaraz, 2015*. donde plantea como objetivo general: establecer las principales características de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en las Mypes del sector peluquerías y otros tratamientos de belleza Huaraz, 2015. Asimismo, el estudio estuvo determinado por una población de 12 Mypes, donde se tuvo que aplicar un diseño de investigación transeccional, de tipo y nivel descriptiva-cuantitativa, no obstante, para la aplicación de la técnica de

encuesta con un instrumento de 18 interrogantes cerradas se llegó tomar como muestra a 58 colaboradores del total de las Mypes. Los resultados obtenidos fueron: el 67,2% tienen entre 18-25 años de edad, el 82,8% son femeninos, el 89,7% tienen un grado de instrucción superior no universitaria, el 100,0% desempeñan un cargo como peluqueros y son dueños, y el 10,4% no asigna responsabilidades. Se concluye que la parte administrativa no maneja un estilo de liderazgo mixto en la que se adapte a los cambios y los requerimientos empresariales, ya que la indiferencia y la ineficiencia en los procesos hacen que sus colaboradores no se encuentren motivados para dar con el logro de los objetivos de la empresa.

Jaramillo (2019) en su tesis *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro carpinterías en madera Huaraz 2016*. Tuvo como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las Mypes del sector carpintero Huaraz 2016. Asimismo, el estudio estuvo determinado por una población de 12 Mypes, con un diseño de investigación no experimental transeccional, de tipo y nivel cuantitativo- descriptivo, por otra parte, para la aplicación de la técnica de encuesta con un instrumento de 18 interrogantes cerradas se llegó tomar como muestra a 63 colaboradores. Los resultados obtenidos fueron: con relación a la gestión de calidad el 38,1% no monitorea el cumplimiento de los planes de acción propuestos, el 42,9% casi nunca llega medir los objetivos logrados tras implementar técnica o modelos. Y respecto al enfoque 5s, el 31,7% a veces llega desechar lo inservible, el 39,7% menciona que nunca tienen un lugar específico para cada herramienta, el 38,1% casi nunca llega ubicar las herramientas a su lugar, el 42,2% menciona que nunca se establece un horario para la limpieza, el 39,7% a veces

monitorea el cumplimiento de las actividades de limpieza, orden y organización, el 52,4% casi nunca establece procedimientos para un ambiente agradable. Se concluye que los representantes desconocen planes o modelos a seguir para gestionar correctamente el destino de la empresa, ya que se aprecia ineficiencia en los procesos que origina que las Mypes optimicen el valor de sus empresas.

Macedo (2018) en su tesis *gestión de calidad basado en las 5s en las micro y pequeñas empresas rubro, elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2016*. tuvo como objetivo general: describir la importancia de la gestión de calidad basado en las 5S en las MYPES, rubro panadería. Como parte de la metodología de la investigación se utilizó un diseño trasaccional de nivel cuantitativo y tipo descriptivo. Para la recolección de información se tomó a 18 MYPES, con una población de 46 trabajadores. Para el levantamiento de resultados se utilizó la técnica de encuesta con instrumento de cuestionario estructurada de 18 interrogantes. Los resultados obtenidos fueron: el 47,8% tiene educación no superior, el 21,7% casi nunca desecha elementos inservibles, el 50,0% no llega ubicar a su respectivo lugar, y el 34,8% no asigna un cronograma para la limpieza. Se concluye que la gestión de calidad basado en las 5S no se aplica de la manera más correcta, debido a que los trabajadores desconocen la estandarización de las actividades en cuanto a la clasificación, limpieza y orden, que se debe de tener en el rubro pese a que está relacionado directamente con la salud de los clientes y consumidores por ser una empresa de alimentos.

Menacho (2017) en su tesis *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*. Donde establece como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad

bajo el enfoque de las 5s en las MYPES rubro fabricación de muebles, caraz 2015. Asimismo, se identificó una población de 15 MYPES, utilizando un diseño de investigación transeccional, de tipo y nivel descriptiva-cuantitativa. Sin embargo, para la aplicación de la técnica de encuesta con un instrumento de 11 interrogantes cerradas se llegó tomar como muestra a 20 colaboradores. El resultado obtenido fue: el 40,0% oscilan entre 18-28 años, el 40.0% cuenta con un grado de instrucción secundaria, el 15,0% nunca selecciona la herramienta, el 40,0% si llega realizar mantenimiento y reparación, el 40,0% menciona que nunca se tiene un lugar señalado para cada elemento, el 30,0% manifiesta que a veces cuentan con un cronograma de limpieza, y el 35,0% a veces llega a monitorear y/o controlar el orden, limpieza y la clasificación. A esto se puede concluir que en su mayoría el sector desconoce la aplicación e importancia de las herramientas de las 5s, por lo que se genera la existencia de desorden y un lugar de ambiente laboral inadecuado.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

De acuerdo a Deming citado por Cuatrecasas y González (2017) mencionan que la gestión de calidad es un conjunto de caminos o secuencias a seguir, para el logro eficaz y eficiente de los procesos tanto internos y externos, asimismo la gestión de calidad es una herramienta que va permitir a la dirección tener un control adecuado de sus procesos, siempre con miras a lograr buenos objetivos y mejoras.

Por lo anterior mencionado, la gestión de calidad es muy imprescindible en una organización puesto que va permitir evaluar y mejora el desempeño de los procesos, así mismo el sistema de gestión de calidad, permitirá conllevar al cumplimiento de

los objetivos y a relacionarse con la normatividad de la ISO 9001 (International Standardization Organization) que básicamente se enfoca en los factores de índole caso de los trabajadores, productos, servicios, siempre buscando una mejora y beneficio tanto para la empresa y los usuarios (Cortéz, 2017).

2.2.1.1. Características de gestión de calidad centrado al ISO 9001

Las Normas ISO 9001, promueve la mejora y eficiencia en los procesos y servicios de cada organización, con el objetivo de aumentar las expectativas del cliente, para ello la gestión de calidad tiene características como: (Cortéz, 2017).

- Enfocado en su totalidad a las necesidades de los clientes y consumidores.
- Tener un control adecuado de procesos y actividades.
- Certificar la calidad de servicio que el cliente tiene como requisito.
- Contar con la más alta calidad de relación y control con el proveedor.
- Evaluación de los procesos y servicios a través de los procesos “PHVA”
- Generar un valor de reconocimiento.

2.2.1.2. Ventajas de gestión de calidad

Cifuentes (2018) señala algunas de las ventajas de aplicar una buena gestión de calidad en una organización de cualquier ámbito.

- Garantizar una buena comunicación a nivel ascendente y descendente.
- Examinará el desempeño de los procesos tanto internos y externos, y así tomar buenas decisiones con anticipación.
- Acrecentara la motivación, y la responsabilidad de los colaboradores.

2.2.1.3. Principios de gestión de la calidad

Según Cortéz (2017) las Normas ISO 9001, (International Standardization Organization), fueron creadas con el propósito de poder estandarizar procesos de gestión y control para todas las empresas del sector, con el único objetivo de que puedan mejorar sus servicios y procesos. De acuerdo a lo señalado también se puede describir los principios que acoge la gestión de calidad:

- Encaminado y/ centrado al consumidor.
- Enfoque de líder corporativo.
- Involucramiento de los miembros de la empresa (trabajadores).
- Mejora en los procesos.
- Enfoque de sistemización empresarial.
- Mejoramiento continuo.
- Decisiones correctivas y/o de mejora
- Excelente trato con los proveedores.

2.2.1.4. Gestión de calidad por procesos-PHVA

El ciclo PDGA fue creado por la década 20 por Walter Andrew Shewhart, un físico estadounidense conocido por ser pionero en el control de calidad estadístico. Se dice que en los años 50 se hizo famoso en todo el país por el trabajo de otros estadounidenses, el entonces profesor William Edwards Deming, a partir de entonces y en varias oportunidades tras las dos décadas consecutivas, el profesor Deming aplicó el ciclo el PHVA, (planificar, hacer, verificar, actuar), como una

introducción a casi todas y a cada formación academia o empresarial que dirigió como a los altos mandos de las compañías japonesas. Luego de la aplicación del ciclo (desarrollado por Shewhart), ha dado giro por todo el mundo como una base o cimentación importantes para que la empresa alcance la calidad (Veintimilla et al., 2020).

La teoría también es conocido como el ciclo de mejora, siendo como un guía de ayuda para poder lograr con las metas u objetivos de alcanzar la mejora continua, y así mismo conseguirlo de una manera sistémica y bien estructurado la resolución de problemas. Par ello este modelo implanta cuatro pasos muy importantes (Cifuentes, 2018).

Planificar (Plan): Elaborar o preparar acciones identificando los objetivos y problemas.

Realizar (Do): Aplicar los cambios, respecto a lo identificado.

Comprobar (Check): Verificar causas y resultados.

Actuar (Act): Decisión sobre qué se debe mantener y lo que se debe cambiar.

2.2.1.5. Definición de las dimensiones de gestión da la calidad

Planear

En esta etapa se analizará cuáles son los objetivos que se quiere lograr y buscar las estrategias más seguras y efectivas para conseguirlo. Así mismo se empezará con el análisis previa de la empresa para detectar ciertas falencias, y este se conseguirá a base de recopilación de datos e información necesaria respecto a causa y efecto.

A su vez establecer alternativas de solución y medidas de corrección (Cuatrecasas y González, 2017).

Hacer

Esta segunda etapa o proceso implica en hacer la aplicación de las medidas correctivas de solución o estrategias todo esto de acuerdo a lo planificado, así mismo cabe señalar que esta fase empezara con el formación y capacitación de los empleados para alcanzar una totalidad de éxito respecto aun personal dotado y capaz de hacer mejor sus actividades (Cuatrecasas y González, 2017).

Verificar

En esta etapa o proceso se pasará a su verificación, y debido control de su cumplimiento teniendo en cuenta los efecto y resultado obtenido que se van a dar de acuerdo a lo que se planifico y se aplicó. y finalmente se debe de obtener como un resultado el logro de los objetivos que se quiso alcanzar de acuerdo a lo planificado de no ser así, se volverá a planificar (Cuatrecasas y González, 2017).

Actuar

Este último paso consiste en Tomar acciones correctivas, teniendo en cuenta todo los resultados positivos y negativos logrados de las actividades anteriores. tomar reportes y registros para hacer los cambios de lo que es bueno y malo si es posible describir en un documento todo lo que se pudo lograr y lo que se aprendió durante el proceso con el único propósito de buscar un cambio o acción de mejora en las actividades (Cuatrecasas y González, 2017).

2.2.1.6. Definición de los indicadores de gestión de la calidad

Planificar:

Identificación del área a mejorar (causa-efecto). Consiste en la recolección de datos e información para recabar o identificar posibles problemas y causas que aquejan a la empresa, esto impidiendo su crecimiento óptimo a nivel de mercado competitivo y un mejoramiento en los procesos internos, siendo así se debe de analizar con mayor énfasis respecto a la situación que se encuentra dicha área y establecer los objetivos y metas a conseguir, si bien es cierto no solo debe de enfocarse a un problema, puesto que también se debe de identificar aspectos que se pueden mejorar día a día (Cuatrecasas y González, 2017).

Elegir acciones correctivas las más apropiadas. Si bien es cierto no solo basta con definir o establecer las metas u objetivos, sino que se deben de enfocar en la creación y la búsqueda de un plan de mejora a través de un diseño o modelo que permita alcanzar esos objetivos definidos en el plan (Cuatrecasas y González, 2017).

Hacer:

Llevar a cabo la acción correctiva. Consiste poner en práctica y marcha el modelo o diseño establecidos en el plan, este se debe de realizar de una manera minuciosa teniendo en cuenta el conocimiento adecuado para su aplicación correctiva de acuerdo al área o situación que requiera. Además, la implantación de estos modelos o diseños se debe de socializar con todo el personal involucrado haciendo participe de su aplicación correcta (Cuatrecasas y González, 2017).

Verificar:

Seguimiento y revisión de resultados. Consiste en revisar los resultados obtenidos teniendo en cuenta dos aspectos, los logros positivos y los negativos, así mismo se debe de comprobar los cambios efectivos que se logró en el área de trabajo y en los procesos, ver si efectivamente generaron un gran cambio de no ser así se volverá a planificar (Cuatrecasas y González, 2017).

Actuar:

Confirmar, confrontar los resultados y emprender una nueva mejora. Consiste en tomar acciones correctivas, sobre el registro de los resultados obtenidos como negativos y positivos. Siendo así se debe de poner en práctica los logros positivos alcanzados ya que estos pueden mejorar a un más los procesos o actividades de una manera constante, por otro lado, los objetivos y logros negativos ósea no alcanzados se deben de eliminar y volver a iniciar nuevamente desde la primera etapa (Cuatrecasas y González, 2017).

2.2.2. Teoría de las 5S

En la actualidad los conceptos de las 5S fueron variando dada a la contextualización de las empresas. Hoy por hoy es llamado técnica de la manufacturización esbelta, quien consiste en mejorar las operaciones en relación a la productividad. Lo que sin duda la teoría de las 5S lo que busca es la mejora continua a través de los 5 elementos (clasificar, orden, limpieza, estandarizar, disciplina) fomentando un clima organizacional agradable (Masaaki, 2014).

Castillo (2012) afirma que el método de las 5S, “es considerada como una filosofía sistémica enfocado a la búsqueda de la mejora en los procesos y servicios” (p.7). asimismo, las 5S es una estrategia o modelo del proceso que se involucra en la

mejora continua de las empresas con el objetivo de aumentar un sistema de calidad respecto al clima organizacional logrando que el talento humano se desempeñe de una manera más eficaz, eficiente y efectivo.

Si bien es cierto en una organización lo que se debe de buscar, es que el personal se sienta satisfecho con el trato y el ambiente, puesto que si un colaborador se siente feliz puede aumentar el nivel de productividad, teniendo en cuenta lo mencionado con anterioridad un líder debe hacer que su personal tenga compromiso con la empresa y conjuntamente busquen la mejora continua y el objetivo común.

2.2.2.1. Las cinco “S”

Según el japonés Masaaki (2014) la estrategia de las 5S es el pilar fundamental de la mejora continua, que a través de ello se logra grandes cambios respecto a la actitud del empleado. También hace mención que la estrategia de las 5S cuenta con 5 elementos que vendrían hacer las tres primeras referido a los materiales y el ambiente. Mientras que las dos últimas hacen énfasis a las personas. Los 5S son:

- **Seiri (clasificar).** Consiste en la separación lo necesario del innecesarios.
- **Seiton (orden).** Consiste en situar cada objeto en un lugar adecuado.
- **Seiso (limpieza).** Enfocado en suprimir toda la suciedad del ambiente.
- **Seiketsu (estandarizar).** Consiste en preservar a los tres elementos anteriores.
- **Shitsuke (disciplina).** Crear hábitos, mantener y seguir la mejora.

2.2.2.2. Gestión de la calidad con el enfoque de las 5s

Aldavert et al., 2018 mencionan que el método de las 5S se considera una de las herramientas muy importantes para poder encaminar la mejora continua y así lograr una buena gestión de la calidad, si bien es cierto la mejora continua es sistémicamente muy amplia es así que para iniciar se debe de considerar el método mencionado, cuyo propósito de este método es fomentar un clima altamente eficiente, organizado, cómodo, limpio, etc. Logrando una mayor productividad y un ambiente motivacional en la empresa.

La mejora continua es una filosofía que intenta mejorar los procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas como: la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización. A menudo asociada con metodologías de proceso, la actividad de mejora continua proporciona una visión continua, con medición y retroalimentación sobre el rendimiento del proceso para impulsar la mejora en la ejecución de los procesos (Aldavert, et al., 2018).

2.2.2.3. Definición de los dimensiones o elementos del enfoque 5S.

Seiri-Clasificar.

Hiroyuki (2018) afirma que Seiri se enfoca en eliminar los materiales innecesarios del lugar del trabajo, para así poder cumplir las actividades de manera eficiente y eficaz. Como así son removidos del lugar se debe de buscar un lugar adecuado para guardarlos.

Seiton-Orden.

Por ende, Hiroyuki (2018) indica que la ventaja de este proceso va ayudar al rápido identificación y control de las herramientas, así como los equipos de trabajo garantizando su conservación en condiciones óptimas.

Seiso-Limpieza.

Este elemento implica mucho la costumbre o cultura de cada persona, por lo que será muy complicado la ejecución de ello. En este proceso se debe de impulsar la actitud de limpieza en todo el personal a través de capacitaciones, programas de charla y entrenarlos para cumplir con el objetivo común, tomando en cuenta ciertos beneficios como por ejemplo si realizar una limpieza constante de los equipos y herramientas, estas tendrán una mayor durabilidad (Hiroyuki, 2018).

Seiketsu-Estandarizar.

Básicamente este proceso debe preservar a los tres elementos mencionados anteriormente, (clasificarlo, ordenarlo, y mantener limpio), ya que al estandarizar se estaría manteniendo todo lo que se hizo durante esta etapa. Para lograr y llegar a estandarizar se debe de empezar asignando valores, responsabilidades y socializarlo los principios de las tres primeras 5S de manera constante hasta lograr una adaptación duradera (Hiroyuki, 2018).

Shitsuke-Disciplina.

Es la conexión entre las 5S en la que se debe de fomentar los buenos hábitos y a menudo se debe de aplicar o implantar la disciplina en una organización, tomando en cuenta el cumplimiento de la política y las normas de cada empresa. El propósito de este elemento es hacer que no se desencajen los demás elementos para garantizar buenos resultados (Hiroyuki, 2018).

2.2.2.4. Definición de los indicadores del enfoque 5S

SEIRI-Clasificación

Separar. Escoger los elementos, lo que sirve de lo que no sirve, es decir se debe de tomar en cuenta los factores que no son de importancia y deben de ser eliminados ya que de esta manera se lograra un ambiente de trabajo con espacio y favorable (Rey, 2005).

Seleccionar. Consiste en distinguir los elementos acordes a su ubicación o naturaleza, por lo cual todo objeto debe de estar en un área específico dividido por secciones y de acuerdo a su uso con frecuencia o rutinario (Rey, 2005).

Organizar. Consiste básicamente organizar los elementos de las actividades en función a su operatividad, para ello se debe crear normas, políticas y reglas para mantener un lugar organizado y presentable (Rey, 2005)

SEITON-Orden

Colocar. Consiste en que todos los elementos como herramientas, materiales y otros deben de ser colocados en su respectivo lugar para garantizar su conservación y facilitar el uso (Rey, 2005).

SEISO-Limpiar

Ambiente limpio. Consiste en exterminar cualquier tipo de suciedad del área del trabajo, haciendo que la empresa mantenga en buen estado los equipos y mostrar mayor lucidez en cuanto a la estética del lugar. Asimismo, se debe analizar causas y consecuencias de la suciedad con el fin de tomar acciones preventivas y de mejora (Rey, 2005).

Cronograma de la limpieza. El cronograma es una herramienta de ayuda, tanto así que la empresa debe de contar con un programa de actividades respecto a la limpieza indicando de manera coherente toda las actividades o tareas a realizar señalando fechas y horas predichas, además debe ser ubicado en un lugar visible y a su vez socializado para su conociendo de todos los que integran en la empresa (Rey, 2005).

SEIKETSU-Estandarizar

Control de las tres fases anteriores. Esta fase consiste en que se debe de preservar todo lo que se viene aplicando o logrando, ya que sede de hacer que el lugar de trabajo se reserve en un buen estado sin sufrir variaciones negativas, al contrario, se debe mejorarse cada vez más buscando acciones correctivas para seguir mejorando (Hiroyuki, 2018).

Establecer procedimientos. Se refiere a que toda empresa debe de crear procedimientos como políticas, normas y reglamentos internos para su cumplimiento de los logros durante la ejecución de las demás faces mencionadas, permitiendo a la empresa a tomar mayor decisión respecto a los logros de los objetivos (Hiroyuki, 2018).

SHITSUKE-Disciplina

Crear hábitos y buenas prácticas. Consiste en que toda empresa debe de crear hábitos y buenas prácticas en sus colaboradores, logrando que un trabajador se adapté a esos cambios. Para ello la iniciativa debe de generarse por parte de los directivos hasta los más bajos niveles de la empresa (Hiroyuki, 2018).

2.2.3. Micro y pequeña empresa

2.2.3.1. Definición.

Puesto que existe múltiples definiciones respecto a las micro y pequeñas empresas, la mejor referencia para describir el concepto será lo que prescribe la Ley de Promoción y Formalización de las Micro y Pequeñas empresas LEY N° 28015.

Según el artículo 2 de la ley 28015, La legislación peruana precisa que la micro y pequeña empresa con las siglas MYPES, es considerado un mecanismo económico que está conformada por una persona ya sea de tipo natural o jurídica, regida bajo cualquier forma de ley de sociedades de acuerdo a la legislación vigente. También cabe mencionar que tiene como objetivo principal desarrollar diferentes prototipos de actividades, como: extracción, transformación, comercial y servicio (Peruano, 2016).

2.2.3.2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Las MYPES estarán abocado a contar con las siguientes características de acuerdo Ley No 30056, vigente desde el 02 de julio 2013 (Escalante, 2016).

Microempresa. Este tipo de empresa presentara un tanto de 1 a 10 colaboradores, con niveles de venta que no supera los 150 UIT (unidad impositiva tributaria), anuales, cabe mencionar que esta cifra no puede excederse.

Pequeña Empresa. Este tipo de empresa presentara un tanto de 10 a 100 trabajadores como máximo, contando con un nivel de venta de 1700 UIT. Anuales.

2.2.3.3. Importancia de las micro y pequeñas empresas

Barraza (2015) señala que las Mypes en el Perú son organismos significativos dentro de lo que abarca la economía peruana, ya que a nivel nacional se podría decir que genera un 80% de empleo para la población activa, así logrando reducir una alta tasa de índice de desempleo. Asimismo, la importancia de ello radica en que contribuye con el aporte del producto bruto interno (PBI) en un 40%.

2.2.4. Peluquería y otros tratamientos de belleza

2.2.4.1. Peluquerías.

Gallego y Rodriguez (2016) las peluquerías son establecimientos dedicadas a brindar servicio de corte, tratamientos y cuidado del cuero cabelludo, asimismo, este tipo de establecimiento ofrece peinados, extensiones, pelucas, tintura, risos, y entre otros. Por otra parte, el autor señala que la palabra peluquería es sinónimo de embellecimiento.

2.2.4.2. Maquinarias y Herramientas de las peluquerías

Gallego y Rodriguez (2016) mencionan que algunas de las herramientas más utilizadas en los negocios de peluquería son:

- Tijeras
- Peines
- Secadoras y planchas.
- Maquina corta pelo (motor eléctrico).
- Navajas

- Pinzas, Ganchos.
- Spray pulverizador.

2.2.4.3. Otros tratamientos de belleza

Salón de belleza.

Es considerado como un establecimiento estético que generalmente está enfocado a brindar a sus clientes tratamientos y conservación de la piel facial y corporal, así como manicura, pedicura, depilaciones, y maquillajes (Gallego y Rodriguez, 2016).

Barbería.

La expresión nace de la palabra latín “barba”. Por lo que este tipo de negocio está enfocado en ofrecer servicios como: cortar, afeitarse, arreglar y embellecer la barba de los caballeros (Gallego y Rodriguez, 2016).

Spa.

Conocido como un establecimiento de relajamiento y de descanso que ayuda a mejorar la salud de los usuarios, con el único propósito de ayudar a aliviar dolores musculares, y masajes para reducir el estrés, etc. (Gallego y Rodriguez, 2016).

2.3. Marco conceptual

Calidad.

González (2015) hace énfasis en dos puntos para conceptualizar la calidad; como primer punto menciona que la calidad es una estrategia organizacional y como segundo punto es que la calidad es un plan de mejora o acción para aumentar la producción, y con ello lograr que los servicios y procesos internos y externos sean eficientes y eficaces.

Gestión.

Cifuentes (2018) determina que la palabra gestión, es nada menos que la organización y coordinación que permite llevar el control o el rumbo de la empresa hacia el logro de sus objetivos de manera eficaz y eficiente, asimismo, gestionar básicamente se enfoca en fusionar las actividades, tareas, y funciones, por ende, también se encarga de crear políticas, normas, planes, con el objetivo de lograr grandes beneficios para la empresa.

Gestión de calidad.

Carro y Gonzales (2015) da conocer que la gestión de calidad es cumplir con los estándares más altos que estén a la expectativas y requerimientos del cliente y la empresa, donde el único objetivo es lograr cero defectos en los procesos y servicios.

Mypes.

Escalante (2016) señala según la legislación Peruana Ley N° 30056, las MYPES son siglas de las Micro y Pequeñas Empresas lo cual son unidades de carácter económico, constituidas como una persona natural o jurídica, bajo cualquier tipo de denominación según prescribe y da conocer la ley general de sociedades. Además, cabe señalar que las Mypes pueden desarrollar actividades de comercialización, servicio, extracción, transformación y producción.

5S.

Bonilla et al., (2010) señalan que la 5” S” son las iniciales de cinco palabras japonesas (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) en español vendría ser clasificar, orden, limpieza, estandarizar y disciplina.

III. Hipótesis

El presente estudio de investigación quien tiene como título “Gestión de la calidad con el enfoque de las 5S y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza de la ciudad de Huaraz 2019, no prescribe el análisis de la hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva y de diseño no experimental-transversal.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño del presente estudio de investigación fue no experimental-transversal y descriptivo. No experimental ya que se describió tal cual se observó los fenómenos (variable) en su etapa natural, y se dice que fue transversal debido a que la recolección de datos se llevó a cabo en un determinado tiempo (una sola vez se aplicó la encuesta). Asimismo, fue descriptivo debido a que el estudio estuvo enfocado en especificar las características de la variable sobre el enfoque 5S en las microempresas rubro peluquerías de la ciudad de Huaraz, 2019.

Sampieri (2018) señala que el diseño de una investigación es un agrupado de operaciones que se caracteriza básicamente por recopilar y estudiar aspectos elementales de las variables con relación al problema a investigar.

4.2. Población y muestra

Arias (2012) señala que “la población es un agrupado de universo finito o infinito de caracteres particulares en la que va recaer el estudio, asimismo, menciona que la muestra es una fracción de un agrupado de la población a estudiar”.

Población:

La población para el presente trabajo de investigación estuvo determinada por 49 Mypes, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza de la ciudad de Huaraz (Anexo 3) constituidas formalmente según prescribe la ley general de sociedades y registrados en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) (SUNAT, 2017-Huaraz Mesa de partes)

Muestra

La muestra para el presente estudio investigación estuvo dada por 49 Microempresas rubro peluquerías de la ciudad de Huaraz, cabe señalar que la cantidad es igual al número de la población debido a que se consideró un número reducido por lo que la muestra a estudiar fue a la totalidad de dicho sector para la obtención de un mejor resultado. (SUNAT 2017).

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

DETALLE		DEFINICIÓN OPERACIONAL		ESCALA DE MEDICIÓN
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	
Representantes	Individuo que estará a cargo de la coordinación de las actividades y funciones de una área, sector o grupos de trabajo (Carro y Gonzales,2015).	-Edad.	-18-30 años - 31-50 años - 51-a más	Razón
		-Sexo.	- Masculino - Femenino	
		-Grado de Instrucción.	-Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitaria - Universitaria	
		-Cargo.	- Dueño -Administrador	
Micro y pequeñas empresas	Se dice que es una unidad económica conformado por una persona natural o jurídica, que tiene como objetivo desarrollar actividades (Escalante, 2016).	Tiempo de permanencia en el mercado	- 0-3 año - 4-6 años -7-más años	Nominal
		-Número de trabajador	-1-3 -4-6 -7-más	
		-Nivel de ingreso	-Menor a s/ 52,500 -s/ 52,500 hasta s/ 595,000 -Más de s/595,000	
		-Tipo de constitución	-Persona Natural. -E.I.R.L. -S.R.L. -S.A.C. -S.A.A. -S.en.C	
		-Objetivo de la empresa	-Generar Ganancias. -Subsistencia.	

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Gestión de la calidad bajo el enfoque 5S	la Gestión de la calidad es un proceso de mejoramiento como una estrategia operativa para optimizar los procesos enfocados en conservar 0 defectos en una organización (Cuatrecasas y González, 2017). Y el enfoque 5S es un método práctico para lograr un cambio y mantenimiento en un ambiente de trabajo, con el objetivo de optimizar los procesos y servicios (Massaki, 2014).	-Identificación del área a mejorar.	-Observando. -Recopilando información. -Usando técnicas de análisis e información. -Desconozco.	Nominal
		-Plan para mejorar el valor de la empresa.	-Plan estratégico. -Plan operativo. -Plan de negocio. -Desconozco.	
		-Mecanismos para dar solución a un problema.	-Estrategias- -Técnicas. -Modelos. -Enfoques. -Desconozco.	
		-Control para el cumplimiento de los planes establecidos.	-Nunca. -Casi nunca. -A veces. -Casi siempre. -Siempre.	
		-Verificación de los resultados logrados	-Nunca. -Casi nunca. -A veces -Casi siempre. -Siempre.	
		-Confrontación de los resultados frente a los objetivos marcados.	-Nunca. -Casi nunca. -A veces -Casi siempre. -Siempre.	
		-Selección de herramientas acordes a su función.	-Nunca. -Casi nunca. -A veces -Casi siempre. -Siempre.	

		-Acciones que se toma respecto a las herramientas y artículos defectuosas.	-Guardar. -Reparar. -Vender. -Desechar.	Nominal
		-Lugar con señalización para guardar las herramientas.	-Nunca. -Casi nunca. -A veces -Casi siempre. -Siempre.	
		-Devolución de las herramientas de trabajo a su lugar.	-Nunca. -Casi nunca. -A veces -Casi siempre. -Siempre.	
		-Frecuencia de limpieza.	-Diariamente. -Semanalmente. -Mensualmente. -Anualmente.	
		-Cronograma de limpieza.	-Nunca. -Casi nunca. -A veces -Casi siempre. -Siempre.	
		-Control de las actividades de limpieza, orden y clasificación.	-Nunca. -Casi nunca. -A veces -Casi siempre. -Siempre.	
		-Procedimiento para una buena cultura empresarial.	-Normas. -Políticas. -Reglas. -Desconozco.	
		Medidas para lograr un aprendizaje sobre la clasificación, orden y limpieza.	-Charlas. -Asignar responsabilidades. -Sancionar. -Desconozco.	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para poder recolectar la información para el presente estudio de investigación se acudió al uso de la técnica de encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario estructurada de 24 interrogantes relacionada a la variable y línea, todos ellos de tipo cerradas, ya que ello ayudo su procesamiento, y análisis de los datos.

Arias, (2012) señala que las técnicas e instrumentos facilitan la recolección de datos oportunos para verificar las hipótesis o poder manifestar las preguntas formuladas ya que ello está relacionado con el problema, los objetivos y el diseño del presente estudio de investigación. Es decir, en palabras sencillas la técnica, será el procedimiento de obtener datos o información y mientras tanto un instrumento es un recurso (papel o digital), que se utilizara para conseguir información.

4.5. Plan de análisis

En el presente estudio de investigación fue muy imprescindible el uso de técnicas y herramientas para facilitar el procesamiento de los datos con mayor eficiencia y eficaz, se dice que fue necesario utilizar técnicas ya que se tuvo que ser muy perseverante y convencedor para tener un consentimiento de los representantes a la hora de recopilar información, así logrando que sea participe el 100.00% de la población estudiada. No obstante, una vez obtenido los datos necesarios se procedió a procesar los datos en las herramientas básicas como el programa SPSS 25, lo cual fue valioso para determinar el nivel de confiabilidad (alfa de Crombach 743) donde se obtuvo un nivel aceptable. También, se utilizó programas como el Excell, Word, y Power Paint las cuales fueron importantes para la realización del informe.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro-peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar las principales características de gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5s y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro-peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro-peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019. - Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas de rubro-peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019. - Detallar las principales características de gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S de la micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019. - Caracterizar y elaborar un plan de mejora para la gestión de la calidad con el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019. 	<p>Gestión de calidad con el enfoque 5S</p>	<p>Diseño:</p> <p>El diseño de investigación fue no experimental-transversal.</p>	<p>Población:</p> <p>49 Mypes rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza de la ciudad de Huaraz.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra estaba determinado por el total de la población (49) rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza de Huaraz, se tomó a la totalidad debido a que se consideró un número reducido</p>	<p>• Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>• Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Se utilizó herramientas básicas como el programa SPSS 25, para la determinación de confiabilidades (alfa de Crombach 743). Asimismo, se utilizó programas como el Excell, Word, y PowerPoint las cuales fueron importantes para la realización del informe.</p>

4.7. Principios éticos

Para el presente estudio de investigación se tuvo como objetivo fundamental al individuo teniendo en cuenta el código de ética establecido en el documento N° 0973-2919-CU-ULADECH, en base a ello, se tuvo presente (ULADECH, 2019).

Protección de la persona: donde las personas que fueron participes recibieron respeto y total discreción en la información que se nos proporcionó, bajo este fundamento se mantuvo la total mesura de los datos brindados, con fines académicos y no otros aspectos.

Libre participación y derecho a estar informado: se procedió a levantar la información previa un documento de consentimiento en la que se dio a conocer el propósito de estudio y posteriormente a la libre elección de participar.

Beneficencia y no maleficencia: la principal prioridad fueron los encuestados donde se garantizó el cuidado de la integridad física y emocional de quienes fueron participe de este proyecto de estudio.

Cuidado de medio ambiente y biodiversidad: por ello, se optó en reutilizar papales y se utilizó herramientas tecnológicas como el Entorno Virtual Angelino (EVA) para el envío digital de las actividades.

Justicia e igualdad: el presente estudio se realizó con mucha actitud afectuoso demostrando mucha capacidad y teniendo en cuenta ciertas limitaciones haciendo que todos sean partícipes en el proyecto.

Integridad científica: para ello, se tuvo presente el aprendizaje de las normas y políticas deontológicas de la carrera con el fin de no dañar a los participantes.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.

Datos Generales	N	%
Edad		
18-30 años	27	55.10
31-50 años	16	32.70
51-a más	6	12.20
Total	49	100.00
Sexo		
Masculino	11	22.40
Femenino	38	77.60
Total	49	100.00
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	1	2.00
Primaria	1	2.00
Secundaria	10	20.40
Superior no universitaria	25	51.00
Universitaria	12	24.50
Total	49	100.00
Cargo que desempeña el representante		
Dueño	37	75.50
Administrador	12	24.50
Total	49	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro, peluquería y otros tratamientos de belleza de la ciudad de Huaraz, 2019.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.

Características de MYPES	N	%
Tiempo de permanencia en el mercado de la empresa		
0-3 año	6	12.20
4-6 años	24	49.00
7-más años	19	38.80
Total	49	100.00
Número de trabajadores		
1-3	36	73.50
4-6	13	26.50
7- más	0	0.00
Total	49	100.00
Ingresos mensuales promedio		
Menor a s/ 52,500	49	100.00
s/ 52,500 hasta s/ 595,000	0	0.00
Más de s/595,000	0	0.00
Total	49	100.00
Tipo de constitución de la empresa		
Persona Natural.	32	65.30
E.I.R.L.	16	32.70
S.R.L.	1	2.00
S.A.C.	0	0.00
S.A.A.	0	0.00
S.en.C	0	0.00
Total	49	100.00
Objetivo de crear la empresa		
Generar ganancia	49	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	49	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas rubro, peluquería y otros tratamientos de belleza de la ciudad de Huaraz, 2019.

Tabla 3

Características de gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S de la micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.

Gestión de Calidad	N	%
Identificación del área a mejorar		
Observando	15	30.60
Recopilando información	8	16.30
Usando técnicas de análisis e información	2	4.10
Desconozco	24	49.00
Total	49	100.00
Plan para mejorar el valor de la empresa		
Plan estratégico	0	0.00
Plan operativo	1	2.00
Plan de negocio	9	18.40
Desconozco	39	79.60
Total	49	100.00
Mecanismos para dar solución a un problema.		
Estrategias	18	36.70
Técnicas	0	0.00
Modelos	0	0.00
Enfoques	0	0.00
Desconozco	31	63.30
Total	49	100.00
Control para el cumplimiento de los planes establecidos		
Nunca	14	28.60
Casi nunca	23	46.90
A veces	7	14.30
Casi siempre	5	10.20
Siempre	0	0.00
Total	49	100.00

Continua...

Tabla 3

Características de gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S de la micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.

Gestión de Calidad con el enfoque 5S	N	%
Verificación de los resultados logrados.		
Nunca	17	34.70
Casi nunca	20	40.80
A veces	8	16.30
Casi siempre	4	8.20
Siempre	0	0.00
Total	49	100.00
Confrontación de los resultados frente a los objetivos marcados		
Nunca	21	42.90
Casi nunca	15	30.60
A veces	6	12.20
Casi siempre	7	14.30
Siempre	0	0.00
Total	49	100.00
Selección de herramientas acordes a su función		
Nunca	6	12.20
Casi nunca	22	44.90
A veces	13	26.50
Casi siempre	8	16.40
Siempre	0	0.00
Total	49	100.00
Acciones que se toma respecto a las herramientas y artículos.		
Guardar	6	12.30
Reparar	24	49.00
Vender	8	16.30
Desechar	11	22.40
Total	49	100.00

Continua...

Tabla 3

Características de gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S de la micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.

Lugar con señalización para guardar las herramientas		
Nunca	9	18.40
Casi nunca	25	51.00
A veces	7	14.30
Casi siempre	7	14.30
Siempre	1	2.00
Total	49	100.00
Devolución de las herramientas de trabajo a su lugar.		
Nunca	23	47.00
Casi nunca	14	28.60
A veces	6	12.20
Casi siempre	6	12.20
Siempre	0	0.00
Total	49	100.00
Frecuencia de limpieza.		
Diariamente	9	18.40
Semanalmente	34	69.40
Mensualmente	6	12.20
Anualmente	0	0.00
Total	49	100.00
Cronograma de limpieza.		
Nunca	19	38.80
Casi nunca	20	40.80
A veces	5	10.20
Casi siempre	3	6.10
Siempre	2	4.10
Total	49	100.00

Continua...

Tabla 3

Características de gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S de la micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.

Control de las actividades de limpieza, orden y clasificación.		
Nunca	13	26.50
Casi nunca	22	45.00
A veces	5	10.20
Casi siempre	8	16.30
Siempre	1	2.00
Total	49	100.00
Procedimiento para una buena cultura empresarial.		
Normas	2	4.10
Políticas	0	0.00
Reglas	3	6.10
Desconozco	44	89.80
Total	49	100.00
Medidas para lograr un aprendizaje sobre la clasificación, orden y limpieza.		
Charlas	2	4.10
Asignar responsabilidades	6	12.20
Sancionar	7	14.30
Desconozco	34	69.40
Total	49	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro, peluquería y otros tratamientos de bellezas de la ciudad de Huaraz, 2019.

Tabla 4

Resumen de plan de mejora para la gestión de la calidad con el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019.

PROBLEMAS DIAGNOSTICOS	ORIGEN DEL PROBLEMA	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE
No tener un estudio universitario, no permite la aplicación correcta de herramientas de gestión para dirigir una empresa.	Falta de voluntad de seguir un estudio universitario, como también falta de apoyo económico.	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en cursos de gestión administrativa. - capacitarse constantemente en temas de gestión administrativa. - participar en pequeños talleres de emprendimiento, promovido por el estado. - Invertir en cursos que le permita ampliar sus conocimientos. 	Representante
La aplicación incorrecta de un plan de acción y su desconocimiento total de ello.	Inexperiencia y/o falta de compromiso por parte de los representantes de buscar la mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar como guía y referencia teorías o enfoques (calidad total) que le permita tener una planificación correcta y así lograr optimizar el desarrollo empresarial. - Investigar sobre las herramientas de gestión como en el caso de las 5S que le permita tener un control adecuado de los procesos y actividades. 	Representante
Inexistencia de metas y objetivos para generar mayor utilidad en un corto plazo.	Desinterés por parte de los representantes en aplicar o elaborar un	<ul style="list-style-type: none"> - Tratar de crear estrategias que le permita lograr sus objetivos a la brevedad. - Elaborar un cuadro de matriz FODA, que le permita determinar y 	Representante

	plan de trabajo que le permita determinar estrategias y objetivos.	analizar factores que intervienen en el negocio y a través de ello tomar decisiones correctivas.	
La atención al cliente y los procesos internos son demasiados ineficientes por la mala administración.	Desconocimiento de la administración de empresas ya sea por no haber concluido estudios universitarios o falta de capacitación en temas de gestión empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificar y diversificar las herramientas de trabajo, para así disminuir tiempo de desperdicio. - Desechar herramientas y artículos defectuosos, ya que solo generara mayores costos y retraso en el proceso o servicio. 	Representante
Inexistencia de un cronograma de actividades, o en algunos casos no es visible o no se socializa, generando que los colaboradores desconozcan sus tareas y obligaciones.	Desconocimiento de la importancia y beneficio de un cronograma de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Socializar con todo el personal sobre la existencia del plan de acción. - Crear un cronograma de actividades súper sencillo, entendible y ubicar en un lugar visible. 	Representante
Inexistencia de políticas, normas y reglas internas.	Desinterés o desconocimiento por parte de los representantes de fomentar un clima organizacional agradable.	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar ayuda de los profesionales para establecer políticas, normas y reglas internas para la empresa, y además estas deben de ser socializadas de manera correcta. 	Representante

Fuente. Plan de mejora, elaborado por el autor.

5.2. Análisis de resultados.

Tabla 1.

El 55.10% de los representantes oscilan entre 18 a 30 años de edad respectivamente, esto se puede contrastar con Avelino (2017) quien obtuvo que el 36.00% tienen edades entre 15-25 años, asimismo, con Herrera (2019) quien muestra que el 80.00% tienen edades entre 31-50 años, del mismo modo con Betancur (2016) quien afirma que el 34.70% oscilan en edades de 31-40 años. Por otro lado, coincide con Jamanca (2017) donde señala que el 67.20% tienen entre 18-25 años de edad, también con Menacho (2017) quien determinó que el 40.00% oscilan entre 18-28 años de edad. Queda demostrado que en su mayoría las micro y pequeñas empresas del sector, vienen siendo representadas por personas relativamente jóvenes-adultas, una de las razones probablemente se debe a que hoy por hoy la población joven es una fuente de emprendimiento y con mayor motivación de demostrar sus habilidades y el arte con respecto a la estética que es vital en el rubro.

Por lo consiguiente el 77.60% de los representantes son de sexo femenino, este resultado coincide con lo que menciona Jamanca (2017) quien obtuvo en su investigación que el 82.80% son de género femenino, del mismo modo concuerda con Herrera (2019) donde señala que el 73.33% son de género femenino y a su vez con Betancur (2016) donde afirma que el 69.40% son de género femenino. Esto da conocer que en el sector en su mayoría las mujeres deciden estudiar o ampliar sus conocimientos en temas de belleza y tratamientos corporales, posiblemente se debe a que las mujeres tienen las cualidades requeridas para el rubro.

El 51.00% de los representantes cuentan con un grado de instrucción superior, no universitaria ello contrasta con Menacho (2017) donde afirma que el 40.00% cuenta con un grado de instrucción secundaria. Por otra parte, coincide con Macedo (2018), donde el 47.80% tiene una educación no superior. Asimismo, concuerda con Jamanca (2017) quien da conocer que el 89.70% tienen un grado de instrucción superior no universitaria, además coincide con Herrera (2019) donde el 86.67% tienen educación superior no universitario y por ultimo concuerda con Betancur (2016) quien da conocer el 46.9% tienen una educación no universitaria. Queda demostrado que en el sector los representantes están al mando de una empresa sin ningún estudio de nivel universitario, lo que indica que en su mayoría no tuvieron la oportunidad de terminar o continuar un estudio en la universidad, sin embargo, se aprecia un gran esfuerzo y optimismo de crear y tener sus propios negocios, sin importar si en el camino o en el proceso puedan quedar en la estacada.

El 75.50% de los representantes, son dueños, este resultado concuerda con Jamanca (2017) quien establece que el 100.00% desempeñan un cargo de profesión peluquero y son dueños, asimismo, coincide con los resultados de Herrera (2019) quien indica que el 100.00% son dueños. Esto demuestra que la mayoría de las microempresas del sector peluquería de la ciudad de Huaraz son dirigidas por los propios dueños, sin verse en la necesidad de contratar a un administrador quien conlleve el rumbo de la empresa de manera competitiva en el mercado empresarial.

Tabla 2.

El 49.00% de las micro y pequeñas empresas vienen operando entre 4 a 6 años relativamente en el mercado, este resultado concuerda con Herrera (2019) quien

obtuvo que el 73.33% tienen una permanencia en el mercado entre 4-6 años. Los resultados obtenidos dan muestra de que en la ciudad de Huaraz las microempresas rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza, vienen operando con un tiempo menor a lo que se espera sobrevivir, esto posiblemente se debe que los representantes quienes están a cargo de la organización no estén lo suficientemente preparados para poder sobre llevar el control adecuado y eficiente de la empresa, ya que sin duda para ello se requiere utilizar conocimientos académicos y no una perspectiva de experiencia e intuición.

El 73.50% de las micro y pequeñas empresas del sector llegan a tener entre 1-3 trabajadores respectivamente, este resultado coincide con Herrera (2019) lo cual menciona que el 60.00% tiene un número entre 1-5 trabajadores. Por otra parte, se puede hacer una comparación con la base teórica donde señala Barraza (2015) que las Mypes a nivel nacional generan un 80.00% de empleo para la población activa. No obstante, Escalante (2016) de acuerdo a la Ley N° 30056, Ley de las Mypes señala que si una empresa opera de 1 a 10 trabajadores es considerado micro empresa. Por lo tanto, los resultados conseguidos dan conocer que las micro empresas del sector peluquería en la ciudad de Huaraz, no ofrecen un índice de empleo favorable, esto probablemente se debe a la poca acogida de clientes y que sus ingresos estén por debajo para poder cubrir la remuneración o el pago por destajo.

El 100.00 % de las microempresas del sector mencionado con anterioridad, vienen generando ingresos menores a S/52,500 mensuales. No se puede hacer comparación debido a que no se pudo encontrar datos relacionados al cuestionario. Sin embargo, este resultado se puede asemejar con la base teórica de Escalante (2016) en la que prescribe que si una empresa mantiene un ingreso de 150 unidades impositivas

tributarias (UIT), es calificado como una micro empresa. Entonces queda demostrado que de acuerdo a los ingresos percibidos las empresas del sector peluquería, son consideradas micro empresas y no medianas empresas.

El 65.30% de las micro y pequeñas empresas del sector señalado, están constituidas como personas naturales, asimismo, cabe señalar que el 32.70% cuenta con una constitución de tipo de empresa individual de responsabilidad limitada, con siglas E.I.R.L. posiblemente una de las tantas causas para la constitución bajo esa modalidad es que los procedimientos para constituir una sociedad es más práctico y sencillo ya que ese tipo de empresas pueden ejercer cualquier tipo de actividad como también cambiar de giro.

El 100.00% tiene como objetivo de la creación de este tipo de negocios, con fines lucrativos, estos resultados básicamente coinciden con Herrera (2019) lo cual señala que el 100.00% tiene como motivo de crear la empresa para generar ganancias. Estos resultados demuestran que hoy por hoy la mayoría de los dueños, tiene como propósito de lucrar, haciendo de lado la calidad de servicio que se debe de ofrecer a sus clientes y consumidores.

Tabla 3.

Con relación a la identificación del área a mejorar de la empresa, el 49.00% desconocen la forma de como poder llegar detectar a tiempo un problema dentro de lo que vendría a ser en sus procesos administrativos, ello coincide con Lima (2019) donde el 76.52% considera un nivel muy bajo de gestión para prevenir cualquier incertidumbre. Por otra parte, los resultados obtenidos contrastan lo dicho por Herrera (2019) quien determina que el 100.00% si analizan su competitividad mediante la

observación. Por lo tanto, los resultados obtenidos señalan que los representantes, no vienen diagnosticando la situación que aqueja o retrasa sus procesos y servicios, lo que genera que no se pueda actuar o tomar decisiones antes de lo previsto y prevenir cualquier situación que sea una amenaza para la empresa. Asimismo, Cuatrecasas y González (2017) en su teoría indican que una empresa para que pueda sobrevivir y ser competitivo se debe de buscar la mejora continua a través de la identificación de problemas en sus procesos y servicios día a día con el objetivo de optimizar tiempo y costo.

El 79.60% desconocen aplicar planes de acción para mejorar el valor de la empresa, este resultado coincide con Freyre y Condori (2017) quienes indican que el 39.00% muy pocas veces recibe un plan que ayude a mejorar los objetivos organizacionales, asimismo, concuerda con Herrera (2017) quien da conocer que el 63.00% están muy en desacuerdo con la administración ya que no se establece planes de mejora. Se pueda afirmar que existe una deficiencia en cuanto a la implementación de planes de acción que realmente ayude a confrontar los problemas en sus procesos administrativos, lo que hace, que las micro empresas tengan una escasa nivel de competitividad a nivel del sector empresarial. Cortéz (2017) señala en su teoría sobre “*ventajas de gestión de calidad*” que la aplicación de la gestión de calidad permitirá a tener mayor posicionamiento en el mercado, logrando actuar y tomar decisiones con anticipación frente a un problema

No obstante, el 63.30% desconocen mecanismos para llegar a solucionar un problema que se llega a identificar dentro de la empresa, este resultado coincide con Herrera (2017) donde el 88.00% desconoce implementar mecanismos que ayude a solucionar un problema. Asimismo, Herrera (2019) señala que el 40.00% no conoce

técnicas estratégicas, para dar una solución óptima a un problema. Queda ratificado que los representantes, llevan el rumbo de las empresas sin ningún tipo de resguardo, haciendo que en el camino pueda verse perjudicado. Para complementar, Veintimilla, Gómez y Mora (2020) en su teoría afirman, que para responder frente a una posible contrariedad hacia el logro del objetivo se necesita aplicar o centrarse bajo el modelo o ciclo de Deming PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar) que facilite su administración de la empresa.

El 46.90% casi nunca controlan el cumplimiento de los planes establecidos por la empresa, este resultado coincide con Quizhpi y Valdano (2017) quienes afirman que 62.00% califica de nivel medio en que los altos mandos no controlan los planes establecidos, asimismo, con Jaramillo (2019) quien da conocer que el 38.10% no monitorea el cumplimiento de los planes de acción. Ello da fe de que los representantes de las micro empresas, no cuentan con un control adecuado para el logro eficiente y eficaz de los objetivos implantados por cada organización, lo que genera que cada día sean menos competitivo frente a los rivales en el mercado empresarial. Para ello la teoría de Edwards Deming citado por Cuatrecasas y Gonzáles (2017) señala dentro de los cuatro elementos PHVA que la palabra “*hacer*” es parte de la técnica para alcanzar un objetivo deseado, además el autor plantea este elemento como una forma de hacer un seguimiento continua de los planes y controlar que se ejecute a la totalidad.

El 40.80% casi nunca verifica los resultados logrados a través de la implementación de los planes frente a un problema, este concuerda lo dicho por Lima 2019, donde el 66.67% consideran como nivel bajo el compromiso de la alta gerencia con relación a la verificación de los resultados tras implementar un plan. Los resultados obtenidos y confrontados muestran la falta de interés por solucionar y cortar de raíz

los diferentes problemas presentados durante el proceso de la transición de la empresa, ya que si no existe una óptima verificación de los resultados no se puede tomar acciones correctivas a favor de la empresa. Para complementar, Cuatrecasas y González (2017) señalan en su teoría una de los elementos que viene a ser “verificar”, que está enfocado a observar y determinar los resultados que se obtienen a través de la implementación de un plan de acción, para luego tomar decisiones y propuestas de mejora.

Con respecto a la confrontación de los resultados frente a los objetivos marcados por la empresa, el 42.90% nunca lo hace, este resultado coincide con Jaramillo (2019) donde el 42.90% casi nunca llega medir los logros obtenidos. Por otra parte, estos resultados contrastan con Herrera (2019) quien indica que el 100.00%, siempre llega medir los resultados tras implementar una estrategia. Con estos resultados se puede apreciar mayor carencia de la aplicación y uso de herramientas e indicadores que permita al representante a evaluar la calidad de gestión administrativa. Siendo así Cuatrecasas y González (2017) también Veintimilla, Gómez, y Mora (2020) señalan en su teoría que la cuarta y última etapa “actuar” ayuda a los representantes a tomar decisiones y planes correctivos, por ello los representantes deben de tener en cuenta de que, si los resultados fueron negativos se debe volver a plantear y revisar un plan contingente y de ser positivo se podrá mejorar y llevar al registro.

El 44.90% casi nunca llega seleccionar las herramientas de acuerdo a su función para la realización de actividades de la manera más oportuna, por ende, esta investigación concuerda con Avelino (2017) lo cual señala que el 28.00% está en desacuerdo de clasificar las herramientas según su función, asimismo, coincide con Herrera (2017) donde el 50.00% están muy de acuerdo, en que no se llegue a clasificar

los materiales y herramientas, también concuerda con Freyre y Condori (2017) quienes determinan que el 38.00% muy pocas veces existe una selección adecuada de materiales, y por ultimo coincide con Menacho (2017) quien obtuvo que el 15.00% nunca seleccionan las herramientas. Ello da muestra de que las micro empresas tienen un proceso lento, lo que genera que las actividades y las funciones no sean efectivos, y por ende hace que el servicio al cliente no sea eficiente y eficaz. Sin duda Masaaki, (2014) en su teoría señala que la clave del éxito de un negocio se encuentra en la forma de cómo trabajar, asimismo, el autor da conocer la importancia de la clasificación para mantener un mejor ambiente laboral, y así lograr reducir algunos desperdicios en el proceso y servicio.

Con respecto a medidas y/o acciones que se toma sobre las herramientas y artículos defectuosas el 49.00% aludieron que lo más factible es mandar a repararlos, este resultado coincide con Menacho (2017) quien afirma que el 40.00% realizan mantenimiento y reparación de sus herramientas, asimismo, concuerda con Macedo (2018) donde el 21.70% casi nunca desecha elementos inservibles, y por ultimo concuerda con Jaramillo (2019) quien da conocer que el 31.70% a veces llega desechar lo inservible. Queda ratificado según los resultados obtenidos que en su mayoría de los representantes optan por mandar a repararlos sin tener en cuenta que los costos pueden ser mayores que preferir comprar una herramienta nueva y su duración sea mayor, además ello trae consigo múltiples contrariedades siendo una de ellas que pone en riesgo la integridad física y mental tanto de sus colaboradores y los clientes. Por ello Hiroyuki (2018) en su teoría señala como base fundamental desechar todos los desperdicios, ya que solo traerá retrasos en los procesos y servicios, como también generará mayores costos.

El 51.00% casi nunca llegan a contar con un establecimiento señalizado para su colocación respectiva de las herramientas, este resultado coincide con Menacho (2017) donde el 40.00% nunca tiene un lugar señalado para cada elemento, asimismo, con Freyre y Condori (2017) quienes determinan que el 49.00% probablemente no conoce lugares con avisos y señales para guardar herramientas, del mismo modo concuerda con Quizhpi y Valdano (2017) donde el 37.00% consideran, que establecer un lugar específico para cada material y recurso facilita el trabajo, y con Jaramillo (2019) quien obtuvo que el 39.70% nunca tienen un lugar específico para cada herramienta. Los resultados obtenidos prueban que las micro empresas no cuentan con un lugar señalizado para ubicar respectivamente las herramientas de trabajo, ello genera desperdicio de tiempo a la hora de buscar o ubicar una herramienta para realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz, asimismo, hace que el cliente este insatisfecho con el tiempo de ser atendido. Según la teoría de Hiroyuki (2018) se puede mencionar que todo negocio sin importar el tamaño debe de contar con lugar adecuado y señalizado para devolver y guardar las herramientas, ya que esa disciplina va ayudar reducir desperdicio del tiempo a la hora de buscar una herramienta.

El 47.00% nunca devuelven las herramientas de trabajo en su respectivo lugar después de utilizarlos, este resultado coincide con Macedo (2018) quien indica que el 50.00% no llega ubicar a su respectivo lugar, del mismo modo concuerda con Jaramillo (2019), donde el 38.10% casi nunca llega colocar las herramientas a su lugar, y por ultimo con Avelino (2017) quien determina que el 20.00% está en desacuerdo de devolver las herramientas a su lugar. Queda demostrado que a pesar de tratarse de un sector que debería de lucir estético, los representantes no optan por ofrecer un lugar ordenado y/o acogido, ya que los resultados dan conocer que las herramientas se

encuentran esparcidos por el ambiente, pudiendo originar un incidente laboral y mala imagen del espacio. De acuerdo a la teoría de Hiroyuki (2018) se puede señalar que mantener el orden, básicamente va ayudar a eliminar la improductividad y los incidentes en el área de trabajo, y que además va garantizar la conservación en óptimas condiciones las herramientas de trabajo.

El 69.40% ejecutan la limpieza de todo el ambiente en general (ventanas, repisas, luces, adornos y entre otros.) solo una vez por semana, coincidiendo con Freyre y Condori (2017) quienes determinaron que el 16.00% la mayoría de las veces no se muestra limpio el ambiente, finalmente también concuerda con Quizhpi y Valdano (2017) quienes dan conocer que el 37.00% aludieron que la limpieza no es a diario. Estos resultados muestran que la limpieza de todo el ambiente y artículos sin excepción no se viene realizando de manera permanente, sin duda ello prueba que los representantes no tienen un compromiso con la calidad de servicio, ya que en el rubro por más pequeño y modesto que sea, es meramente fundamental tener un lugar desinfectado, aseado e higiénico. Hiroyuki (2018) y Masaaki (2014) en su teoría señalan que un ambiente agradable y limpio es sinónimo de motivación, imagen, esencia y sobre todo valores. Todo ello tiene que ver directamente con la productividad y buenos resultados.

El 40.80% de las micro empresas, casi nunca llegan a contar con un cronograma de limpieza, coincidiendo con Menacho (2017) quien afirma que el 30.00% solo a veces cuentan con un cronograma de limpieza, asimismo, concuerda con Avelino (2017) quien obtuvo que el 46.00% están en desacuerdo de la existencia de un cronograma de limpieza, de mismo modo, concuerda con Macedo (2018) quien señala que el 34.80% no asigna un cronograma para la limpieza. Y por último coincide

con Jaramillo (2019) quien indica que el 42.20% nunca establece un horario para la limpieza. Tras el análisis de los resultados se puede afirmar que los representantes no consideran de vital contar con un cronograma de limpieza, ya sea por desconocimiento de su elaboración o importancia. De acuerdo a la teoría de Rey, (2005) se puede indicar que la elaboración de un cronograma de limpieza e higiene es esencial y primordial para cualquier tipo de empresa puesto que permite estar organizados y planificado y que además promueve que el colaborador este identificado con sus funciones y tareas que deba realizar día a día y en el momento oportuno.

El 45.00% casi nunca monitorean y/o controlan las actividades de limpieza, orden y clasificación, coincidiendo con Menacho (2017) quien indica el 35.00% a veces llega a monitorear el orden, limpieza y la clasificación. Asimismo, concuerda con Freyre y Condori (2017) quienes dan conocer el 42.00% muy pocas veces existe monitoreo de las tareas y funciones, de mismo modo existe una relación con Avelino (2017) donde el 36.00% están en desacuerdo de monitorear el orden y limpieza., también coincide con Jaramillo (2019) quien muestra que el 39.70% a veces monitorea el cumplimiento de las actividades de limpieza, orden y organización. Y por último concuerda con Ortiz (2017) quien obtuvo un nivel de significancia (a) correspondiente $\alpha=0,05$, lo que indica según la prueba de hipótesis, que la aplicación del modelo 5s ayudara progresivamente a mejorar sus procesos internos y externos. Estos resultados afirman que la imagen corporativa tanto la eficiencia en los procesos y servicios no se vienen priorizando, ya que nada o poco se hace para mantener una buena estética en el ambiente. Por ello es que el autor Rey (2005) señala que se debe de monitorear día a día el cumplimiento de las actividades para que los trabajadores se enfoquen en los objetivos de la empresa al cien por ciento.

El 89.80% desconocen los procedimientos para mantener una buena cultura respecto a la clasificación, orden y limpieza, coincidiendo con Freyre y Condori (2017) quienes dan conocer que el 23.00% no conoce procedimientos para mantener un buen ambiente laboral, también concuerda con Jaramillo (2019) donde el 52.40% casi nunca establece procedimientos para un ambiente agradable. Y por último coincide con Lagones (2017) quien tras implementar el modelo 5s, se logró aumentar la productividad en un 23.00% más de lo normal y además se logró disminuir el tiempo de desperdicio a un 17.00%. Realmente es sabido de acuerdo a la información obtenido que los representantes tienen un mayor desconocimiento de las técnicas o procedimientos a seguir para mantener una buena cultura organizacional. Comparando con la teoría de Hiroyuki (2018) se puede mencionar que hoy por hoy en el sector empresarial se requiere que el cliente y colaborador se sienta confortable para maximizar la utilidad y el valor de la empresa. Por ello se debe de fomentar políticas, normas, y reglas para establecer una cultura de salubridad de servicio y así garantizar un ambiente saludable.

El 69.40% desconocen aplicar algunas medidas para fomentar las buenas practicas sobre la clasificación, orden y limpieza, este dato concuerda con Herrera 2017 quien da conocer que el 63.00% están en desacuerdo la existencia de buenas prácticas respecto a la limpieza, orden y clasificación, asimismo, coincide con Jamanca (2017) donde el 10.40% no asigna responsabilidades. Y por último coincide con Cruz (2018) quien a través de la implementación de la 5s se logró optimizar el proceso y el servicio en un 22.27% más de lo normal. Estos resultados dan muestra de que los representantes quienes están a cargo de sobrellevar el rumbo de la empresa, desconocen la forma de cómo establecer una cultura de las buenas practicas con

relación a la clasificación, orden y limpieza; lo que hace que un colaborador no se sienta identificado con la empresa y sus objetivos. Hiroyuki (2018) y el autor Castillo (2012) dan conocer que en una organización es fundamental establecer diseños, y estructuras que ayuden a fomentar los deber y obligaciones de cada miembro de la empresa, para así lograr la mejora continua enfocado en brindar un buen servicio con cero defectos.

Plan de Mejora

1. Datos Generales.

- **Denominación del tipo de negocio:** rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza.
- **Ámbito:** provincia de Huaraz - Áncash

2. Misión.

Somos una institución que ofrece servicios personalizados de estética y cuidado del cabello con eficiencia, eficaz y efectividad para satisfacer necesidades de los clientes y consumidores, superando sus expectativas a través de estilo, innovación, asesoramiento de imagen y compromiso de mejorar día a día con colaboradores calificadas.

3. Visión.

Convertirse en una empresa de excelencia a nivel regional en un corto plazo, con los altos servicios de estética y cuidado del cuero cabelludo, mediante tecnología, desarrollo e innovación en tendencias actuales, futuristas, con el objetivo de fidelizar a los usuarios.

4. Objetivos organizacionales.

Las peluquerías son un tipo de negocio que pertenecen al sector privado y con fines lucrativas, enfocado ofrecer servicios a público en general. Por ello los objetivos empresariales son:

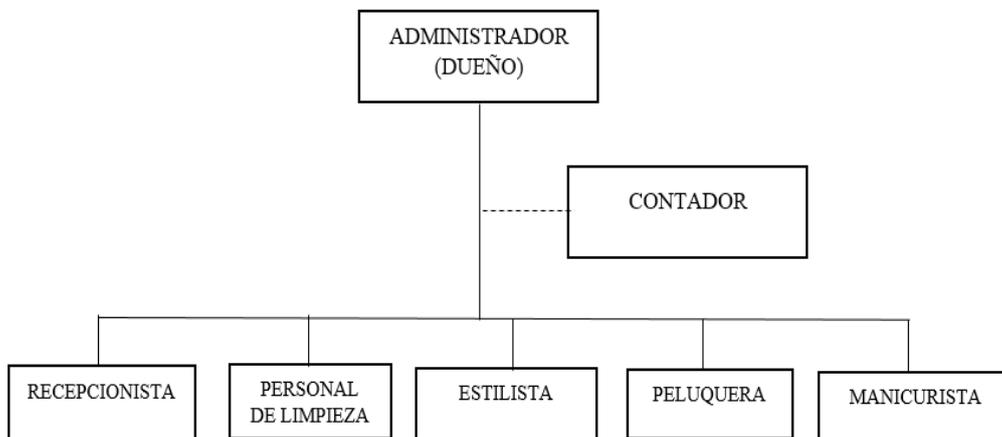
- Aumentar el número de clientes.
- Aumentar el número de ventas (servicio).
- Incrementar la utilidad.
- Ampliar la participación en el mercado a nivel regional.

- Ofrecer servicios a tiempo real.
- Reducir los gastos administrativos.
- Disminuir la rotación del personal.

5. Producto y/o Servicio.

El sector peluquería se enfoca a ofrecer servicios estéticos principalmente al cuidado del cuero cabelludo como: pintado de cabello, peinados, tratamiento de cabello y esencialmente el corte de pelo, todo ello para ambos sexos.

6. Organigrama funcional.



Fuente: Elaboración propia

6.1. Descripción de funciones.

Cargo	Administrador
Perfil	Licenciado (a) o técnico (a) en administración de empresas. Experiencia en negocios y empresas.
Funciones	Encargado de gestionar y tramitar las actividades de forma adecuada y eficiente para garantizar un servicio de calidad.

Cargo	Contador (Asesor externo)
Perfil	Licenciado en contador público colegiado.
Funciones	Encargado de gestionar y elaborar los libros contables y tributarios.

Cargo	Estilista
Perfil	Técnica con grado en cosmetología profesional de belleza.
Funciones	Básicamente su función consiste en realzar peinados con estilo, maquillajes y asesoramiento de vestimenta tomando de guía las tendencias y la moda.

Cargo	Peluquera
Perfil	Técnica con grado de cosmetología.
Funciones	Básicamente su función está distribuida de la siguiente manera: lavado del cuero cabelludo, tratamiento respectivo, corte de cabello, secado, planchado y peinado.

Cargo	Técnica en cosmetología, Manicurista y Pedicurista.
Perfil	Licenciado (a) o técnico (a) en administración de empresas.
Funciones	Básicamente su función consiste en realizar tratamiento y cuidado de las unas tanto de las manos y de los pies.

Cargo	Recepcionista
Perfil	Técnico en cajera y/o secretariado.
Funciones	Básicamente su función consiste en atención a los clientes y realizar cobro de los servicios.

Cargo	Limpieza
Perfil	Sin instrucciones.
Funciones	Básicamente su función consiste mantener limpio el área de trabajo.

7. Diagnóstico general (Matriz FODA).

ANÁLISIS FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Interno	<p>F1. Buen tiempo de permanencia en el mercado.</p> <p>F2. Lugar en zona estratégica</p> <p>F3. Buen trato y carisma de los colaboradores.</p> <p>F4. Equipos y herramientas necesarios.</p> <p>F5. Ambiente de tamaño considerable.</p>	<p>D1. sin grado universitario.</p> <p>D2. Desconocimiento de los representantes de la aplicación de una buena gestión de calidad.</p> <p>D3. Escasa aplicación de estrategias y técnicas para dar una solución óptima a las deficiencias en los procesos y servicios.</p>
Externos		
OPORTUNIDADES	Estrategia-FO	Estrategia-DO
<p>O1. Crecimiento de la demanda insatisfecha.</p> <p>O2. Existencia de cursos y especializaciones de gestión administrativa y servicio (moda y estilo de cortes).</p> <p>O3. Diversidad de herramientas de gestión empresarial.</p> <p>O4. Apoyo a las Mypes por parte del estado como el “emprende Perú”</p>	<p>F1, F2, F3, O1: Fidelizar cliente, ofreciendo ofertas especiales para atraer clientes.</p> <p>F1, F2, O4: crear Alianzas estratégicas con instituciones aprovechando el apoyo del estado para especializarse.</p> <p>F2, O3: implementar promoción (descuento de 10% por dos clientes) aprovechando las herramientas virtuales para captar clientes.</p> <p>F3, F4, F5, O2: brindar asesoría de imagen y cuidado personal para captar más cartera de clientes.</p>	<p>D1, D2, O4: Participar en programas de capacitación aprovechando la era digital para ser competitivos.</p> <p>D1, O1, O2: Participar en cursos de innovación de moda y tendencia para estar a la vanguardia de gusto de clientes.</p> <p>D1, D3, O3: Realizar inversiones en clases de manejo empresarial para así aplicar técnicas y modelos que le permita mejorar sus procesos administrativos.</p>
AMENAZAS	Estrategia-FA	Estrategia-DA
<p>A1. Crisis política.</p> <p>A2. Incremento de impuestos tributarios.</p>	<p>F1, F2, F3, A3: Enfoque y segmentación de mercado para facilitar la adaptación de los gustos y necesidades de los clientes.</p>	<p>D1, D2, D3, A4: Elaborar un plan de mejora tomando como modelo el ciclo de Deming PHVA (planificar, hacer,</p>

<p>A3. Estados de emergencia dictado por el estado.</p> <p>A4. Constante cambio de moda y tendencia en los gustos de los clientes.</p>	<p>A1, A2: evaluar constantemente los factores externos para tomar decisiones de prevención.</p> <p>F1, A3: liderar en costes ofreciendo servicios a precios módicos, logrando optimizar procesos y materiales sin verse afectado la calidad para así minimizar la competencia.</p> <p>A4, F4, F5: aplicar el enfoque de las 5S (clasificación, orden, limpieza, estandarizar y disciplina) para minimizar tiempo perdido, y costo.</p>	<p>verificar y actuar) para optimizar procesos y servicios.</p> <p>D1, A1, A2, A3: crear fondos de reserva de capital para afrontar cualquier incierto en el sector.</p>
--	--	---

8. Indicadores de una buena gestión empresarial.

INDICADORES	EVALUACIÓN DE INDICADORES DEL SECTOR MYPES
Grado académico	No se cuenta con un grado de estudio universitario en administración de empresas lo que dificulta la aplicación de una buena herramienta de gestión administrativa para maximizar el valor de la empresa.
Gestión de calidad.	Ineficiencia en los procesos y servicios generando que sea menos competitivo en el mercado.
Utilidades de la empresa	La rentabilidad es moderada, puesto que los ingresos que se percibe no ayuda a contratar a un personal.
Estrategias y técnicas para optimizar procesos y servicios.	Desperdicio de espera debido a que los procesos y servicios pueden ser lentos y ello no añade ningún valor.
Cronograma de actividades.	No establecer un cronograma de actividad no ayuda informar las funciones y responsabilidades a los colaboradores.
Programación de conjunto de disposiciones para una buena cultura organizacional.	Se desconoce la elaboración interna de normas, políticas, y reglas que ayude a mantener un clima agradable y un buen funcionamiento de organización administrativa.

9. Problemas.

INDICADORES	PROBLEMAS	ORIGEN DEL PROBLEMA
Grado académico	No tener un estudio universitario no permite la aplicación correcta de herramientas de gestión para dirigir una empresa.	Falta de voluntad de seguir un estudio universitario, como también falta de apoyo económico.
Gestión de calidad.	La aplicación incorrecta de un plan de acción y su desconocimiento total de ello.	Inexperiencia y/o falta de compromiso por parte de los representantes de buscar la mejora continua.
Utilidades de la empresa	Inexistencia de metas y objetivos para generar mayor utilidad en un corto plazo.	Desinterés en aplicar o elaborar un plan de trabajo que le permita determinar estrategias y objetivos.
Estrategias y objetivos	Deficiencia en procesos y servicios.	Una mala gestión empresarial por parte de los representantes, ya que no se enfocan en investigar o buscar modelos o enfoques que les permita optimizar sus proceso o servicios.
Cronograma de actividades.	Inexistencia de un cronograma de actividades, o en algunos casos no es visible o no se socializa, generando que los colaboradores desconozcan sus tares y obligaciones.	Desconocimiento de su elaboración o de la importancia y beneficio de un cronograma de actividades.
Programación de conjunto de disposiciones para una buena cultura organizacional.	Inexistencia de políticas, normas y reglas.	Desinterés o desconocimiento por parte de los representantes de su elaboración de conjunto de disposiciones y parámetros para establecer un clima organizacional agradable.

10. Propuesta de mejora.

10.1. Plan de acción

INDICADORES	PROBLEMAS	PROPUESTA DE MEJORA
Grado académico	No tener un estudio universitario no permite la aplicación correcta de herramientas de gestión para dirigir una empresa.	<ul style="list-style-type: none">- Participar en cursos de gestión administrativa.- Capacitarse constantemente en temas de gestión administrativa.- Participar en pequeños talleres de emprendimiento, promovido por el estado.- Invertir en cursos que le permita ampliar sus conocimientos.
Gestión de calidad.	La aplicación incorrecta de un plan de acción y su desconocimiento total de ello.	<ul style="list-style-type: none">- Tomar como guía teorías o enfoques (calidad total) que le permita tener una planificación correcta.- Investigar sobre las herramientas de gestión como en el caso de las 5S que le permita tener un control adecuado de los procesos y actividades.
Utilidades de la empresa	Inexistencia de metas y objetivos para generar mayor utilidad en un corto plazo.	<ul style="list-style-type: none">- Tratar de crear estrategias que le permita lograr sus objetivos a la brevedad.- Elaborar un cuadro de matriz FODA, que le permita determinar y analizar factores que intervienen en el negocio y a través de ello tomar decisiones correctivas y que además esta herramienta fundamentalmente ayudara plasma la misión, visión, metas y objetivos.
Estrategias y objetivos.	Deficiencia en procesos y servicios.	<ul style="list-style-type: none">- Clasificar y diversificar las herramientas de trabajo, para así disminuir tiempo de desperdicio.- Desechar herramientas y artículos defectuosos, ya que solo generara mayores costos y retraso en el proceso o servicio.

Cronograma de actividades.	Inexistencia de un cronograma de actividades, o en algunos casos no es visible o no se socializa, generando que los colaboradores desconozcan sus tareas y obligaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Socializar con todo el personal sobre la existencia del plan de acción (cronograma de actividades). - Elaborar un cronograma de actividades sencillo, entendible y ubicarlo en un lugar visible.
Programación de conjunto de disposiciones para una buena cultura organizacional.	Inexistencia de políticas, normas y reglas	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar ayuda de los profesionales para establecer políticas, normas y reglas internas para la empresa, y además estas deben de ser socializadas de manera correcta.

10.2. Estrategias a implementar.

N ^o	Propuesta de mejora a implementar	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en cursos de gestión administrativa. - Tener capacitación constante en temas de gestión administrativa. - Ser participe en pequeños talleres de emprendimiento, promovido por el estado. - Invertir en cursos que le permita ampliar sus conocimientos. 	Presupuesto y falta de compromiso	6 Meses	Tener conocimientos básicos sobre gestión administrativa.	Inscribirse en cursos virtuales sobre manejo de negocios.
2	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar como guía y referencia teorías o enfoques (calidad total) que le permita tener una planificación correcta y así lograr optimizar el desarrollo empresarial. - Investigar sobre las herramientas de gestión como en el caso de las 5S 	No querer investigar, y tomar cursos temporales	6 Meses	Mayor productividad y eliminación de tiempos muertos.	Buscar información, sobre teorías y herramientas de administración en fuentes de internet o libros.

	que le permita tener un control adecuado de los procesos y actividades.				
3	<ul style="list-style-type: none"> - Tratar de crear estrategias que le permita lograr sus objetivos a la brevedad. - Elaborar un cuadro de matriz FODA, que le permita determinar y analizar factores que intervienen en el negocio y a través de ello tomar decisiones correctivas. 	Disponibilidad de tiempo para su elaboración	1 Mes	Ayudará a definir de la situación en la que se encuentra la empresa.	Búsqueda de una plantilla o modelo para elaborar el cuadro de matriz FODA.
4	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificar y diversificar las herramientas de trabajo, para así disminuir tiempo de desperdicio. - Desechar herramientas y artículos defectuosos, ya que solo generara mayores costos pérdida de tiempo. 	Desconocer el modelo o la teoría 5S	1 Mes	Ambiente agradable, confort y reducir tiempo y costo.	Señalar y destinar un lugar para cada herramienta.
5	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización con todo el personal sobre la existencia del plan de acción. - La elaboración de un cronograma de actividades debe de ser sencillo, entendible y visible. 	Falta de confianza y desconocimiento, de su elaboración.	1 Mes	Los colaboradores tendrán definido sus responsabilidades.	Elaborar un cuadro de cronograma de actividades donde especifique las responsabilidades de limpieza entre otras.
6	- Si en caso de, desconocer su elaboración, buscar ayuda de los profesionales para establecer políticas, normas y reglas internas para la empresa, y además estas deben de ser socializadas de manera correcta.	Falta de presupuesto	1 Mes	Buena cultura organizacional y bien organizado.	Contactar a un administrador para su respectiva elaboración.

10.3. Recursos.

N°	Actividades	Responsable	Monto s/	Herramientas y equipos	Tiempo
1	Inscripción a cursos virtuales sobre manejo de negocios.	Gerencia y administrador	s/ 1 200.00	Computadora o laptops.	6 Meses
2	Búsqueda de información, sobre teorías y herramientas de administración en internet o libros.	Gerencia y administrador	s/ 500.00	Internet y libros.	6 Meses
3	Conseguirse una plantilla o modelo para generar el cuadro de matriz FODA	Gerencia y administrador	s/ 60.00	Internet.	1 Mes
4	Señalar y destinar un lugar para cada herramienta.	Gerencia y administrador	s/ 100.00	Internet, computadora e impresiones	1 Mes
5	Elaboración de un cuadro de cronograma de actividades donde especifique las responsabilidades de limpieza entre otras.	Gerencia y administrador	s/ 80.00	Internet, computadora e impresión.	1 Mes
6	Contactar a un administrador para su respectiva elaboración	Gerencia y administrador	s/ 250.00	Teléfono y Servicio de administrador.	1 Mes

VI. Conclusiones

En su mayoría los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza de la ciudad de Huaraz, oscilan entre 18 a 30 años de edad y son de sexo femenino, asimismo, cuentan con un grado de instrucción superior, y el que representa al sector peluquerías son considerados como dueños.

En su mayoría relativa las mypes cuentan con una vida en el mercado entre 4 a 6 años, no obstante, en su mayoría vienen operando con número de trabajadores entre 1 a 3, ello posiblemente se debe a que en su totalidad perciben un ingreso menor a s/ 52, 500 mensuales. Por otra parte, en su mayoría vienen funcionando con un tipo de constitución como persona natural. Y por último en su totalidad tienen como único objetivo de generar utilidad.

En base a la aplicación de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza de la ciudad de Huaraz, en su mayoría relativa desconocen la forma de identificar un problema y la mayoría desconoce aplicar un plan de mejora, asimismo, desconocen mecanismos para dar una óptima solución al problema. En su mayoría relativa casi nunca se llega a controlar el cumplimiento de los planes implantados, del mismo modo casi nunca se verifica los resultados logrados tras la implantación de los planes, y con corta diferencia la mayoría relativa nunca hace confrontación de los resultados frente a los objetivos. Queda demostrado que los procesos y los servicios son ineficientes lo que genera el retraso de las empresas hacia el logro de los objetivos.

Asimismo, en su mayoría porcentual casi nunca selecciona las herramientas acordes a su función, del mismo modo se prefiere mandar a reparar las herramientas defectuosas. Por otra parte, en su mayoría casi nunca se cuenta con un lugar señalizado para colocar las herramientas, y la mayoría relativa nunca devuelven las herramientas a su respectivo lugar. En tal sentido también se afirma que la mayoría mantiene una frecuencia de limpieza una vez por semana. A diferencia de ello en su mayoría porcentual casi nunca cuenta con un cronograma de limpieza ya que también casi nunca se controla el cumplimiento de las actividades con relación a la limpieza, orden y clasificación. Y por otro lado con escasa deferencia la mayoría desconocen el uso de procedimientos para mantener una buena cultura en el ambiente de trabajo (limpieza, orden y clasificación). De igual modo desconocen aplicar algunas medidas para promover las buenas practicas sobre la clasificación, orden y limpieza. Siendo así, a muchos de estos centros de belleza les falta más visión empresarial, puesto que en muchos casos no cuentan con las herramientas básicas de gestión, el cual les permita sacar a delante a la empresa.

Finalmente se elaboró un plan de mejora para la gestión de la calidad con el enfoque de las 5S para las micro y pequeñas empresas, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza de la ciudad de Huaraz. En la que se determinó una alternativa de solución y propuesta para que los representantes puedan maximizar el valor de la empresa, y asimismo, puedan superar las deficiencias en la administración, cabe mencionar que los centros de belleza en muchos de los casos no cuentan con un servicio adecuado y procesos ineficientes las cuales fueron como base para implantar alternativas de solución.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- Participar en capacitaciones y cursos sobre gestión administrativa, para enriquecer los conocimientos en este mundo cambiante donde nada es estático y por ello es imprescindible adaptarse a la nueva tendencia empresarial.
- Implementar el método de las 5S, para contribuir a tener un ambiente agradable y motivador. Asimismo, ello va permitir optimizar sus procesos internos logrando una mayor productividad.
- Establecer planes de acción u objetivos a futuro, y definir como, cuando, donde se quiere llegar, y no dejar de lado la búsqueda y la implementación de estrategias.
- Socializar los planes elaborados con todos los miembros que integran la empresa, para que los colaboradores se sientan involucrados e identificados con la empresa.
- Ejecutar el modelo de plan de mejora elaborado en el presente proyecto de investigación, con miras de contribuir que las mypes del sector peluquero puedan sobrevivir y afrontar barreras en el mercado competitivo donde nada es estático.

Referencias Bibliográficas

- Aldavert, J., Vidal, E., Lorente, J. (2018). *Guia parctica 5S para la mejora continua: La base del Lean*. ALDA TALENT.
https://books.google.com.pe/books?id=ZEzcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=5S&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjy-6_3pXwAhXLpZUCHQ0OAF4HhDoATAFegQIBRAC#v=onepage&q=5S&f=false
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Episteme.
- Avelino, H. B. (2017). *Caracterizacion de la 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*. [tesis de licenciatura, Universidad Uladech Catolica de Huraz].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3194>
- Barraza, J. B. (2015). Las MYPES en peru, su importancia y propuesta tributaria. *Quipukamayoc*, 12(2), 13-25.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>
- Betancur Villaorduña , D. (2016). *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*. [tesis de licenciatura, Universidad Uladech Catolica de Huaraz].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1078>

- Bonilla Pastor , E., Diaz Garay , B., Kleeberg Hidalgo, F., y Noriega Aranibal , T. (2010). *Mejora Continua de los Procesos*. Fondo Editorial. <http://www.ulima.edu.pe/publicaciones/mejora-continua-de-los-procesos>
- Carro , R., & Gonzales, D. (2015). *Administracion de las operaciones: actividades para el aprendizaje*. Mar del Plata.
- Castillo, J. (2012). *Implementacion de 5s (almacen) de Herramientas de Pesca Azteca*. Mazatlan. Grupo Pinsa. <https://administradorjorgevelcas.files.wordpress.com/2016/08/08-tesina-implementacion-de-5s-en-espacios-almacenes-de-herramientas-de-pesca-azteca-2012-100520.pdf>
- Cifuentes, L. C. (2018, 27 de julio). *El arte de gobernar según Peter Drucker*. Upade. <https://www.carosllanocatedra.org/blog-carlos-llano/el-arte-de-gobernar-segun-peter-drucker>
- Cortés, J. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. ICB ediciones.
- Cruz, A. M. (2018). *Estrategia de mejora continua 5S para la optimizacion en el despacho de medidores de agua en el almacén de Lima 2016*. [tesis de licenciatura Universidad Cesar Vallejo de Lima]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14222>
- Cuatrecasas , L., y González , j. (2017). *Gestión integral de la calidad*. PROFIT.
- Diario de Chimbote. (2017, 5 de Septiembre). *Municipio inspecciona peluquerias y centros de bellezas*.

<http://www.chimbotenlinea.com/locales/09/03/2018/chimbote-multan-con-415-soles-peluqueria-e-inspeccionan-siete-mas-por-temas-de>

El Peruano. (2016, 12 de agosto). *Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa Ley 28015*. Diario el peruano. <https://elperuano.pe/noticia-gobierno-emitira-90-decretos-legislativos-71070.aspx>

Escalante, E. (2016, 24 de septiembre). *Promulgan LEY N°30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas*. PromPYME. <https://www.mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Freyre Rosales , K. I., y Condori Balvin, B. (2017). *Relación de la metodología 5S y los procesos operativos del almacén de distribuidoras en Lima Metropolitana*. [tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola de Lima]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2827>

Gallego, J. C., y Rodriguez, D. M. (2016). *Estudio del proceso de decisión de compra en el servicio de peluqueria*. <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=Estudio+del+proceso+de+decisi%C3%B3n+de+compra+en+el+servicio+de+peluqueria.>

Gestión. (2018, 2 de febrero). *Lima hay 15 mil salones de belleza pero el 43% es informal*. CosmoBeauty. <https://feriacosmobeauty.com/en-lima-hay-15-mil-salones-de-belleza-pero-el-43-es-informal/>

González, Ó. C. (2015). *Sistema de gestión de calidad*. ECOE Ediciones

- Herrera Ordeñana, G. G. (2017). *Propuesta para la implementación de las 5S en el área técnica de la empresa Lavrestak S.A.* [tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24137>
- Herrera Tank, K. M. (2019). *Gestión de calidad con el uso de Benchmarking en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza, caso urbano de Chimbote 2018.* [tesis de licenciatura, Universidad Uladech Católica de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15820>
- Hiroyuki, H. (2018). *5S para todos: 5 pilares de la fabrica visual.* SHINGO PRIZE <https://books.google.com.pe/books?id=QvdKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=5S&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjopLWzyJXwAhWkqpUCHa57DzcQ6AEwB3oECAkQAq#v=onepage&q=5S&f=false>
- Instituto Nacional de Calidad. (2016, 06 de julio). *Solo el 1% de empresas en peru cuentan con un sistemas de gestion de calidad.* RPP noticias. <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>
- Jamanca Anaya , C. A. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoria motivacional de herzberg en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro peluqueria y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2015.* [tesis de licenciatura, Univeridad Uladech Católica de Huaraz]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5557>
- Jaramillo Castañeda, R. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro*

carpinterías en madera del distrito de Huaraz, 2016. [tesis de licenciatura, Universidad Uladech Católica de Huaraz].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11805>

Lagones, R. C. (2017). *Implementación de las 5S en un taller de electricidad automotriz para mejorar la productividad del servicio de la empresas electro automotriz Lanazca, comas,2017.* [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo de Lima]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1645>

Lima LLasaca, W. A. (2019). *Diseño e implementación de la metodología 5s para mejorar la gestión de almacén de la empresa CFG Investment S.AC. Lima 2018.* [tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Americas de Lima].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/688>

Macedo, B. L. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad basado en las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector produccion-elaboracion de productos de panaderia en el distrito de Huaraz, 2016.* [tesis de licenciatura, Uladech Catolica de Huaraz].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6314>

Masaaki, Imai. (2014). *Gemba Kaisen: Un Enfoque en sentido comun para una estrategia de mejora continua.* McGraw-Hill.
https://books.google.com.pe/books?id=IvTzoQEACAAJ&dq=Imai+masaaki&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi0rNG6h_HhAhVB1VkkHdsuAQwQ6AEIS
TAF

Menacho Cano, J. C. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad Bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sectro Industrial-rubro*

- fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de caraz, 2015.* [tesis de licenciatura, Universidad Uladech Católica de Huaraz]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3722>
- Ortiz, S. V. (2017). *Metodología 5S y su influencia en la producción de la empresa Tachi s.a.c. 2014.* [tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú de Lima] . <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/362>
- Quizhpi Viñansaca, M. A., & Valdano Murgueitio , A. A. (2017). *Modelo de gestión de mejora continua 5s aplicado en el departamento de crédito y cobranza en la empresa Induauto S.A. Guayaquil.* [tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/25291>
- Rey, S. (2005). *Las 5S. Orden y Limpieza en el puesto de Trabajo.* Fc Editorial.
- RPP Noticias . (2017, 18 de Octubre). *Decomisan materiales y accesorios insalubres de peluquerías.* <https://rpp.pe/peru/actualidad/huancayo-decomisan-materiales-y-accesorios-insalubres-de-peluquerias-noticia-532156>
- Sampieri , H. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta.* Mc Graw Hill.
- Segura, J. L. (2018, 16 de agosto). *El 75% de mel 75% de mypes de manufactura reconoce que producir con calidad favorece su posición en mercado.* Diario Gestión. <https://gestion.pe/economia/75-mypes-manufactura-reconoce-producir-calidad-favorece-posicion-mercado-nndc-241728>
- SUNAT (2017). Superintendencia Nacional de Administración Tributaria-Huaraz
Mesa de partes.

Universidad Católica los Angeles de Chimbote. (2019). *Reglamento de propiedad intelectual*. Consejo Universitario-Uladech Católica .

Veintimilla J, C., Gómez M., J., & Mora N., V. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *Digital Publisher*, 5(2) 89-94. <https://orcid.org/0000-0002-4615-9274>

Yohama , A. C., Rodríguez , A., Rivero, A. J., Rangel, R. G., & Barrios, M. (2017). Riesgo laborales en trabajadores de Barberías y Peluquerías de economía Infomal. caracas. *Coordinadora del Centro Adherido de la Red Cochrane Iberoamericana*. 22(3) 18-23. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000100005

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2019-I				2019-II				2020 -II				2021- I			
		TESIS- I				TESIS- II				TESIS-III				TESIS-IV			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado					X											
8	Ejecución de la metodología							X									
9	Resultados de la investigación							X	X								
10	Conclusiones y recomendaciones									X							
11	Redacción de pre informe de Investigación										X	X					
12	Redacción del informe final												X	X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción del artículo científico													X	X		
16	Presentación del informe final														X	X	

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsado (Bienes)			
Designación	Unid.	Cant.	Costo s/
Lapicero y lapiz	Un	10	5.00
Taller cocurricular	2,000	1	2,000
Turnitin	100	1	100.00
Folder manila	Un	15	7.50
Copias	Millar	50	8.00
Turnitin	50.00	4	200.00
Total desembolsado.			2,320.50
Presupuesto no reembolsado (servicios)			
Designación	Base.	Numero	Costo s/
Internet (LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de info. Base de datos	35.00	2	70.00
Publicación de artículos	50.00	1	50 .00
Soporte info. (ERP-MOIC)	40.00	4	160.00
Asesorías	-	-	252.00
Total no desembolsado.			653.00

Anexo 3: Cuadro de sondeo.

N°	DETALLE	RAZON SOCIAL	RUC	REPRESENTANTE	DIRECCIÓN	TAMAÑO
1	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Matices & Café Salón	10101706686	Alfaro laurente Katty	jr. Teófilo del castillo 540	Micro
2	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquerías	10316719363	Andahua Norabuena Maribel paula	jr. Comercio 810	Micro
3	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Víctor Hairs Salón	10192536231	Bazán Zamora Víctor Hugo	simón bolívar 779	Micro
4	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquerías	10316673479	Blas Fernández nelly Elizabeth	Fitzcarrald 152	Micro

5	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Salón de Belleza Divas	10316801370	Camones Carrera José Luis	Julián de morales #845	Micro
6	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Caprico Fashion	10422958873	Castromonte Vergara luz Giovanna	jr. san Martín #554	Micro
7	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquerías Nueva Juventud	10320350757	Chávez Gonzales Erlinda	José de la Mar #560	Micro
8	Peluquería y otros tratamientos de belleza	X Michell-D	10320250388	durán cotillo Juana	Pq. Belén	Micro
9	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería	10065293973	Duran de chapuis Michele	Antonio Raymondi #912	Micro
10	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería María del Cielo	10316720035	Fernández Anaya maría	José de la mar #430	Micro
11	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Salón de Belleza a Maris	10316806151	Figuroa de Chávez Lucila	San Martín #613	Micro
12	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Unisex Sofia	10326439512	Figuroa rosa teresa	av. Pedro A. Villon	Micro
13	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Manos Creativas	10421705157	Gamarra Guimaray Edith	jr. Julián de Morales #435	Micro
14	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Estética D"Silvia Unisex	10444077544	guzmán libias Silvia	av. Luzuriaga #1132	Micro
15	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Unisex Consuelo	10316124424	Heredia Osorio Consuelo	jr Caraz #605	Micro

16	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Unisex Evans	10333412085	Huamán Luna Evangelina	jr. 27 de noviembre #685	Micro
17	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Multiservicios tu Stylo	10438564565	Huaney Bayona Elvis	pj. San Martín #415	Micro
18	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Multiservicios Peluquería	10316663210	Huerta Barney Liz	28 de julio #514	Micro
19	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Julián Fashions	10442017561	Huerta Reynalte Naida	jr. San Martín s/n	Micro
20	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Jossmar	10402071716	Jesús Chachay Marley	jr. 13 de diciembre #700	Micro
21	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Criss	10426323350	Julca salas Nélica	jr. Francisco Bolognesi #236	Micro
22	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Unisex Elis	10316622955	Lázaro Rodríguez Eladia	jr. Comercio #815	Micro
23	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Daniels	10316749777	Mautino Romero Daniel	san Martín #522	Micro
24	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería	10090959315	Maza Sánchez Alberto	av. Tarapacá #582	Micro
25	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Rey David	10316735890	Medina Minaya Máximo	av. Antonio raymondí #751	Micro
26	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Lizet	10431549684	Mejía Harca Lizet	Lucar y Torre #402	Micro
27	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Salón de Belleza Glamour	10316742063	Mendoza cerna Noela	jr. José de Sucre #924	Micro

28	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peinados Francy	10316735938	Mendoza larico Francisca	José de la Mar #501	Micro
29	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Estética Unisex Eli	10316727536	Mendoza Tinoco Manuel	av. Raymondi #368	Micro
30	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Estética Unisex Katy	10316277590	Oncoy Molina Felicitas	jr. Rafael del Castillo #338	Micro
31	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Salón de Belleza Divas	10316640554	Osorio Torres Elena	Julián de Morales #847	Micro
32	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería	10316740958	Palma Milla Viviana	Julián de Morales #510	Micro
33	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Unisex Nueva Imagen	10316543826	Pariamachi Salas Hilda	Luzuriaga #475	Micro
34	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Pineda	10316020718	Pineda Morales Miguel	Raymondi #937	Micro
35	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Imagen Salón	17201376068	Ramos Castro Angélica	28 de julio #448	Micro
36	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Estética Nahum's	10094266471	Ramos Castro Carmen Rosa	av. Conf. Inter. Oeste #1452	Micro
37	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Unisex	10413283758	Reyes Chávez Erika	José de Sucre #945	Micro
38	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Unisex Lima	10316807131	Rodríguez Atanasio Dora	Julián de Morales #538	Micro
39	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería	10316500701	Rodríguez de Rodríguez Alicia	San Martín #606	Micro

40	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Charito	10411512261	Salazar Toledo Adelina	Julián de Morales #411	Micro
41	Peluquería y otros tratamientos de belleza	New Looks	10316595796	Sánchez Bolívar Gumersinda	jr. 27 de noviembre #578	Micro
42	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Unisex Edgars	10418474691	Valdivia Ligarza José	San Martín #621	Micro
43	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Salón de Belleza Bazar Paquita	10414358301	Valverde Huamán Luzmila	av. Agustín Gamarra #680	Micro
44	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería	10182162669	Vargas Roncal Lelis	28 de julio #514	Micro
45	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Caprico Fashion	10316591944	Vega Cacha Fidencio	Mlc. Norte rio quillcay #161	Micro
46	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Estética y Multiser v. DJJ	10420083331	Zanabria Machicao Esther	av. Conf. Inter. Sur #135	Micro
47	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería	10316677857	Blas Huerta Jairo	Fitzcarrald 150	Micro
48	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería Unisex	10157319979	Collazos Espinoza Lilia	José de la Mar #573	Micro
49	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Peluquería la Juventud	10316271265	Sánchez Aranda Celestino	Amadeo Figueroa #1268	Micro

Fuente: SUNAT-Huaraz

Anexo 4: Consentimiento.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a) estamos llevando a cabo un estudio de investigación para el grado de licenciado en administración, denominada: **Gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5s y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019**”

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados. Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 924982256, correo: edgarorlandotamara7@gmail.com o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Reinerio Zacarias Centurion Medina con Correo: rcenturionm@uladech.edu.pe

Declaración del participante

Yo, REPE DE LA PELUQUERIA CARRICO FASHION, identificado con DNI N° ...RUC: 10316591944...

Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteada en el cuestionario.

El investigador se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.



Firma del representante

Anexo 5: Cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES

CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las micro y pequeñas empresas, la misma que podrá servir para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **Gestión de la calidad bajo el enfoque de las 5S y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz, 2019**

Para obtener el título de licenciado en administración La información que usted proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Marque con un **X** la alternativa que Ud. considere en la siguiente escala.

DATOS GENERALES.

1. Edad

- a) 18-30 años b) 31-50 años
c) 51-a más

2. Sexo

- a) Masculino b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción b) Primaria
c) Secundaria d) Superior no univ.
e) Universitaria.

4. Cargo que desempeña el representante

- a) Dueño b) Administrador

REFERENTE A LAS MYPES.

5. Tiempo de permanencia en el mercado de la empresa

- a) 0-3 año b) 4-6 años c) 7-más años

6. Número de trabajadores

- a) 1-3 b) 4-6 c) 7- más

7. Ingresos mensuales promedio

- a) Menor a s/ 52,500
b) s/ 52,500 hasta s/ 595,000
c) Más de s/595,000

8. Tipo de Constitución de la empresa

- a) Persona Natural. b) E.I.R.L.
- c) S.R.L. d) S.A.C.
- e) S.A.A. f) S.en.C

9. Objetivo de crear la empresa

- a) Generar ganancia b) Subsistencia

GESTIÓN DE CALIDAD

Planificar.

10. Ud. ¿cómo identifica el área a mejorar de su empresa?

- a) Observando
- b) Recopilando información
- c) Usando técnicas de análisis e información
- d) Desconozco

11. ¿qué planes tiene establecido para mejorar el valor de su empresa?

- a) Plan estratégico b) Plan operativo
- c) Plan de negocio d) Desconozco

Realizar.

12. Ud. ¿qué mecanismo aplica para solucionar un problema que se ha identificado en su organización?

- a) Estrategias b) Técnicas
- c) Modelos d) Enfoques
- e) Desconozco

Comprobar.

13. Ud. ¿controla su cumplimiento de los planes establecidos?

- a) Nunca b) Casi nunca c) A veces
- d) Casi siempre e) Siempre

14. Ud. ¿verifica los resultados logrados a través de la implementación de los planes frente a un problema?

- a) Nunca b) Casi nunca c) A veces
- d) Casi siempre e) Siempre

Actuar.

15. Ud. ¿hace una confrontación de los resultados frente a los objetivos marcados por la empresa?

- a) Nunca b) Casi nunca c) A veces
- d) Casi siempre e) Siempre

ENFOQUE 5S

SEIRI-CLASIFICACIÓN

16. Ud. ¿selecciona las herramientas acordes a su función para realizar sus actividades de manera oportuno?

- a) Nunca b) Casi nunca c) A veces
- d) Casi siempre e) Siempre

17. Ud. ¿qué acciones toma respecto a las herramientas y artículos defectuosas?

- a) Guardar b) Reparar
- c) Vender d) Desechar

18. Ud. ¿tiene un lugar establecido y señalado para su colocación respectivo de sus herramientas de trabajo?

- a) Nunca b) Casi nunca c) A veces
d) Casi siempre e) Siempre

SEITON-ORDEN

19. Ud. ¿devuelve sus herramientas de trabajo en su respectivo lugar después de utilizarlos?

- a) Nunca b) Casi nunca c) A veces
d) Casi siempre e) Siempre

SEISO-LIMPIEZA

20. Ud. ¿Con que frecuencia realiza limpieza a todo el ambiente de trabajo (ventanas, repisas, luces, adornos)?

- a) Diariamente b) Semanalmente
c) Mensualmente d) Anualmente

21. Ud. ¿cuenta con un cronograma de limpieza?

- a) Nunca b) Casi nunca
c) A veces d) Casi siempre
e) Siempre

SEIKETSU-ESTANDARIZAR

22. Ud. ¿monitorea y/o controla el cumplimiento de las actividades respecto a la limpieza, orden y clasificación?

- a) Nunca b) Casi nunca
c) A veces d) Casi siempre
e) Siempre

23. Ud. ¿qué procedimientos establece para mantener una buena cultura en su empresa?

- a) Normas b) Políticas
c) Reglas d) Desconozco

SHITSUKE-DISCIPLINA

24. Ud. ¿qué medida aplica para lograr un aprendizaje respecto a las buenas prácticas sobre la clasificación, orden y limpieza?

- a) Charlas b) Asignar responsabilidades
c) Sancionar d) Desconozco

Anexo 6: Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,743	24

Fuente. Procesamiento de spss 25

Anexo 7. Figuras.

1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

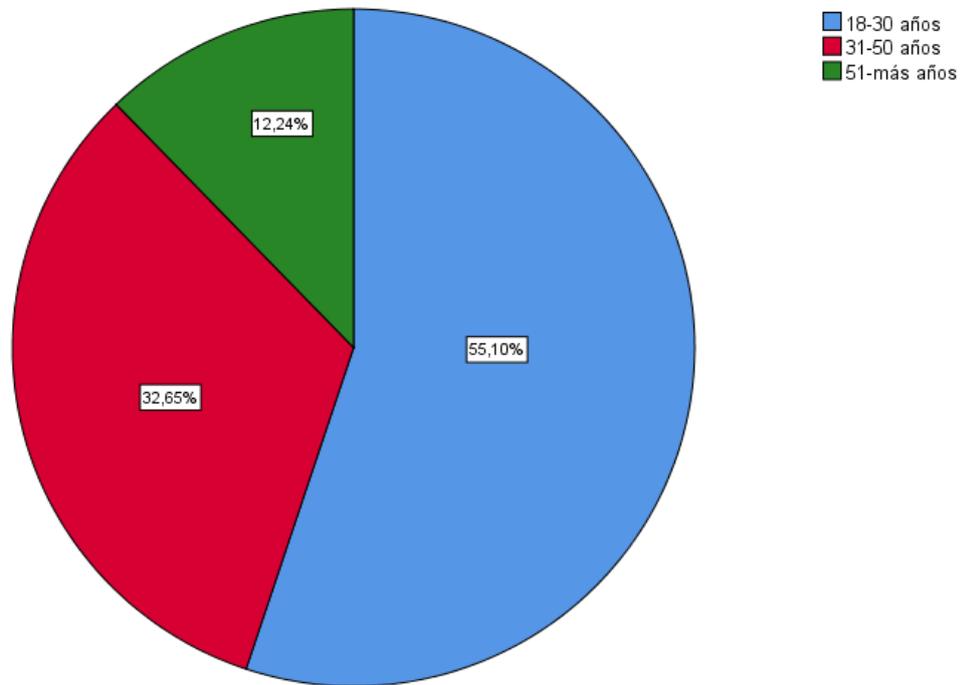


Figura 1. Edades.

Fuente. Tabla 1

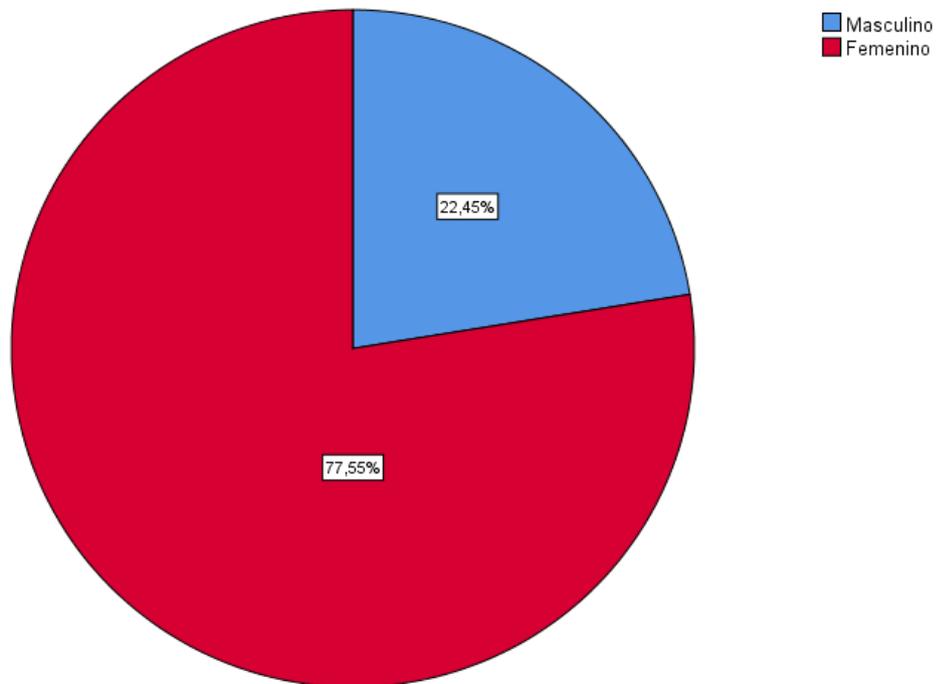


Figura 2. Sexo.

Fuente. Tabla 1

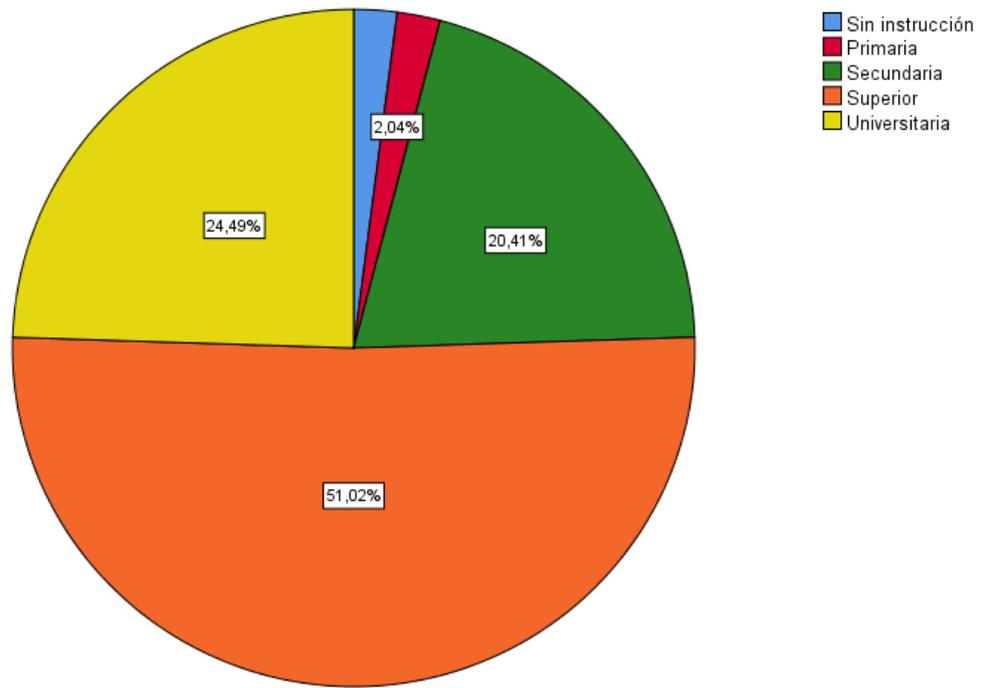


Figura 3. Grado de instrucción.

Fuente. Tabla 1

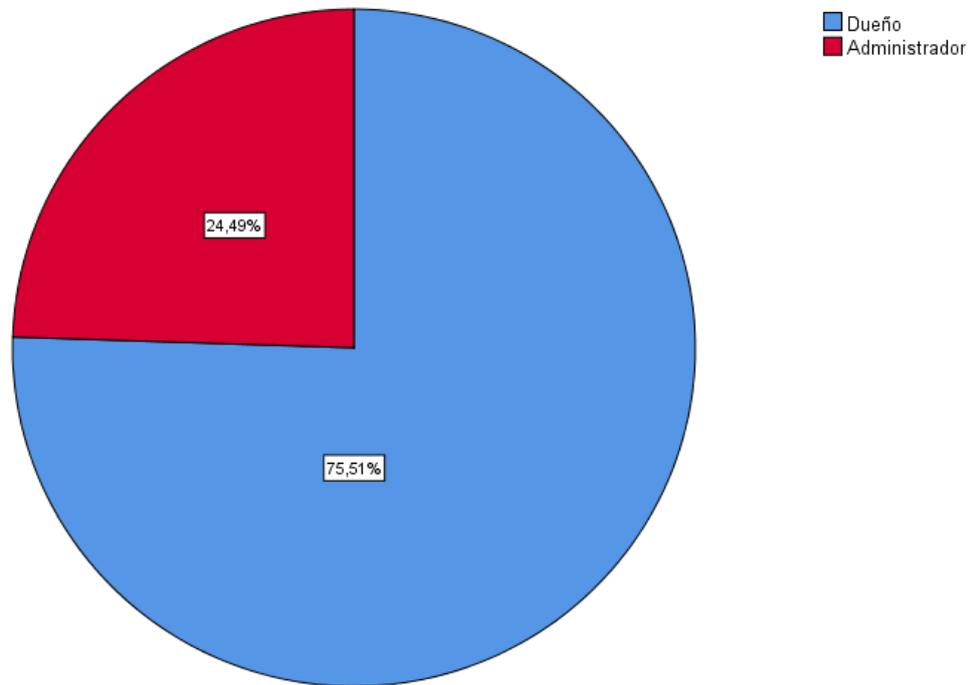


Figura 4. Cargo que desempeña el representante.

Fuente. Tabla 1

2. Características de las micro y pequeñas empresas.

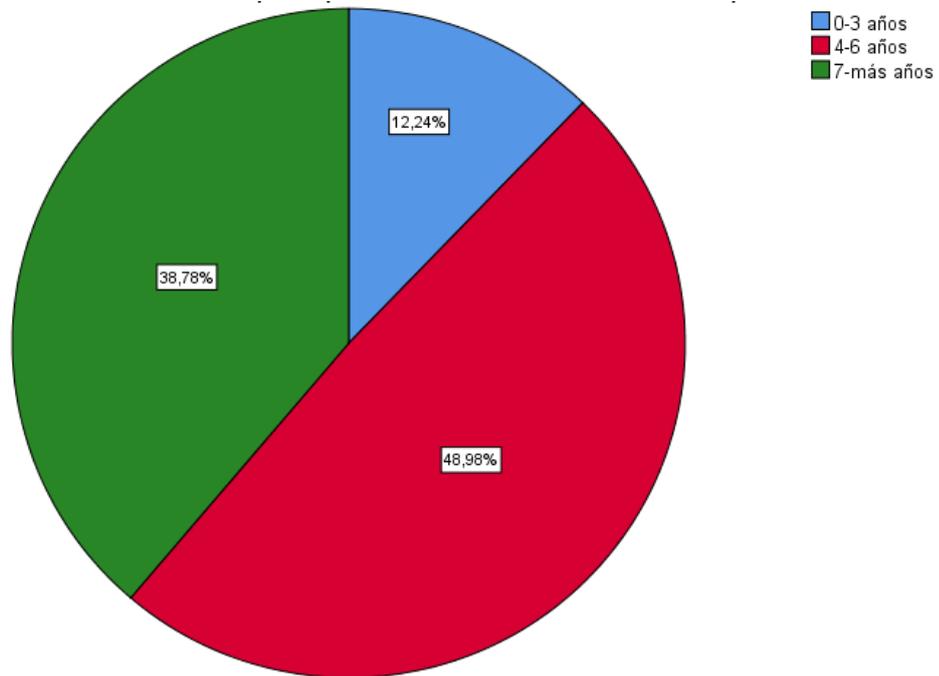


Figura 5. Tiempo de permanencia en el mercado.

Fuente. Tabla 2

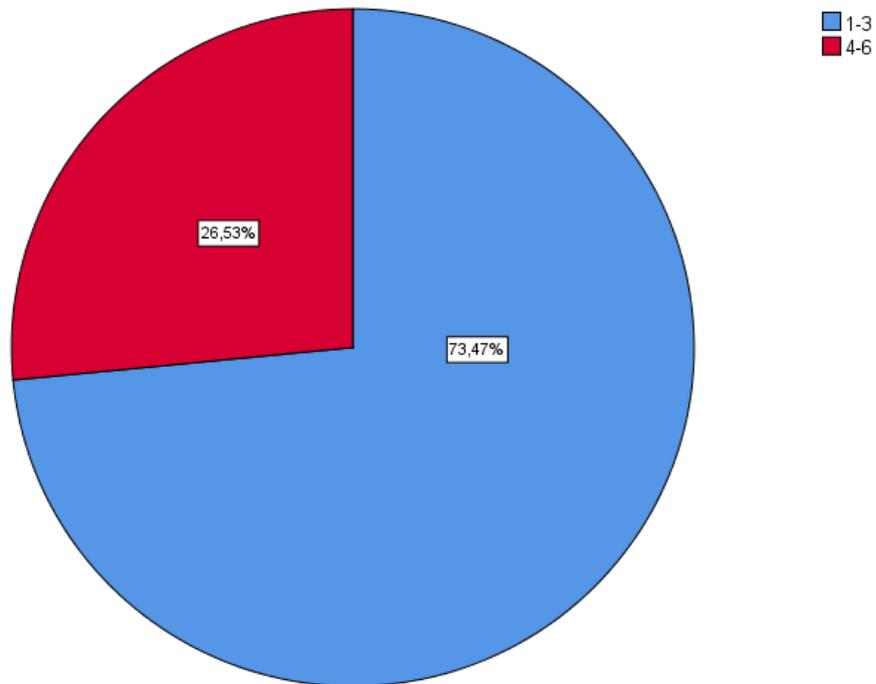


Figura 6. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

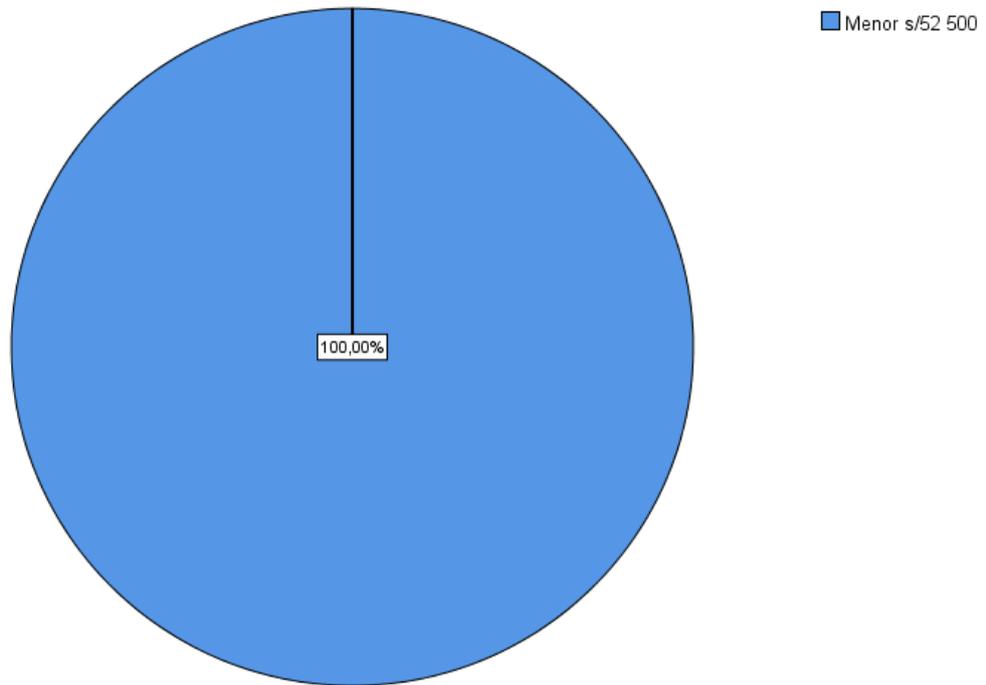


Figura 7. Ingreso mensual promedio.

Fuente. Tabla 2

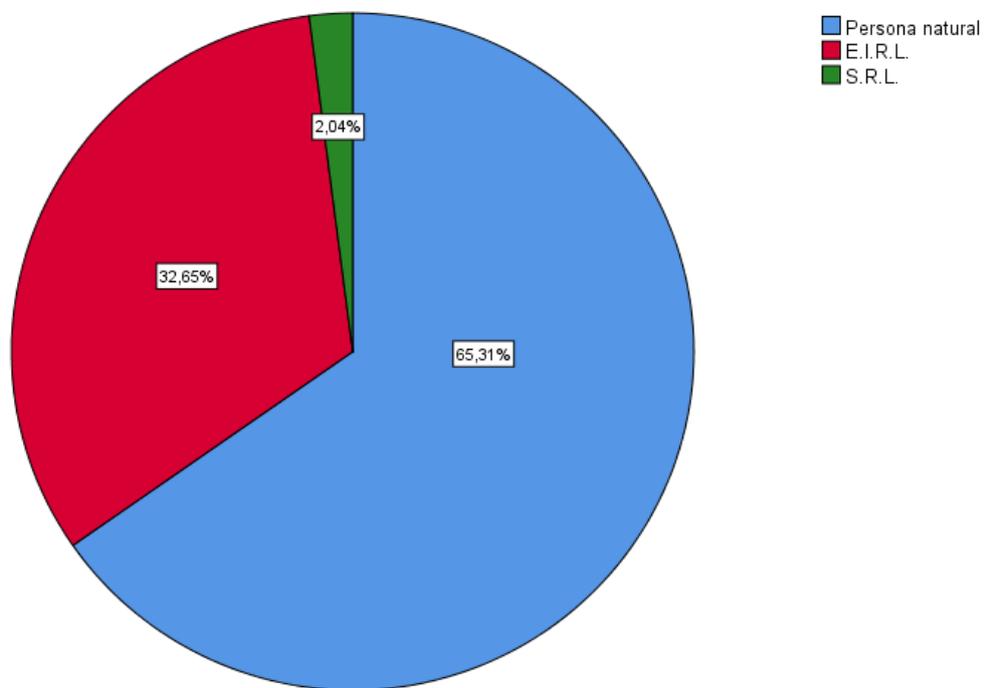


Figura 8. Tipo de constitución.

Fuente. Tabla 2

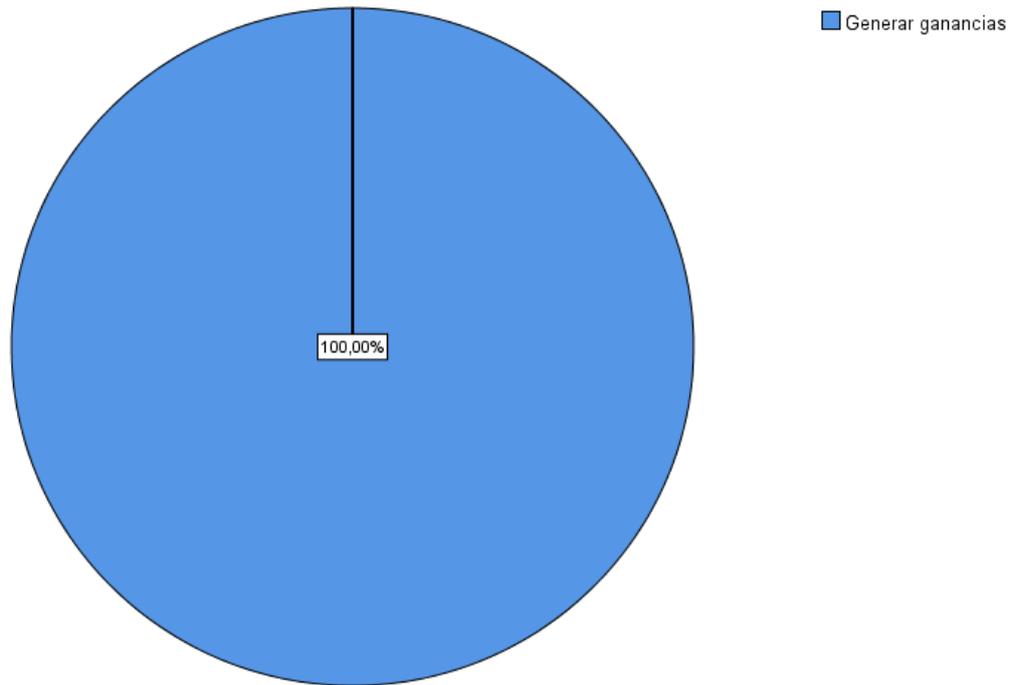


Figura 9. Objetivo de creación de la empresa.

Fuente. Tabla 2

3. Características de la gestión de calidad bajo el enfoque 5S en las micro y pequeñas empresas.

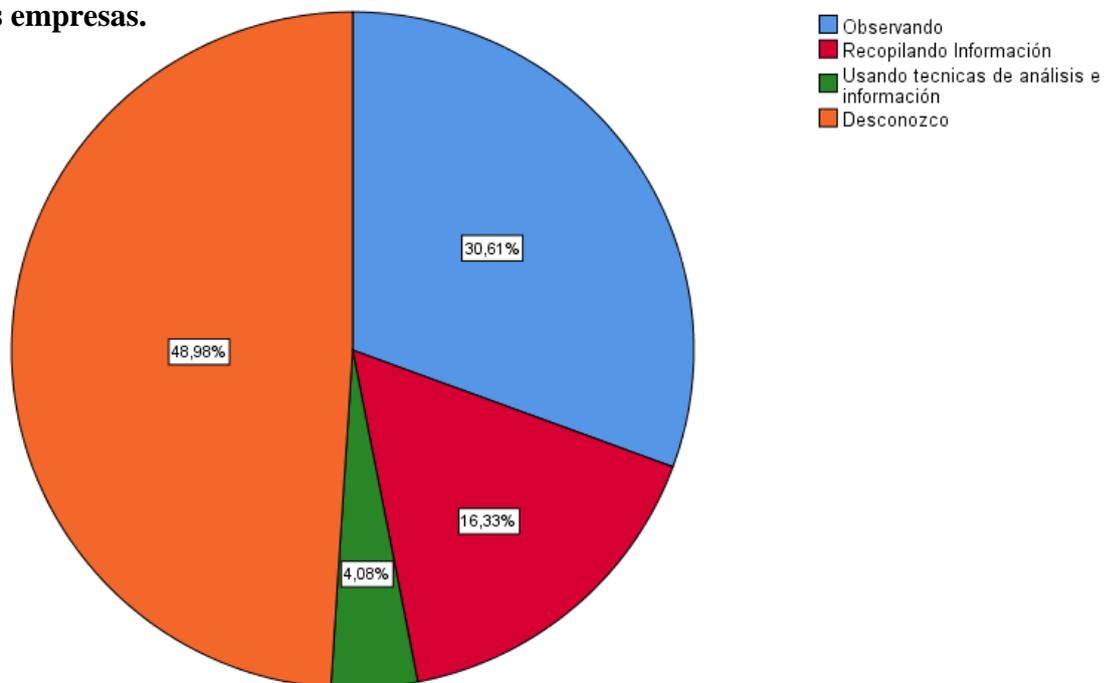


Figura 10. Identificación del área a mejorar.

Fuente. Tabla 3

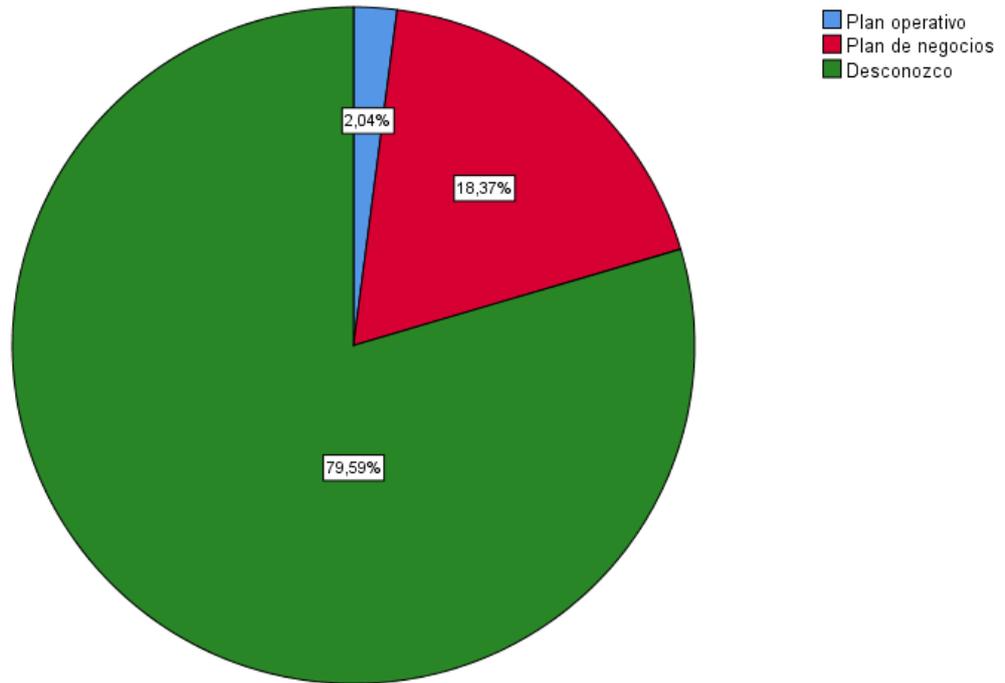


Figura 11. Plan para mejorar el valor de la empresa.

Fuente. Tabla 3

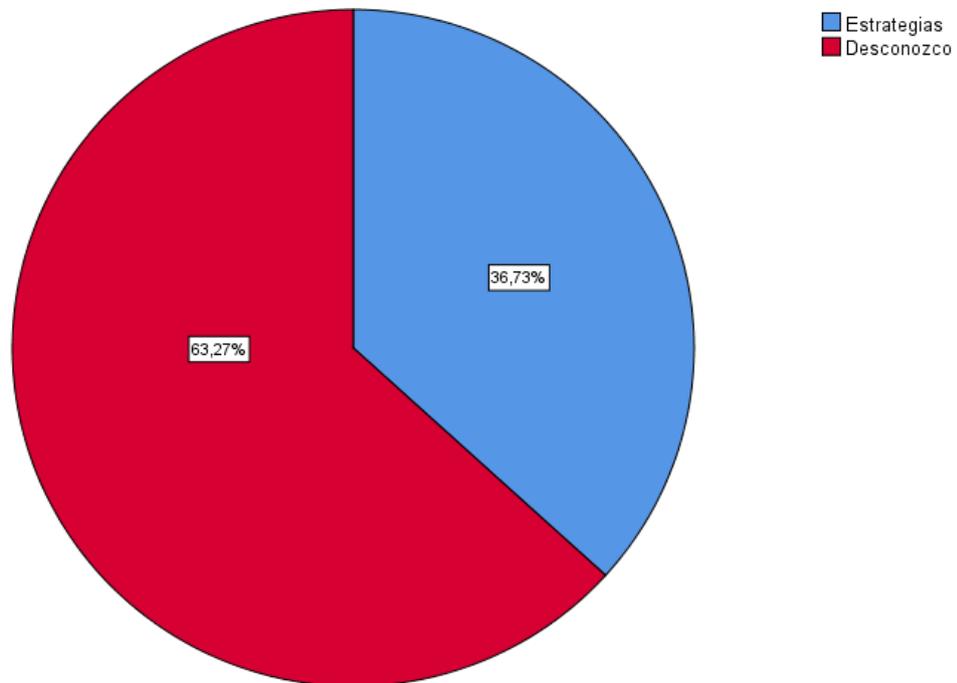


Figura 12. Mecanismos para dar solución a un problema.

Fuente. Tabla 3

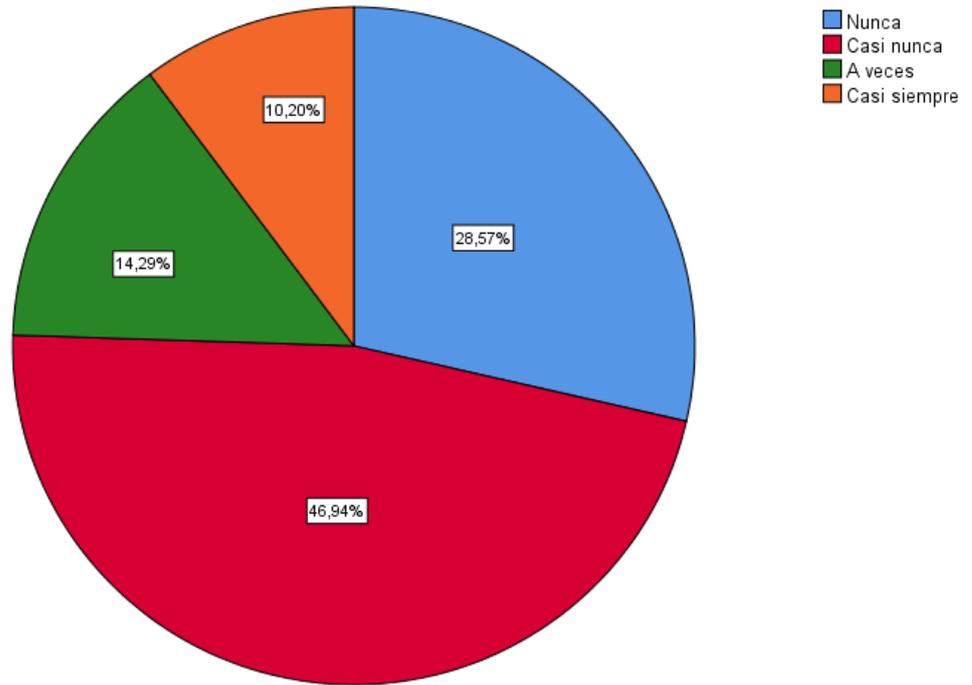


Figura 13. Control para el cumplimiento de los planes establecidos.

Fuente. Tabla 3

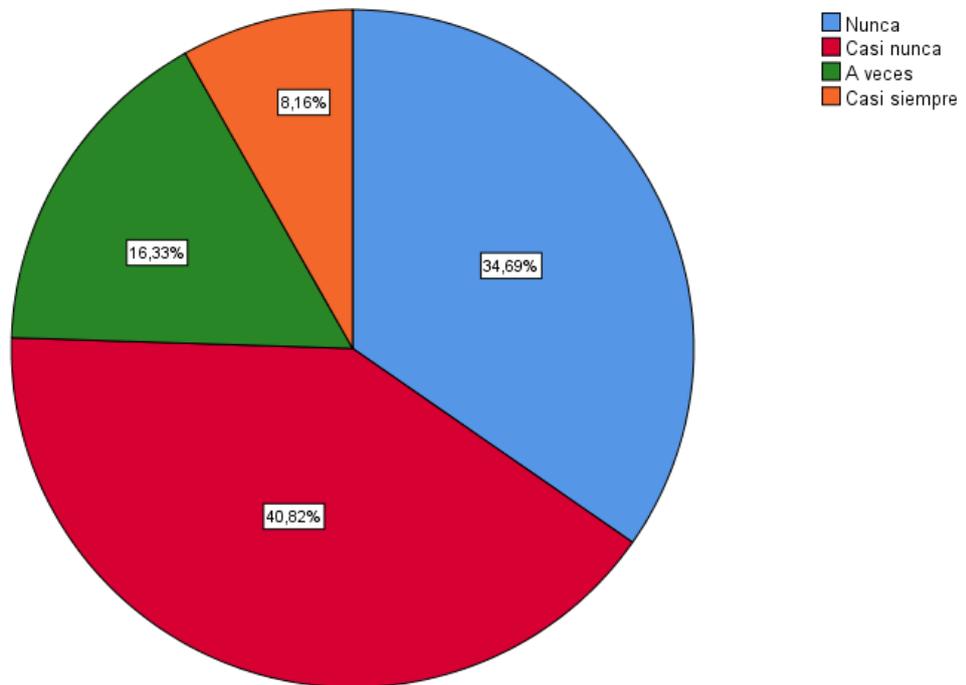


Figura 14. Verificación de los resultados logrados a través de la implementación de los planes

Fuente. Tabla 3

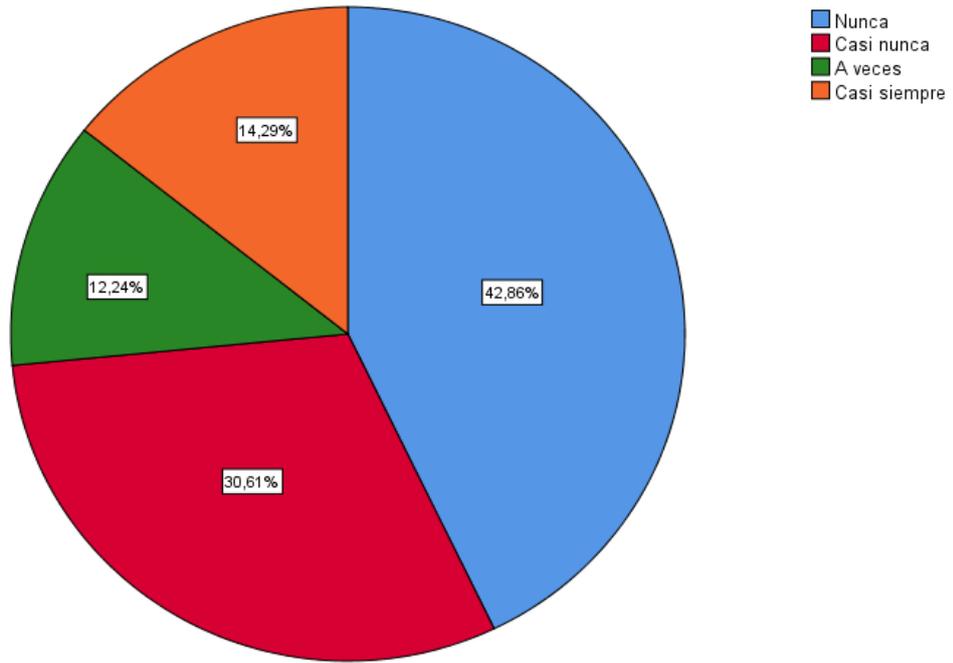


Figura 15. Confrontación de los resultados frente a los objetivos marcados.

Fuente. Tabla 3

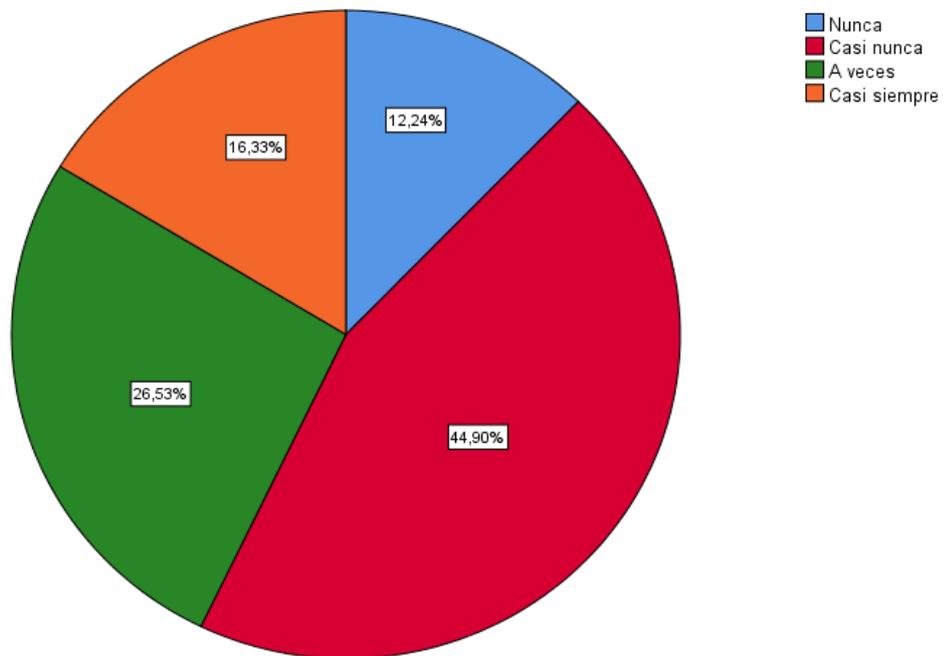


Figura 16. Selección de herramientas acordes a su función.

Fuente. Tabla 4

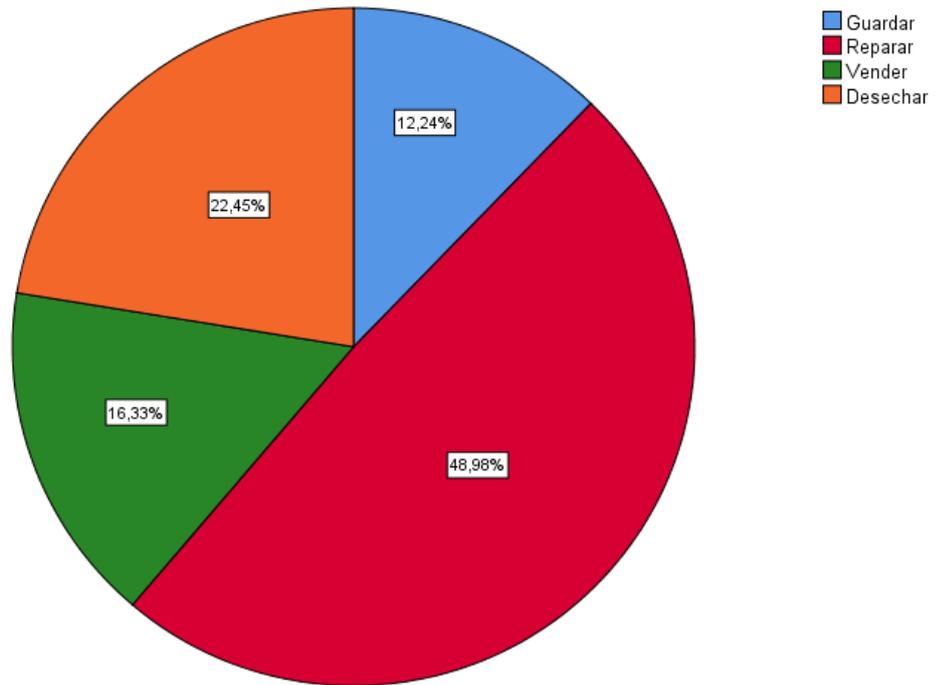


Figura 17. Acciones que se toma respecto a las herramientas y artículos defectuosas.

Fuente. Tabla 4

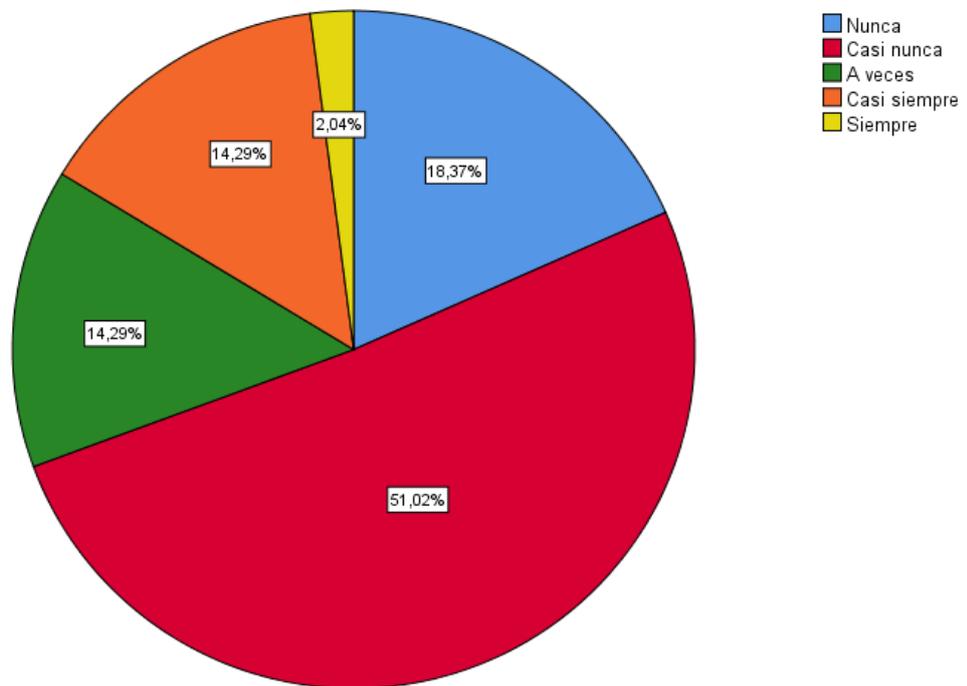


Figura 18. Lugar con señalización para guardar las herramientas.

Fuente. Tabla 4

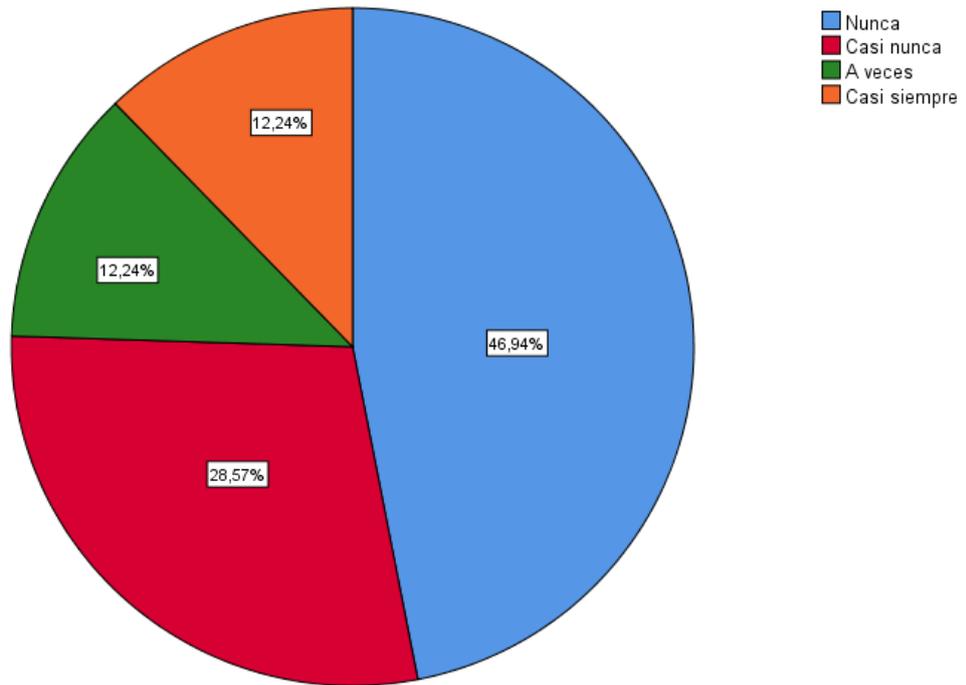


Figura 19. Devolución de las herramientas de trabajo a su lugar.

Fuente. Tabla 4

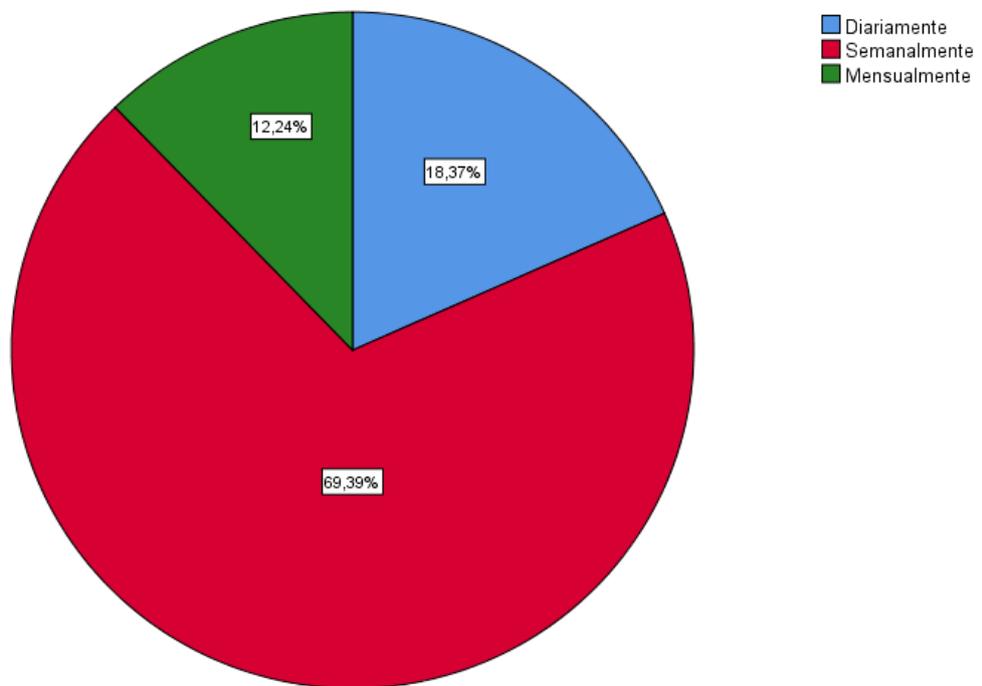


Figura 20. Frecuencia de limpieza.

Fuente. Tabla 4

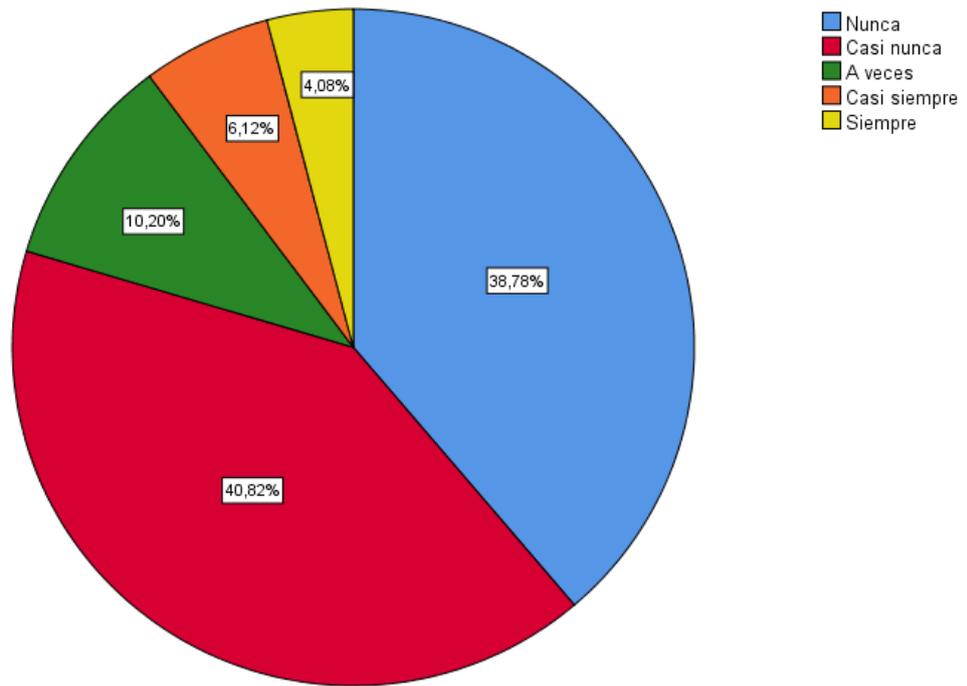


Figura 21. Cronograma de limpieza.

Fuente. Tabla 4

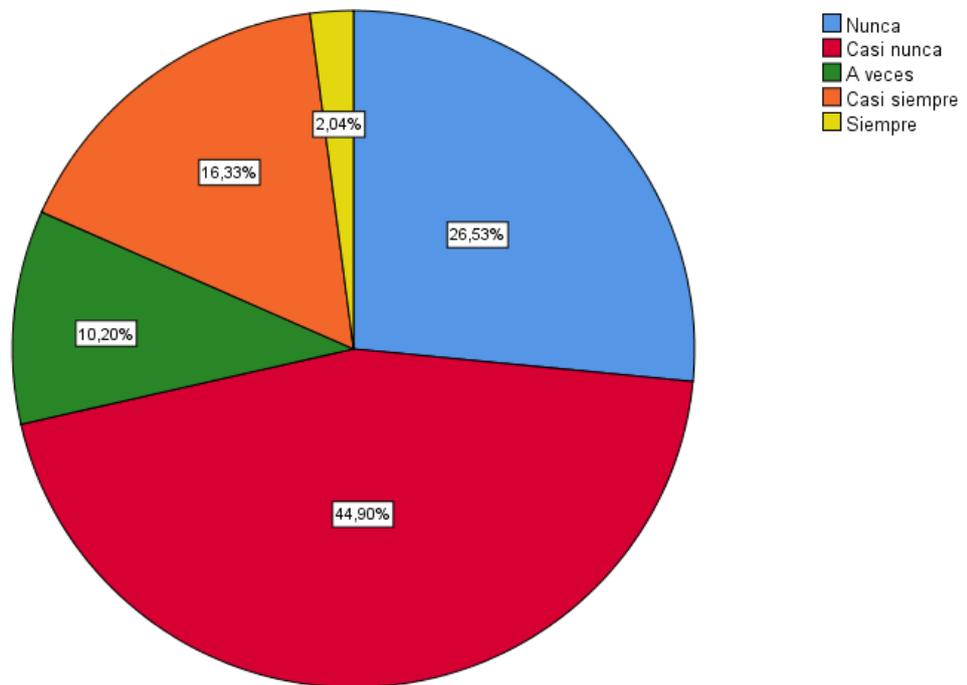


Figura 22. Control de las actividades de limpieza, orden y clasificación.

Fuente. Tabla 4

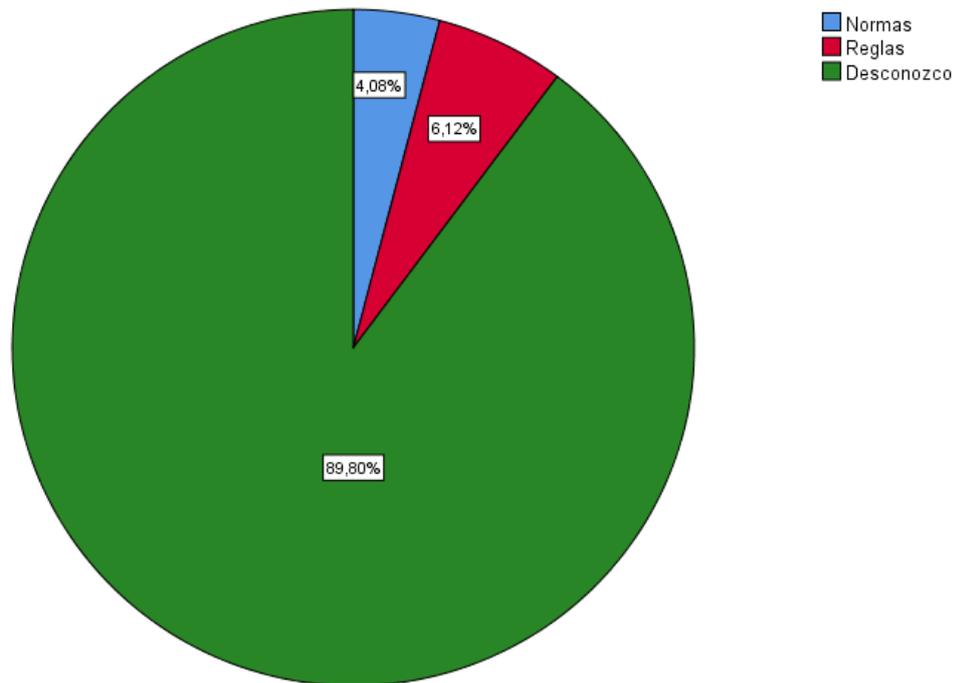


Figura 23. Procedimientos para una buena cultura empresarial.

Fuente. Tabla 4

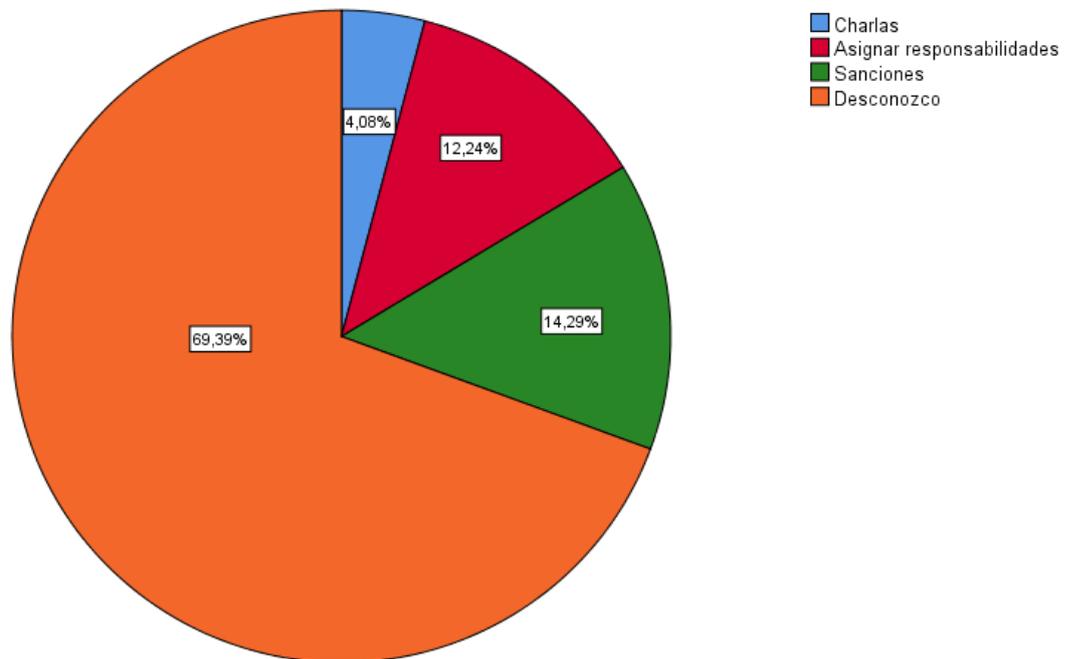


Figura 24. Medidas para lograr un aprendizaje sobre la clasificación, orden y limpieza.

Fuente. Tabla 4

Anexo 8: Turnitin.

EDGAR ORLANDO TAMARA PATRICIO | INFORME_FINAL_TAMARA ?

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS
5S Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, RUBRO PELUQUERÍA Y OTROS
TRATAMIENTOS DE BELLEZA EN LA CIUDAD DE
HUARAZ, 2019
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
AUTOR
TAMARA PATRICIO, EDGAR ORLANDO
ORCID: 0000-0002-1707-1097

Resumen de coincidencias ✕

6 %

< >

1 Entregado a Universida... **6 %** >
Trabajo del estudiante

6

⚙