



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

EL KAIZEN COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE
CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE, HUARMAY 2018

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

AUTOR

Bach. Gamarra Saavedra, Segundo Humberto
ORCID: 0000-0003-4308-5537

ASESOR

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías
ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERU
2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Bach. Gamarra Saavedra, Segundo Humberto

ORCID: 0000-0003-4308-5537

UNIVERSIDAD CÁTOLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, ESTUDIANTE DE PRE GRADO,
CHIMBOTE, PERÚ

ASESOR

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

UNIVERSIDAD CÁTOLICA LOS ÁNGLES DE CHIMBOTE, FACULTAD DE CIENCIAS
CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS, ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN, CHIMBOTE, PERÚ

JURADO

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mgtr. LimoVásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR

Mgr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Mgr. Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por darme sabiduría e iluminar mi camino, en cada paso que doy y por darme las fuerzas suficiente para salir adelante.

A María y Maisa, mis amores, por su amor y apoyo incondicional, durante este proceso de crecimiento personal y profesional

Al Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina, por el asesoramiento brindado, la dedicación y paciencia de poder enseñarnos durante todo este tiempo para poder culminar satisfactoriamente el de taller de investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo a cada paso que doy, por ser mi fortaleza, por darme sabiduría y por haber puesto a personas que han sido mi soporte y compañía durante este proceso.

A mis padres Humberto que aún me acompaña y Flora que se encuentra en el cielo, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, durante la etapa universitaria y como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo

A mis hermano Miguel, por ser mi ejemplo, admiración y fuerza, para ser una gran profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo y finalidad determinar las principales características del Kaizen como factor relevante en la gestión de la calidad en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarney, año 2018. El diseño de la investigación fue no experimental–transeccional-descriptivo. De una población de 50 micros y pequeñas empresas se determinó una muestra dirigida a 25 aplicando un cuestionario de 20 preguntas. Obteniendo como resultados: el 40% de los representantes conocen el término de Kaizen y el 60% de los representantes conocen otras técnicas. En cuanto al Kaizen, antes de poner su micro y pequeña empresa el 60% de los representantes no recibieron capacitación y el 40% de los representantes de la micro y pequeña Empresa, no le brindan conocimientos de Kaizen a su personal, asimismo el 80 % de los representados encuestados reconoce que el Kaizen mejora el rendimiento en la micro y pequeña empresa y otros 20% que no. Finalmente, la conclusiones: la mayoría de micro y pequeña empresa encuestadas no conocen el Kaizen, y si, reconocen que si conocieran el Kaizen, entonces mejora el rendimiento.

Palabras clave: Calidad, gestión, Kaizen, micro empresa, pequeña empresa, personal.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the main characteristics of Kaizen as a relevant factor in the management of quality in the Micro and Small Business of the service sector, lodging, Huarmey, 2018. The design of the research was not experimental-transsectional-descriptive. From a population of 50 micro and small companies, a sample directed to 25 was determined by applying a questionnaire of 20 questions. Obtaining as results: 40% of the representatives know the term of Kaizen and 60% of the representatives know other techniques. As for the Kaizen, before putting their micro and small business 60% of the representatives did not receive training and 40% of the representatives of the micro and small Enterprise, do not provide knowledge of Kaizen to their staff, also 80% of the represented respondents recognizes that the Kaizen improves the performance in the micro and small company and other 20% that no. Finally, the conclusions: the majority of micro and small companies surveyed do not know the Kaizen, and yes, they recognize that if they knew the Kaizen, then it improves the performance.

Keyword: Quality, management, Kaizen, micro company, small business, personal.

INDICE

1.	Título de la tesis.....	i
2.	Equipo de Trabajo.....	ii
3.	Hoja de firma del jurado.....	iii
4.	Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional).....	iv
5.	Resumen y abstract.....	vi
6.	Contenido.....	viii
7.	Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	ix
I.	Introducción.....	1
II.	Revisión de literatura.....	5
2.1	Antecedentes.....	5
2.2	Bases Teóricas.....	7
2.3	Marco Conceptual.....	17
III.	Hipótesis.....	19
IV.	Metodología.....	20
4.1.	Diseño de la investigación.....	20
4.2.	Población y muestra.....	20
4.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	21
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
4.5	Plan de análisis.....	24
4.6	Matriz de consistencia.....	25
4.7	Principios éticos.....	26
V.	Resultados.....	27
5.1	Resultados.....	27
5.2	Análisis de resultados.....	41
VI.	Conclusiones.....	49
	Referencias bibliográficas.....	50
	Anexos.....	53

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla1. Características de los Representantes de la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios, rubro hospedaje Huarney, año 2018.....	27
Tabla 2. Características de la Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarney, año 2018.....	28
Tabla 3. Características del Kaizen como factor relevante de la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarney, año 2018.....	29
Tabla 4. Plan de Mejora a los resultados.....	31

Figuras

Figura 1. Edad.....	68
Figura2. Sexo.....	38
Figura 3. Grado de Instrucción.....	69
Figura 4. Cargo que Desempeña.....	69
Figura 5. Tiempo que Desempeña el cargo.....	70
Figura 6. Tiempo de Permanencia de la MYPE en el rubro.....	70
Figura 7. Cantidad de Trabajadores.....	71
Figura 8. Las personas que trabajan.....	71
Figura 9. Objetivos de la creación de la MYPE.....	72
Figura 10. Conoce el término de calidad.....	72
Figura 11. Técnicas de gestión que aplica.....	73
Figura 12. Dificultades en la Gestión de calidad.....	73
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento.....	74
Figura 14. La gestión de calidad ayuda a alcanzar objetivo y metas trazadas.....	74
Figura 15. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	75
Figura 16. Conocimiento del Kaizen antes de poner su MYPE.....	75
Figura 17. Capacitar en el uso del Kaizen al recurso humano.....	76
Figura 18. Personal recibió conocimiento del uso del Kaizen.....	76
Figura 19. Áreas en que ha recibido conocimiento del uso del Kaizen.....	77
Figura 20. La capacitación mejora el rendimiento de la empresa.....	77

I. Introducción

Las principales teorías que explican la expansión de los grupos hoteleros internacionales lo hacen desde la óptica de los países capitalistas desarrollados. Las modalidades de entrada de estas cadenas hoteleras en su expansión constituyen opciones estratégicas que se presentan ante las industrias hoteleras de los países subdesarrollados como opciones para su desarrollo. Se trata de un mismo fenómeno enfocado desde diferentes puntos de vista, que amerita un análisis desde esta otra perspectiva, así como de sus consecuencias para los países receptores, a lo cual se pretende contribuir en el presente trabajo.

El primer registro de posadas inglesas aparece en 1400, y no fue hasta el siglo XVIII, coincidente con la Revolución industrial, que las tabernas europeas comenzaron a combinar el hospedaje con el servicio de alimentos y bebidas. En 1794 se construye el primer hotel de los Estados Unidos en la ciudad de Nueva York, el City Hotel. Durante la primera mitad del siglo XX, como resultado de la concentración del número de hoteles en manos de un mismo propietario, se adopta la estructura de cadenas hoteleras, lo que favorece la administración y comercialización. Surgen y se consolidan las primeras marcas hoteleras, que a principios de la segunda mitad de ese mismo siglo comienzan su internacionalización y crecimiento, favorecidas por la proliferación de los contratos de franquicias. En 1960 se crean los primeros sistemas de reservas, y en 1970 la primera central de reserva de una agencia de viajes (González, 2013).

La industria hotelera actual, con miles de hoteles y millones de habitaciones, se caracteriza por la diversidad de su oferta y una competencia feroz en un mercado saturado de opciones para el cliente, dentro de una coyuntura internacional determinada por "la globalización, concentración-centralización de la demanda y la oferta y el impacto de las nuevas tecnologías de la informática y las comunicaciones" (Martín, 2006). Los grandes crecimientos de los grupos hoteleros internacionales en los últimos años han sido el resultado de megafusiones y adquisiciones.

El Perú es un destino turístico por excelencia, es posible recibir cada vez más turistas de todas partes del mundo, que vienen atraídos por maravillas como Machu Picchu, el río Amazonas, el lago Titicaca, las líneas de Nazca, la gastronomía, entre otros.

Este interés por el destino se ve traducido en un aumento de la llegada de turistas

extranjeros, que en el 2014 fue de 3.2 millones y en el 2016 de 3.7 millones.

El crecimiento de la capacidad hotelera en el Perú y el aumento de la oferta para el turista que exige hoteles de 5 y 4 estrellas ha evolucionado notablemente: al 2015 el número de establecimientos de esta categoría era de 157, versus 115 que existían al 2011.

De acuerdo a Hotel & Tourism Advisor y la Sociedad de Hoteles del Perú (SHP) 13 hoteles fueron construidos en Lima, con una inversión de U\$S 335 millones; y en Cusco fueron edificados 12, en Arequipa 4, en Piura 2, en Tumbes 2 y en Ica 2.

También es interesante analizar cualitativamente al turista que visita el Perú. Tomando los dos destinos más visitados, en Cusco el 90% de los turistas que arriban lo hacen por vacaciones y se quedan en promedio 6 días, y en su mayoría, un 26% vienen de EE.UU. En tanto en Lima, el 59% viene por vacaciones, se quedan 3 noches y nuevamente un 22% procede de EE.UU. y un 11% de Chile.

En la ciudad de Lima son dos distritos que concentran la mayoría de la oferta hotelera de entre 3 y 5 estrellas. Según un estudio del MINCETUR, en el año 2015 funcionaban 112 hoteles de las categorías antes mencionadas, de los cuales 62 se encontraban en el distrito de Miraflores y 30 en San Isidro. Entre el 2017 y el 2021 se estima la construcción de 62 hoteles en el Perú, que significarán una inversión de USD 1.141 millones y el aumento de 8.279 habitaciones. 35 de estos hoteles serán inaugurados en Lima, donde la demanda superó a la oferta existente.

Por estas razones la Ciudad de Huarney, no puede estar ajena a esta realidad, por lo cual daremos a conocer que existe un gran número de Micro y Pequeña Empresa, del rubro hospedaje, pero se desconoce si los propietarios de estas Micro y Pequeña Empresa han tenido conocimiento del uso del Kaizen o la empresa antes de aperturar la empresa.

Esta Ciudad cuenta con un gran potencial turístico y a medida que el turismo incrementa, se incrementa la visita de otros ciudadanos, turistas nacionales como extranjeros, deseosos de conocer, ya que en este pueblo existen playas vírgenes y verdes valles, zonas arqueológicas que va en crecimiento y en desarrollo del turismo de la Ciudad de Huarney, siendo necesario contar con alojamientos (Hoteles, Hostales, Hospedajes) con un servicio de calidad.

En el sector hotelero la calidad, es un valor complejo y significativo, ya que todo producto o servicio turístico, es un intangible de valor. Los elementos tangibles, son sus verdes valles, playas vírgenes, zonas arqueológicas. Los principales indicadores de calidad que valora un huésped, es contar con servicios de calidad que son en un primer

momento, los elementos tangibles: son el aspecto físico del hotel (limpieza, espacio, ambientación, piscina, cochera, cafetería o restaurante dentro de las instalaciones), así como la adecuada presentación y orden de los empleados.

La gestión de la calidad hotelera, materia valiosa para la conducción de los hoteles, hostales, hospedajes y alojamientos, se ha transformado en una inquietud esencial para la búsqueda del incremento del turismo. Razón por la cual la satisfacción y las expectativas de las necesidades de la sociedad está en relación al turista que depende de los factores que exige la calidad teniendo como herramienta fundamental el uso del Kaizen, herramienta que empieza en el ámbito empresarial sin embargo para la presente investigación se relaciona con el sistema hotelero.

El término Kaizen definido por Imai (1989) determina que es el mejoramiento continuo que involucra a todos, gerente y trabajadores por igual, mejorando los procesos del trabajo. Tipo de investigación, descriptiva, cuantitativo.

Por lo que se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las características del Kaizen como factor relevante de la gestión de calidad, y plan de mejora de la calidad de servicio en los Hospedajes y Alojamientos en la Ciudad de Huarney?

Para dar respuesta al problema se planteó como objetivo general: Determinar las características del Kaizen como factor relevante de la gestión de calidad, y plan de aseguramiento de la calidad de servicios de hospedajes en la Ciudad de Huarney.

Para poder conseguir el objetivo general se planteó como objetivos específicos:

1. Describir las características de los representantes de la micro y pequeña empresas del sector servicio, rubro hospedaje, Huarney, año 2018.
2. Describir las características de la Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarney, año 2018.
3. Determinar las características del Kaizen como factor relevante de la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarney, año 2018
4. Elaborar un plan de mejora a los resultados de la investigación.

Finalmente, el presente trabajo de investigación se justifica porque Huarney, es una ciudad donde su principal actividad turística son sus playas vírgenes y sus verdes valles, y producto de ello es que una buena porción de arribo de turistas son niños, adultos y de la tercera edad, nacionales y extranjeros, es por ello que se hace necesario evaluar y determinar las causas de la mala atención al turista y medir en cuanto esto afectaría a la

ciudad de Huarmey en la tasa de retorno, ya que si no se llega a satisfacer las necesidades que los turistas exigen, estos simplemente no van regresar, es por eso que esta investigación evaluará y diagnosticará por qué se da esta situación y posteriormente brindará una posible solución al problema.

Por otro lado, la justificación de esta investigación se da desde el punto de vista:

Práctico: Se pone un problema planteado con una estrategia de solución, la cual se verá posteriormente.

Se justifica porque permitirá a los dueños aplicar gestión de calidad en el uso del Kaizen en la micro y pequeña empresa, para ser más competitivo, tener mayor ingreso y desarrollarse para llegar al éxito.

A través de esta investigación los beneficios será para los dueños del negocio, los colaboradores, así como también para los clientes, ya que están aplicando una buena gestión de calidad en el uso del Kaizen, puesto que en el proceso de evaluación e implementación de las propuestas de mejora de calidad, implica nuevos conocimientos y funciones, a través del Kaizen que se aplicara en el negocio.

Finalmente se justifica porque esta investigación servirá de base para futuras investigaciones sobre la gestión de calidad en el uso del Kaizen en la micro y pequeña empresa.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Hoyos (2008) en su investigación *Determinación del nivel de satisfacción de los clientes del hotel Bolívar de la ciudad de Armenia*, el cual tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los huéspedes con relación al servicio de habitaciones aplicó una investigación descriptiva a 77 personas. Conclusiones: En la encuestas a los huéspedes se identificó que si están satisfechos en un 82% con las instalaciones, respecto a la limpieza, apariencia de habitaciones y baños, el trato que les brindan los colaboradores, pero también indican las insatisfacciones en la iluminación, y que solo se cuenta con el agua caliente de la ducha y no hay accesorios de higiene personal y el 67,3% nos indica que los colaboradores tienen la capacidad de dar respuesta y ayudar al huésped. Recomendaciones: La organización debe adoptar métodos y estrategias para que tengan un soporte los colaboradores de solucionar problemas de modo rápido y no esperar al gerente o a la alta administración.

Lemus,Ochoa y Colocho (2007) en su investigación de Buenos Aires titulado *Diseño de un modelo de aplicación del sistema lean management (administración esbelta)*, el subsector turismo, en la rama hotelería del salvador, existe una herramienta que incrementa la efectividad y refuerza la intervención de todo el personal en los procesos de mejoramiento como las 5 “S” para evitar accidentes, contando con una muestra 410 empresas siendo ello entre el 26 y el 50% que visitaron una vez regresan también el 21,05% han recibido sugerencias del chequeo físico y la falta de accesorios en un 15,79%. Conclusión: La intervención de los hoteles medianos y pequeños es incrementar y reforzar la participación de los procesos con la mejora continua aplicando las 5 “S” para evitar accidentes y lo cual es decisivo en las actividades de los hoteles internacionales. Recomendación: Implementar en su totalidad las 5 “S”, para garantizar a los colaboradores de los hospedajes se comprometan a su aplicación en un 100% y ser capaces de resolver problemas así disminuir problemas y accidentes.

López (2013), en su tesis *La implementación de las 5 “S” en la oficina tributaria de ciudad en Guatemala*, teniendo un universo de 22 colaboradores utiliza la herramienta para organizar ordenar, limpiar, estandarizar y crear disciplina la cual incrementa la productividad en los almacenes de materiales y suministros donde que se implementó para beneficiar en la ubicación y fácil acceso de sus materiales cada vez mejorando a la salida de su condición de entrega.

Conclusión: El 99% se considera buena en el aspecto de la limpieza y orden pero el 1% que es mínimo, pero consideramos se logró incrementar un alto nivel de imagen en la oficina.

Recomendación: Para fortificar a los colaboradores se recomienda que la herramienta 5 “S” se cumpla al 100 % para que mejore la atención y no se encuentre trabajos deficientes mucho menos la decepción de un cliente.

Reto (2015) en la investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, *Identificar las características de la capacitación y del Kaizen en las MYPE rubro cevicherías de la urb. Chira Piura, año 2015*, la metodología a utilizar fue descriptiva de modelo cuantitativo. Contando con una población de 5 MYPE con una muestra de 39 trabajadores, están dispuestos aplicar un cambio a su MYPE con Kaizen al 100%, también el 100% indica que después de atender a los clientes inmediatamente se encuentre limpia y que se atienda según la llegada.

Conclusión: El grado de aceptación del Kaizen por parte de los propietarios además de los trabajadores de estas MYPE están dispuestos a aplicar un cambio con el fin de obtener mucho más ingresos y por ende su negocio sea más rentable, involucrando a todo su personal para el mejoramiento continuo.

Recomendación: Se recomienda ejecutar el método Kaizen con la aplicación de las 5 “S” para disminuir accidentes, mejorar la limpieza y reducir el tiempo muerto en la limpieza de las mesas y manteniendo todos los implementos de la cocina en orden para facilitar la producción de los pedidos para servir a los comensales para una atención más rápida.

Suárez, Barraza y Dávila (2011) en su estudio sobre *Implantación del Kaizen en México: un estudio exploratorio de una aproximación gerencial japonesa en el contexto latinoamericano*. En este trabajo los resultados cuantitativos antes de implementar el

Kaizen al reducir defectos y error es al 100% se encontraban sin ahorros pero con Kaizen si tienen ahorros es el sistema de producción.

Conclusión: Los resultados muestran que la implantación del Kaizen, de acuerdo a la evidencia encontrada, sigue estando en teorías y está lejos de la práctica del Kaizen y la implantación, ya que siempre queda la ausencia al momento de la implantación.

Recomendación: Al emplear la implantación del Kaizen, es un esfuerzo continuo para reaccionar a cualquier suceso donde el Kaizen puede intervenir con ser la guía para mejorar el aprendizaje de todos los colaboradores.

Vilca (2009) en su investigación de *Estudio de pre-factibilidad para la instalación de un hospedaje para turistas que experimentan turismo vivencial*, en la provincia de Tarma, el cual tuvo como objetivo conocer el comportamiento de los turistas con el propósito de crear nuevos paquetes turísticos con aumentar mayores compras, aplicó una investigación descriptiva a 1136 personas.

Conclusiones: Atenderá los problemas en instalaciones que llegan al Perú a realizar vivencias de turismo disminuyendo dichas actividades por las deficiencias que tienen los hospedajes al no aplicar las 5 “S”.

Recomendación: Al aplicar las 5 “S” en todos los campos, asegura un buen camino al desarrollo turístico para los siguientes años y estas asegurarán las ventas de los servicios del eco lodge y permitirán que se establezcan alianzas estratégicas con las diversas agencias de turismo.

2.2 Bases teóricas de la investigación

La gestión de calidad.

Durán (1992) nos indica que la gestión de calidad nos abre caminos por lo que se logra la calidad; agregando al proceso de gestión, como al introducir el término inglés “management”, que menciona a dirección, gobierno y coordinación de actividades. La posible definición de gestión de calidad direcciona y planifica el futuro intervienen resultados de calidad con mejoras permanentes.

- Ventajas al implantar la gestión de calidad
- Ayuda a tener una ventaja competitiva.
- A la primera se debe hacer las cosas bien hechas

- Dar al cliente lo que espera y desea
- Deben estar todos involucrados.
- Alto nivel de motivación.

La gestión de calidad como un desafío personal y aceptarla como un reto que ciertamente puede depender la persistencia de nuestra empresa. Puedo decir a nivel personal que trabajar luchando diariamente en favor a la gestión de calidad constituye a experiencias profesionales, cuyos resultados a nivel de empresa compensan en satisfacción y en rendimiento todos los momentos de duda, de oposición y a veces incluso de desaliento que es necesario superar durante su proceso de implantación. Según el autor Camisón (2014) menciona a la gestión de la calidad como una colección de métodos, para el control de la calidad de productos, servicios y procesos.

Camisón, Cruz, González, (2006) menciona que la gestión consiste en coordinar actividades para dirigir y controlar a una organización, mientras que el sistema de gestión es para establecer políticas y objetivos en otros términos el sistema de gestión de una organización es un conjunto de elementos de dirección, planifica, ejecuta y controla toda las actividades para el logro de los objetivos preestablecidos.

Gestión de calidad bajo el método Kaizen

- Harrington (1993) el autor menciona que para que el proceso sea más eficiente identificando que cambiarías y como proseguir depende del empresario y del proceso.
- Deming (1986) el autor nos dice que la calidad total es un proceso perseverante que se identifica como mejoramiento continuo en la perfección no se logra siempre pero si se realiza la búsqueda, donde señala que es un proceso que describe la calidad donde las empresas necesitan primordial mente para ser competitivas.
- Imai (2001) al aplicar el Kaizen en todo momento de nuestra vida significa mejoramiento todos están involucrados dentro de ellos gerentes y trabajadores donde debe de ser mejorada pero también debe ser constante.

Teoría Kaizen

Masaki Imai con la teoría Kaizen

Según Imai (2001) menciona que la calidad no solo está en los productos o servicios, también se encuentra en la calidad de todos los procesos que tienen relación con productos o servicios siendo así que la calidad pasa por fases de actividades en todo el desarrollo de los procesos, producción, diseño, venta y mantenimiento de los servicios y

productos. La calidad siempre se puede mejorar pero es importante la calidad de las personas que ayuda a ser conscientes del Kaizen. La administración del Kaizen tiene elementos primordiales:

- El mantenimiento está dirigido a diferentes actividades donde las tareas asignadas en la compañía u organización debe establecer políticas, reglas, directivas y procedimientos para todas las operaciones para luego ver que todos lo sigan, al seguir el estándar y ver que lo siguen se debe aplicar la disciplina si es lo contrario se debe proporcionar entrenamiento es decir el mantenimiento se refiere a mantener tales estándares mediante el entrenamiento y disciplina. Al aplicar el entrenamiento y disciplina tales estándares con el uso del mantenimiento.
- El mejoramiento está dirigido a perfeccionar estándares cuando se logra que el colaborador trabaje para estándares más altos donde el mantenimiento y el mejoramiento están interligado donde se divide en Kaizen mejoras pequeñas que resulta de esfuerzos continuos e innovación mejora como resultado de una inversión más grande a la tecnología y equipo.

El mejoramiento es identificar la necesidad de un problema. Si no se halla ningún inconveniente, no se reconocería la falta de mejoramiento. Es el enemigo del Kaizen no reconocer el problema. En consecuencia, Kaizen que debemos de encontrar el problema y proporcionar los pasos para la identificación de los problemas y deben resolverse Kaizen, resuelve el problema requiriendo herramientas y métodos Kaizen está orientado al proceso que comprometen a ser mejorados antes que los resultados pero también orienta a las personas a implantar metas y piensa en estrategias que es estimule el desarrollo de procesos.

Lo primordial es la calidad de las personas donde ayuda a ser conscientes que existen muchos problemas donde se debe incentivar al personal al implantar métodos para la resolución de problemas junto con una adecuada toma de decisiones.

Para un control total de calidad tiene particularidades que se detallan así:

Para un control de calidad se aplica auditoria para recopilar y evaluar datos en toda la empresa. El aspecto importante que se debe mostrar con hechos y datos que puede ser la diferencia entre el éxito y el fracaso donde es importante la retro alimentación con el fin de mejorar el servicio o producto. Para fortalecer la competitividad es cuidar al cliente que estén satisfechos de acuerdo a las necesidades de la calidad del producto o servicio brindado. (Imai 2001).

En la práctica el Kaizen

Kaizen, evita que se generen desperdicios donde recomienda:

- Máxima calidad con la ayuda de la eficiencia.
- Construir un inventario pequeño.
- Usar herramientas para maximizar la calidad, eficiencia y minimizar el esfuerzo.
- Comportamiento positivo para el mejoramiento continuo.

Kaizen orientado a las personas donde en estados unidos las sugerencias eran en beneficios económicos mientras los japoneses alentaban con positivismo la moral a sus empleados, los gerentes estaban decididos a aceptar los nuevos cambios:

- Eliminar lo rutinario y lo fastidioso del trabajo.
- Seguridad en el trabajo.
- Productividad en el trabajo y mejorar la calidad.
- Eficiencia en tiempo y costos.
- Es importante que Kaizen con el mantenimiento logra resultados, buenas utilidades y para el mejoramiento de procesos y sistemas.

Utilizando trabajos

Los colaboradores deben de mejorar sus actividades del trabajo deben de integrarse en procesos positivos, también deben interesante en los procesos; sin duplicar funciones el interés del trabajador debe ir más allá para que sus compañeros se involucren para llegar a una gestión eficaz.

Cambiando la cultura de la compañía.

Kaizen nos lleva a concluir que queremos la totalidad satisfacción del cliente aplicando la mejora continua otro punto es la calidad del producto y servicio que brinda también es importante el mejoramiento con los proveedores aquí encontramos aspectos son:

- Establecer mejoras dentro del inventario.
- Mejora la calidad de la información proporcionada a los proveedores y entender mejor los problemas.

Pasos de la mejora continua:

El movimiento de las 5 “S” como mejora continua cuenta con cinco definiciones orientales que inician con “S”: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke que se le colocan

al inicio son los pasos en toda la organización y mejora continuamente el ambiente de trabajo en la planta y en la oficina al implementarlo en cada organización así sea en diferente rubro aumenta la productividad y rentabilidad tal como lo menciona Masaki Imai.

Dimensiones de Kaizen

- **Seiri (Enderezar)**

Imai (2001) sostiene que Seiri es diferenciar entre lo necesario y lo innecesario y descartar lo innecesario.

Lefcovich (2009) “Cuando menos es más”, el seiri es necesario identificar los elementos necesarios de los que ya no lo son donde se pasa a separar donde implica la clasificación en el lugar de trabajo entre necesarios e innecesarios donde se separa los elementos uno de otros y se categoriza según la prioridad.

Rodríguez (s.f), menciona que seiri en pocas palabras es clasificación apartar lo que es importante de lo que no lo es y tirar lo que es inútil, los elementos necesarios deben mantener cerca mientras lo inútil separar del lugar para ser donado, transferido o eliminar. Para Rodríguez clasificar se aplica inventarios de las cosas que son productivas dentro de las oficinas para el desarrollo de la organización, se recomienda anotar un listado todo lo que no sirve por cada área.

- **Seiton (Poner las cosas en orden)**

Imai (2001) es la acción de ordenar de manera que estén listas para ser utilizadas para brindar el servicio, un ingeniero mecánico recuerda que pasaba muchas horas en busca de sus herramientas después comenzó a trabajar en una empresa del oriente donde se sorprendió y comenzó a tener valor el “Seiton”.

Lefcovich (2009) “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”. Implica poner a todos los elementos en respectivo orden de manera que se tenga fácil acceso a estos. Al proveer un lugar con orden es seguro que minimiza la búsqueda.

Rodríguez (s.f) Orden (Seiton) se habla de la estandarización cuando esté completamente en orden se debe aplicar cualquier tipo de estandarización.

- **Seiso (Limpieza)**

Imai (2001) menciona que se debe mantener limpio el ambiente donde se trabaja. Lefcovich (2009) en el entorno donde se desarrolla las actividades de trabajo se debe de limpiar herramientas y máquinas, así mismo las paredes, pisos y otras áreas del trabajo. Donde es importante verificar las máquinas e instalaciones constatando que estén limpias.

Rodríguez (s.f) (Seiso) : Limpiar partes sucias.

- **Seiketsu (aseo personal)**

Imai (2001) hacer el aseo y de la pulcritud un hábito, iniciando con la propia persona.

Lefcovich (2009) indica que seiketsu expresa conservar la limpieza de la persona por medio de la ropa de trabajo, lentes, cascos, guantes, caretas y zapatos de seguridad, teniendo así un entorno de trabajo saludable y limpio.

- **Shitsuke (disciplina)**

Imai (2001) seguir los procedimientos en el taller.

Lefcovich (2009) shitsuke implica autodisciplina, la vida a diario dentro del trabajo implica la acumulación de lo innecesario al no realizar limpieza y así mismo no se conserva en orden los elementos ya que está concatenado a la higiene y cuidados personales interesándose por capacitaciones

Rodríguez (s.f) (Shitsuke) indica que la disciplina logra un hábito de respetar y usar correctamente procedimientos, estándares y controles antes desarrollados, referente a la implantación de la 5 “S” la disciplina es vital porque sin ello las cuatro primeras “S”, se deterioraría rápidamente.

Medianas y Pequeña Empresa (MYPE)

Definición:

Según la ley 28015 por medio del: El peruano (2003) anuncia que las Micro y Pequeña Empresa son actividades económicas compuesta por una persona natural o jurídica, que constituye su organización desarrollando actividades en todo índole en bienes o servicios. En el artículo 10 se modificó la ley de promoción y formalización de las Micro y Pequeñas Empresas aprobado por el decreto supremo 007-2008-TR. Por la ley N° 30056

Establecen instrumentos de promoción y apoyo incentivando la inversión por medio de que impulsen el emprendimiento donde se permita la mejora empresarial y económica.

Características de Medianas y Pequeñas Empresas (MYPE):

- Total de trabajadores según el decreto supremo N° 007-2008-TR:
 - La microempresa comprende de 1 hasta 10 trabajadores.
 - La pequeña empresa comprende de 1 hasta 50 trabajadores.
- Tamaño de sus ventas según la modificación según el artículo N° 10 de la Ley N° 30056:
 - La micro empresa el máximo monto es de 150 UIT (s/.555 mil).
 - La pequeña empresas vende entre 150 UIT (S/.555 mil) y 1,700 (s/, 6,290.000).

Importancia de Medianas y Pequeñas Empresas (MYPE):

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2008) LEY 28075, refiere que las MYPE es un generador de empleo es así que el 80% de la población se encuentra laborando de tal manera trata de minimizar la pobreza ayuda a:

- Más puestos de trabajo.
- Incentivan el espíritu a trabajar.
- Es la principal pilar de desarrollo.
- Favorecen al aporte de la renta nacional y al crecimiento económico.

Tipos de micro empresa

Menciona la microempresa posee una clasificación otorgada por el Libro Blanco de la Micro empresa (1997) (LBM) 9, que la divide en:

- Micro empresa de subsistencia: Las microempresa subsisten con baja productividad solo cubren necesidades inmediatas y el consumo propio. Es los más visible y con más problemas.
- Micro empresa de acumulación simple: Generan ingresos que si cubren sus costos pero no una rentabilidad suficiente para implantar nuevas inversiones mayormente aquí se ubican la micro empresas que inician en diversos rubros.
- Micro empresa de acumulación ampliada: Posee una productividad elevada donde aplica inversiones para mejorar la empresa donde invierte en innovación, tecnología y

cuenta con colaboradores especializados incrementando así su gestión eficaz.

Micro pequeña empresa (MYPE) en el sector servicios de los hoteles:

Definición de huésped:

Según el Peruano (2014) el huésped es una persona natural que se le proporciona el servicio de hospedaje.

Hospedaje

Según Comercio Exterior y Turismo (2015) es un servicio que se presenta en diferentes situaciones que permite que una persona o varias accedan a cambio de un costo alojamiento temporal y asistencia que se da alguien.

Habitación o departamento:

El Comercio Exterior y Turismo (2015) denominan a la habitación un ambiente exclusivo y privado, donde debe ser amueblado y bien equipado para ofrecer el servicio que permita a los huéspedes puedan hospedarse según su capacidad.

Definición de hoteles:

El Comercio Exterior y Turismo (2015) nos indica que los hoteles son establecimientos de hospedaje que ocupa un edificio o parte del mismo separando cada habitación en partes homogéneas. Todos los establecimientos de hospedajes deben ser categorizados como hoteles de Una a Cinco Estrellas, del mismo modo el Peruano (2014) expresa que es un establecimiento de hospedaje debe incluir para huéspedes camas simples, dobles y/o suites.

Definición de hostales:

Ocupa el total de un edificio o parte del mismo completamente separado, componiendo habitaciones en partes homogéneas. Los establecimientos son clasificados como hostales sus requisitos debenser cumplidos según el reglamento Nacional de Construcción. Según Aste (2016) los hostales pueden ser categorizados de 1 a 3 estrellas.

Clasificación y categoría según estrellas:

El Comercio Exterior y Turismo (2015) indica que los establecimientos solicitan al

Órgano Competente, su clasificación y/o categorización, cumpliendo con los requisitos de infraestructura, equipamiento, servicio y personal establecidos en los Reglamentos, según corresponda.

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en:

- Clase: Hotel y hostel.
- Categorías: Hotel una a cinco estrellas y hostel una a tres estrellas.

Hotel de una estrella:

Servicio Nacional de Aprendizaje (2009) nos dice son los más económicos y los que menos asistencia de servicios tienen. Ofrecen una habitación privada, con baño privado, son estrictamente prácticos.

Comercio Exterior y Turismo (2015) los requisitos mínimos de equipamiento debe contar con internet, televisor y teléfono con comunicación nacional e internacional es obligatorio. También indica que los requisitos mínimos es el servicio limpieza diaria de habitaciones y de los ambientes del hotel, servicio de resguardo de equipaje y primeros auxilios (botiquín) en cuanto a las habitaciones cambio regular de toallas y sábanas a diario y a cada cambio del huésped es obligatorio.

Hotel de dos estrellas:

Servicio Nacional de Aprendizaje (2009) nos dice que las instalaciones son de mejor servicio que los de una estrella. Habitualmente los viajeros requieren una habitación de bajo costo. La habitación cuenta con baño privado, mesa, guardarropa y silla; por lo general preparan alimentos acompañados de bebidas y tragos así ofrecen una atención calificada.

Comercio Exterior y Turismo (2015) los requisitos mínimos de equipamiento debe contar con internet, televisor y teléfono con comunicación nacional e internacional es obligatorio.

De este modo nos indica que los requisitos mínimos de servicio es la limpieza diaria de las habitaciones y de todas las instalaciones debe tener el servicio de resguardo de equipaje y primeros auxilios (botiquín), las habitaciones se debe de cambiar de manera regular de sábanas, toallas a diario y cada cambio del huésped es obligatorio.

Hotel de tres estrellas:

El Servicio Nacional de Aprendizaje (2009) menciona que las habitaciones es de mejor calidad contando con mayor espacio, el costo es tipo medio, estas nos brindan baños privados y artículos de aseo, también tiene tv con cable e internet, teléfono privado y mobiliario de sillas, mesas y armarios. El restaurante ofrece distintos platos y bebidas, pudiendo atender a público en general.

Los requisitos mínimos de equipamiento según el Comercio Exterior y Turismo (2015) resguardo de valores (individual en la habitación o caja fuerte común), contando con internet, televisor y teléfono con comunicación nacional e internacional es obligatorio. De la misma forma los requisitos mínimos del servicio es la limpieza a diario de las habitaciones y de todas las infraestructuras, resguardo de equipaje, primeros auxilios (Botiquín) y cambio regular de sábanas y toallas a diario y cada nuevo huésped.

Hotel de cuatro estrellas:

Servicio Nacional de Aprendizaje (2009) es de primera clase, grandes espaciosos que cuentan con lavandería, centro de convenciones, espacios para la recreación las instalaciones y el mobiliario son de lujo. La impresión es buena porque son bien decoradas y equipadas con accesorios como tina de baño, secador de cabello, gel de baño para cuerpo y el acceso a sistema de información y comunicación inalámbrico y cable. Así como toda su gama de servicios también cuenta con restaurante que oferta comida internacional y platos típicos. Su gerencia hotelera calificada.

Comercio Exterior y Turismo (2015) tiene como requisitos mínimos de equipamiento resguardo de valores para cada habitación o tienen caja fuerte común, internet, frigo bar, televisor y teléfono con comunicación nacional e internacional obligatoriamente. Asimismo requisitos mínimos de servicio limpieza diaria interna y externa del hotel, cuentan con el servicio de lavado y planchado, llamadas, mensajes internos y contratación de taxis, resguardo de equipaje, primeros auxilios (botiquín) y en habitaciones cambiar regular de toallas diario y sábanas a cada cambio del huésped.

Hotel de cinco estrellas:

Servicio Nacional de Aprendizaje (2009) tiene las características de ser de lujo que el servicio es para personas adineradas la peculiaridad de este hotel de cinco estrellas al huésped se le trata como en casa, ofreciéndole lo mejor de lo mejor, cuenta con restaurante donde el restaurant es con calidad internacional. Se cuentan con: Jacuzzi, televisión con cable, servicio de bar, instalaciones para piscina, gimnasio, peluquería y almacenes con variedades y recuerdos.

Comercio Exterior y Turismo (2015) nos menciona que los requisitos mínimos de equipamiento custodian de individuales en cada habitación o caja fuerte común, internet, frigo bar, televisor y teléfono con comunicación nacional e internacional obligatoriamente. Así mismo los requisitos mínimos es la limpieza diaria de la parte interior y exterior, también cuentan con el servicio de planchado y lavado, llamadas y mensajes internos y contratación de taxis, servicio de resguardo de equipaje, primero auxilio (botiquín) y en atención a las habitaciones el cambio de sábanas y toallas a diario.

2.3 Marco Teórico Conceptual

Habitación o departamento: El Comercio Exterior y Turismo (2015) denominan a la habitación un ambiente exclusivo y privado, donde debe ser amueblado y bien equipado para ofrecer el servicio que permita a los huéspedes puedan hospedarse según su capacidad.

Hostal: Ocupa el total de un edificio o parte del mismo completamente separado, componiendo habitaciones en partes homogéneas. Los establecimientos son clasificados como hostales sus requisitos deben ser cumplidos según el reglamento Nacional de Construcción. Según Aste (2016) los hostales pueden ser categorizados de 1 a 3 estrellas.

Hospedaje: Según Comercio Exterior y Turismo (2015) es un servicio que se presenta en diferentes situaciones que permite que una persona o varias accedan a cambio de un costo alojamiento temporal y asistencia que se da alguien.

Hotel: El Comercio Exterior y Turismo (2015) nos indica que los hoteles son establecimientos de hospedaje que ocupa un edificio o parte del mismo separando cada habitación en partes homogéneas. Todos los establecimientos de hospedajes deben ser categorizados como hoteles de Una a Cinco Estrellas, del mismo modo el Peruano (2014) expresa que es un establecimiento de hospedaje debe incluir para huéspedes camas simples, dobles y/o suites.

Huésped: Según el Peruano (2014) el huésped es una persona natural que se le proporciona el servicio de hospedaje.

Inei: El Instituto Nacional de Estadística e Informática, es un organismo constitucional autónomo del Perú. Se encarga de dirigir los sistemas nacionales de estadística y también de informática del país. Es también encargado de los censos de población, de vivienda, de empresas, agrarios, universitarios, etc.

Kaizen: Engloba el concepto de un método de gestión de la calidad muy conocido en el mundo de la industria. Es un proceso de mejora continua basado en acciones concretas, simples y poco onerosas, y que implica a todos los trabajadores de una empresa, desde los directivos hasta los trabajadores de base.

Micro y pequeña empresa: La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

En el rubro hospedaje en Huarmey, es un negocio rentable ya que en todo el año la visita de turistas es fluida, en verano para visitar las playas y en otras épocas del año en el valle de Huarmey y su centro arqueológico.

Mincetur: El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú o MINCETUR, es el Ministerio encargado de los temas de comercio exterior del Estado Peruano y la promoción del turismo en el Perú.

Sunat: La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, es un organismo técnico especializado del Perú adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas.

III. Hipótesis

En la presente investigación, no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

En el presente trabajo de investigación "El Kaizen como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey 2018" se utilizó un diseño no experimental, transeccional porque se recolecto los datos en un solo momento, en un período único, siendo su propósito describir la variable en estudio, el nivel de investigación fue aplicado con enfoque cuantitativa, la información es un cuestionario estructurado y para el tipo de investigación fue descriptivo porque se busca describir la gestión de calidad bajo el método Kaizen aplicado en las Micro y Pequeña Empresa (MYPE) del sector servicio - rubro hoteles, hostales y hospedajes en la Ciudad de Huarmey.

El diseño fue no experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transeccional, porque se realizó en un tiempo definido, del 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

4.2 Población y muestra

Población:

Para el trabajo de investigación se utilizó a 50 micro y pequeña empresas del sector servicio, rubro hospedaje, de la provincia de Huarmey año 2018, información que fue recopilada mediante un sondeo a todos los hoteles, hostales, hospedajes y alojamientos de la Provincia de Huarmey.

Muestra:

Para el trabajo de investigación se utilizó una muestra dirigida de 25 empresas del sector servicio, rubro hospedaje, de la provincia de Huarmey año 2018 quienes aceptaron poder brindarnos informaciones.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil del representante iguales de la Micro y pequeña empresa	Dueño: Es el poseedor de una cosa respecto a esta	1. Edad	-De 18 a30 -De 31 a50 -De 50 a mas	Razón
		2. Genero o sexo	-Femenino -Masculino	Nominal
		3. Grado de instrucción	-Sin instrucción -Básica -Superior no universitario -Superior Universitario	Ordinal
		4. Cargo que desempeña	-Dueño -Administrador	Nominal
		5. Tiempo que desempeña el cargo	-0-3 años -4 a 6 años -7 a mas	Razón
Perfil de la Microempresa	MYPE: Es la unidad económica, natural, o jurídica, cualquiera sea su forma organización, de servicios.	1. Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro	-0-2años -3-5años -6-a mas	Razón
		2. Cantidad de trabajadores:	-1-5 años -6-10 años -11 a mas	Razón
		3. Las personas que trabajan son:	-Familiares -No familiares	Nominal
		4. Objetivo de creación de la Mypes:	-Generar ganancias -Subsistencia	Nominal

Gestión de calidad en el Kaizen	<p>Kaizen:</p> <p>Engloba el concepto de un método de gestión de la calidad muy conocido en el mundo de la industria. Es un proceso de mejora continua basado en acciones concretas, simples y poco onerosas, y que implica a todos los trabajadores de una empresa, desde los directivos hasta los trabajadores de base.</p>	1. Término Gestión de Calidad	Si -no Un poco	Nominal
		2. Técnicas modernas de la gestión de calidad	-Kaizen - Benchmarking -Empowerment -Las 5 s -Otros	Nominal
		3. Dificultades para la implementación de gestión de calidad	-Poca iniciativa -Aprendizaje lento -No se adapta a los cambios -Desconocimiento del puesto -Otros	Nominal
		4. Técnicas para medir el rendimiento del personal	-Si -No	Nominal
		5. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	-Si -No	Nominal
		6. Considera Usted, que, emplear el Kaizen	-Inversión -Gasto -Ninguno	Nominal
		7. Personal que conocen el Kaizen	-Si -No	Nominal
		8. Áreas que emplean el Kaizen	-En marketing -En atención al cliente -Otros -Ninguno	Nominal
		9. El Kaizen mejora la empresa	-Si -No	Nominal

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	Modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Estrategias • Procedimientos 	Nominal
		Dirigir	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Liderazgo • Motivación 	Nominal
		Implantar	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Interiorización • Adaptar 	Nominal
		Controlar	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar • Comparar • Verificar 	Nominal
		Satisfacer	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar valor • Dar a conocer • Negociar 	Nominal
Kaizen	Engloba el concepto de un método de gestión de la calidad muy conocido en el mundo de la industria. Es un proceso de mejora continua basado en acciones concretas, simples y poco onerosas, y que implica a todos los trabajadores de una empresa, desde los directivos hasta los trabajadores de base.	Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Procedimientos 	Nominal
		Aplicar	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Liderazgo • Motivación 	Nominal
		Asignar	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación 	Nominal
		Controlar	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar • Comparar • Verificar 	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos:

Técnica:

Encuesta: Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

Instrumento:

Cuestionario: Un cuestionario es una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. Aunque a menudo están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas, no es siempre así.

4.5 Plan de análisis

En el plan estudio "El Kaizen como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarney 2018", en la conversión de la data utilizada, se hizo acudiendo a informantes, información y fuentes que fue ingresado al programa estadístico, fue un análisis descriptivo que se hizo con dos programas., Word y Excel para la tabulación de tablas y figuras.

4.6 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	PROBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>Central:</p> <p>¿De qué manera el Kaizen como factor relevante, contribuye con el aseguramiento de la calidad de la gestión en los Hospedajes en la Ciudad de Huarmey?</p>	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar de qué manera el Kaizen como factor relevante de la gestión de calidad, contribuye al aseguramiento de la calidad de la gestión de los hospedajes en la Ciudad de Huarmey. <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir las características de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey, año 2018. Características de la Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey, año 2018. Características del Kaizen como factor relevante de la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey, año 2018 Elaborar un plan de mejora a los resultados de la investigación. 	<p>Gestión de Calidad:</p> <p>Es cumplir con las normas establecidas, para lograr ofrecer buenos servicios, para que los clientes estén satisfechos de lo que han recibido.</p>	<p>Población:</p> <p>Para el trabajo de investigación se utilizó a 50 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey año 2018.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se utilizó una muestra de 25 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey año 2018,</p>	<p>Diseño de la investigación:</p> <p>Se utilizó un diseño experimental transeccional.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Para el presente trabajo de investigación "El Kaizen como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey 2018", se resaltan los principios éticos como la confidencialidad, la confiabilidad, la lealtad, el respeto a la propiedad intelectual y al respeto de la persona. De tal manera toda la investigación ha sido utilizada para fines académicos.

Confidencialidad: Solo serán publicadas la información que el representante o gerente de la micro y pequeña empresa deseara que sea publicada.

Confiabilidad: Las informaciones y datos que se presentaron son reales, recopilados a través de la encuesta, internet, tesis de autores relacionados con el tema de investigación.

Lealtad: Las informaciones que serán recopiladas para este trabajo de investigación serán utilizados solo para fines académicos sin perjudicar a ningún autor o con informaciones que brinden el representante de la micro y pequeña empresa.

Respeto a la propiedad intelectual: Se refiere a toda creación de la mente humana, y los derechos de la propiedad intelectual protegen los intereses de los creadores sobre los beneficios que generan sus obras.

Respeto a las personas: Se respetara las opiniones, religiones, costumbres de las personas que participaran en el trabajo de investigación para el bien común.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1.

Características de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey, año 2018.

Características	n	%
Edad		
18 a 30 años	10	10,00
31 a 50 años	15	90,00
51 a más años		0,00
Total	25	100,00
Genero		
Masculino	8	30,00
Femenino	17	70,00
Total	25	100,00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,00
Educación básica	9	30,00
Superior no universitario	7	40,00
Superior universitario	9	30,00
Total	25	100,00
Cargo que desempeña		
Dueño	20	90,00
Administrador	5	10,00
Total	25	100,00
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	5	20,00
4 a 6 años	8	30,00
7 a más años	12	50,00
Total	25	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro hospedaje; Huarmey, año 2018.

Tabla 02.

Características de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje; Huarmey, año 2018.

De la Empresa	n	%
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 2 años	4	20,00
3 a 5 años	6	30,00
6 a más años	15	50,00
Total	25	100,00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	25	100,00
6 a 10 trabajadores	0	0,00
11 a más trabajadores	0	0,00
Total	25	100,00
Personas que trabajan		
Familiares	20	90,00
Personas no familiares	5	10,00
Total	25	100,00
Objetivo de creación		
Generar ganancias	25	100,00
Subsistencia	0	0,00
Total	25	100,00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey, año 2018.

Tabla 03.

Características de la gestión de calidad en el uso del Kaizen en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje; Huarney, año 2018.

Gestión de Calidad en el uso del Kaizen	n	%
Conoce el término gestión de calidad		
Si	10	50,00
No	7	20,00
Tengo cierto conocimiento	8	30,00
Total	25	100,00
Técnicas de gestión de calidad conoce:		
Benchmarking	0	0,00
Kaisen	0	0,00
Empowerment	0	0,00
Las 5 s	25	50,00
Otros	25	50,00
Total	25	100,00
Dificultades para su implementación		
Poca iniciativa	5	10,00
Aprendizaje lento	20	90,00
No se adapta a los cambios	0	0,00
Desconocimiento del puesto	0	0,00
Otros	0	0,00
Total	25	100,00
Técnicas de medición del rendimiento		
La observación	0	0,00
La evaluación	5	16,00
Escala de puntuación	0	0,00
Evaluación de 360°	15	67,00
Otros	5	17,00
Total	25	100,00
Alcanza objetivos y metas		
Si	20	80,00
No	5	20,00
Total	25	100,00
Contribuye a mejorar el rendimiento		
Si	20	80,00
No	5	20,00
Total	25	100,00

Continúa....

Tabla 03.

Características de la gestión de calidad en el uso del Kaizen en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje; Huarmey, año 2018.

Conclusión:

Antes de poner su Mypes	n	%
Si	10	40,00
No	15	60,00
Total	25	100,00
Aplicar el Kaizen es:		
Inversión	25	100,0
Gasto	0	0,00
Ninguno	0	0,00
Total	25	0,00
		100,00
Mype que utiliza el Kaizen		
Si	8	30,00
No	17	70,00
Total	25	100,00
Áreas que utiliza el Kaizen		
Marketing	0	0,00
Atención al cliente	8	30,00
Otros	0	0,00
Ninguno	17	70,00
Total	25	100,00
Mejora el rendimiento		
Si	18	80,00
No	7	20,00
Total	25	100,00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey, año 2018.

Tabla 04.

Plan de mejora a los resultados

I. Datos generales

La Ciudad de Huarney cuenta con un gran potencial turístico y a medida que el turismo incrementa, se incrementa la visita de otros ciudadanos nacionales, los turistas nacionales como extranjeros, deseosos de conocer, ya que en este pueblo existen playas vírgenes y verdes valles, zonas arqueológicas que va en crecimiento y en desarrollo del turismo de la Ciudad de Huarney, siendo necesario contar con alojamientos (Hoteles, Hostales, Hospedajes) con un servicio de calidad.

Por estas razones la Ciudad de Huarney, no puede estar ajena a esta realidad, por lo cual daremos a conocer que existe un gran número de Micro y Pequeña Empresa, del rubro hospedaje, pero se desconoce si los propietarios de estas Micro y Pequeña Empresa han tenido conocimiento del uso del Kaizen antes de apertura de la empresa.

Es así, que los emprendedores actuales optan por abrir un hotel, hostel, hospedaje, como fin principal el de dar el servicio de alojamiento al turista que visita la Ciudad de Huarney, por esta razón existe mucha competencia en este sector, con más de 50 locales que brindan dicho servicio, siendo necesario contar con una buena gestión de calidad y un excelente servicio al cliente.

II. Misión y visión

Brindar a los clientes una atención excelente que exceda sus expectativas y superando los más altos niveles de estándares de calidad en el servicio en cada hotel, hostel, hospedaje y alojamiento en la Ciudad de Huarney, teniendo así una experiencia única, con un servicio de primera clase.

Así mismo, estos hoteles, hostales, hospedajes y alojamientos, deben tener la siguiente visión:

Ser una empresa que marque la diferencia en el trato y atención al turista nacional e internacional, estableciendo un liderazgo por encima del promedio en el mercado y de esta manera brindar un buen servicio al cliente.

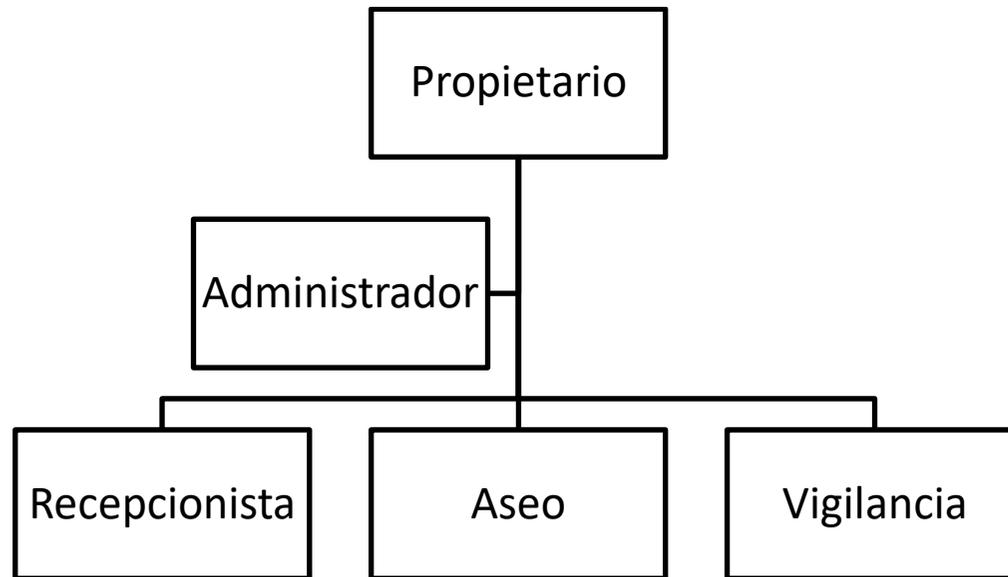
III. Objetivos empresariales

- Ser identificados por el público como la mejor alternativa para visitar y alojarse en la Ciudad de Huarmey.
- Cumplir con los clientes reduciendo al mínimo el tiempo de espera para obtener y atender sus requerimientos dentro de las instalaciones de los alojamientos.
- Brindar un buen servicio al cliente, que se sienta feliz al ser atendido.
- Brindar un servicio de alta calidad enfocado en la ecoeficiencia y preservación del medio ambiente con responsabilidad social.
- Emplear los principios de la mejora continua e innovación, proporcionando capacitación en el uso del Kaizen permanente a nuestros empleados.
- Proporcionar un clima laboral adecuado para nuestros colaboradores.

IV. Productos y servicios que ofrecen

Las micro y pequeña empresa de este rubro ofrecen: habitaciones con wifi, agua caliente, cable, cochera, cafetín o restaurante, servicio a las habitaciones, jacuzzi.

V. Organigrama



Se detallarán los cargos y las responsabilidades de cada los empleados de la mypes del rubro hospedaje:

Propietario: Es el que se encarga dirigir, controlar, planificar, coordinar, analizar todo lo concerniente a la empresa, así mismo, contrata al personal y les da sus funciones.

Administrador: Es el apoyo principal del Gerente General (Propietario), su función principal es supervisar que los empleados cumplan con sus funciones, además se encarga de la adquisición de la materia prima y busca el marketing de la empresa. Se encarga de llevar un control de lo que ingresa y sale del almacén. Teniendo cuidado que se maltraten los productos. (Jabón, shampoo, toallas, sábanas, productos de limpieza). Lleva la cuenta de la empresa, de entregar los balances a la Sunat en su debido momento.

Verifica que todo el personal cumpla con sus funciones y además cuida que los clientes sean atendidos de manera cordial y que se sientan en casa.

Recepcionista: Tiene la función de recibir a los huéspedes, así como el dinero por la atención de los mismos.

Aseo: Se encarga directamente del aseo interno y externo de las instalaciones y de esta manera el cliente se sienta feliz y satisfecho.

Vigilante: Cuida la integridad de los clientes, estando pendiente de cualquier impase y de brindarles seguridad

VI. Diagnostico matriz FODA

		Oportunidades		Amenazas	
		O1	Estabilidad político económica.	A1	Nuevos emprendedores
		O2	Ley Mype	A2	Aumento de precio De habitación, por libre competencia
		O3	PBI en crecimiento	A3	Falta de capacitación a los empleados
		O4	Rubro rentable	A4	Poder de negociación de proveedores.
Fortalezas		Estrategias ofensivas FO		Estrategias reactivas FA	
F1	Experiencia en el rubro	FO1	Diversificación	FA1	Atraer nuevos clientes
F2	Espíritu de emprendimiento	FO2	Abrir sucursales	FA2	Marketing directo
F3	Capital propio	FO3	Innovar en nuevos servicios	FA3	Patentar Recetas, tragos propias del alojamiento
F4	Empresa familiar	FO4	Delegar funciones	FA4	Liderazgo transformacional
Debilidades		Estrategias adaptativas DO		Estrategia defensivas DA	
D1	Desconocimiento de gestión de calidad	DO1	Capacitación de los representantes	DA1	Iniciar programa de capacitación
D2	Desconocimiento en planificación	DO2	Capacitación de los representantes	DA2	Iniciar programa de capacitación
D3	Desconocimiento de los nuevos métodos de gestión de calidad	DO3	Capacitación de los representantes	DA3	Iniciar curso de capacitación
D4	Desconocimiento del cuadro de mando integral	DO4	Capacitación de los representantes	DA4	Iniciar programa de capacitación

VII. Indicadores de una buena gestión de calidad y atención al cliente:

Indicadores	Evaluación de los indicadores en la parte interna de las Mypes
Nivel de servicio	El nivel de servicio se encuentra ligado al producto y buen servicio al cliente
Participación en el mercado	Existe mucha competencia por lo que se tiene la obligación de estar al nivel de los grandes emprendedores del mismo rubro.
Satisfacción al cliente	No se realizan encuestas de satisfacción de los clientes, pero debería ser prioridad de la empresa, puesto que los clientes son la razón de ser de la misma.
Posicionamiento frente a la competencia	Los clientes buscan y reconocen a la empresa, por satisfacer sus necesidades y la calidad del servicio entregado.
Rentabilidad de la empresa	La rentabilidad de la empresa es buena siempre y cuando haya afluencia de clientes, por ello es necesario y plan de gestión de calidad y atención al cliente.
Atención al cliente	La atención deber ser de manera cordial buscando que el cliente se sienta como en casa.

Problemas según los indicadores, buena gestión de calidad y atención al cliente de manera general:

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Nivel de servicio	Pocos huéspedes	La mala atención al cliente y la falta de calidad en los servicios.
Participación en el mercado	Desconocen el grado de participación del mercado	Falta de capacitación y preparación motivo por el cual no hallan el grado de participación del mercado.
Satisfacción al cliente	Solo se supone de manera empírica la satisfacción de los clientes	Falta de aplicación de encuestas de satisfacción al cliente.
Posicionamiento frente a la competencia	Parcialidad en el posicionamiento frente a la competencia	Las empresas no utilizan técnicas o métodos modernos de gestión de calidad que le permitan el posicionamiento del mercado frente a la competencia.
Rentabilidad de la empresa	Relativamente baja	No se realiza un estudio para medir resultados y tomar decisiones.
Atención al cliente	No toman en cuenta sus opiniones para la mejora	No cuentan con un buzón de sugerencias, para buscar mejoras del servicio a través de las opiniones de los clientes.

VIII. Plan de mejora recomendado para las Mypes de manera más específica, según la problemática de las Mypes del rubro hospedaje, Huarmey 2018:

Indicadores	Problemas	Causas	Acción de mejora	Responsable
Edad del representante	La gran mayoría (90,91%) tienen de 30 años a más	Falta de capacitación a los jóvenes para emprendimientos	Implementar a través del municipio talleres sobre los emprendedores.	Estado
Grado de instrucción	La mayoría (72,73%) ostentan un nivel superior universitaria	Falta de auto aprendizajes.	Incentivar a la participación de capacitaciones	Estado
Gestión de la calidad	La totalidad (100,00%) de las microempresas tiene un plan de gestión de calidad	Falta de implementación	Capacitación de los representantes	Representante
Métodos o técnicas de gestión de calidad modernas	La gran mayoría (90,91%) no emplea métodos o técnicas de gestión de calidad modernas	Falta de capacitación y conocimiento de métodos o técnicas de gestión de calidad modernas	Capacitación sobre los métodos o técnicas de gestión de calidad modernas	Representante
Practica la gestión de calidad	La gran mayoría (95,45%) no pone en práctica la gestión de calidad por la poca iniciativa	Falta de motivación y de gastar recursos.	Tomar cursos de mejora continua mediante capacitación técnica.	Representante

<p>Medir el rendimiento del personal</p>	<p>La totalidad (100,00%) mide a través de la observación.</p>	<p>Desconocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal</p>	<p>Capacitación de los representantes en técnicas para medir el rendimiento del personal</p>	<p>Representante</p>
---	--	---	--	----------------------

IX. Recursos para la implementación de la mejora según los indicadores de buena gestión de calidad y atención al cliente y también tomando la problemática de las Mypes del rubro hospedaje en la Ciudad de Huarney

Económicos

Humanos

Tecnológicos

Tiempo

N°	Estrategia	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
01	Mejorar los niveles de servicio	Representante	S/. 200	Internet, toallas, sabanas	Quincenal
02	Medir la participación en el mercado	Representante	S/. 150	Computadora	Semanal
03	Aplicar encuestas de satisfacción al cliente	Representante y encargados de la atención al cliente	S/. 200	Computadora	Interdiario, semanal
04	Buscar la rentabilidad de hospedaje	Representante	S/. 300	Computadora	Mensual
05	Conocer sobre los métodos o técnicas de gestión de calidad modernas	Representante	S/. 300	Computadora	Quincenal
06	Practicar la gestión de calidad	Representante	S/. 250	Computadora	Quincenal
07	Saber medir el rendimiento del personal	Representante	S/. 250	Computadora	Quincenal

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas.

Edad

En el presente estudio se tiene en la edad como resultado con respecto a la edad de los representantes: el 90 % de los representantes de la micro y pequeña empresa tienen de 31 a 50 años (Tabla 01). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Abanto (2017) quien determina que el 75% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Acosta (2016) quien determina que el 71.4% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, se asimila también con los resultados encontrados por Vives (2016) quien manifiesta que el 100% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, asimismo se asimila con los resultados encontrados por Villareal (2016) quien determina que el 67% de los representantes encuestados tienen entre 31 a 45 años, así como también coinciden con los resultados encontrados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 50% de los representantes encuestados tienen entre 31 a 50 años de edad. Pero contrasta con los resultados por Fernández (2017) quien manifiesta que el 44% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad.

Esto demuestra que la mayoría de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, están dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años de edad en promedio capaces de liderar, lograr metas, objetivos y evitar los fracasos y quiebres por la experiencia en el mercado.

Sexo

Con respecto al sexo de los representantes: el 70 % de los representantes encuestados de la micro y pequeña empresa son de sexo femenino (Tabla 01). Estos resultados coinciden con los resultados por Fernández (2017) quién manifiesta que el 60 % de sus representantes son de género femenino, asimismo coincide con los resultados encontrados por Acosta (2016) quien manifiesta que el 64.3% de los representantes son de género Femenino, como también coinciden los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 58.3% de los representantes encuestados son de sexo femenino. Pero contrasta con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que 87.5% de los representantes son de sexo masculino,

así como también contrastan con los resultados por Vives (2016) manifiesta que el 75% de los representantes son de sexo Masculino.

Esto nos demuestra que de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, son dirigidos por el sexo femenino.

Grado de instrucción

Con respecto al grado de instrucción de los representantes: el 40 % de los representantes de la micro y pequeña empresa tienen grado de instrucción de superior no universitario (Tabla 01). Estos resultados coinciden con los resultados por Villareal (2016) manifiesta que el 40% de los representantes tienen grado de instrucción superior no universitaria completa. Pero contrastan con los resultados por Fernández (2017) manifiesta que el 60% de los representantes tienen grado de instrucción universitaria, así mismo contrastan con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 100% de los representantes tienen el grado de instrucción secundaria, así como también contrasta con los resultados por Acosta (2016) El 42.8% de los representantes tienen Grado de instrucción secundaria, y contrastan con los resultados por Vives (2016) manifiesta que el 50% de los representantes encuestados tienen Grado de instrucción superior universitaria.

Estos nos demuestran que los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, son personas carrera profesional, demuestra que las representantes de la micro y pequeña empresa con estudios superior no universitaria, emprendedores que quieren triunfar en el negocio.

Cargo que desempeña

Con respecto al cargo que desempeña de los representantes: el 90% de los representantes de la micro y pequeña empresa son dueños (Tabla 01), estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 100 % de los representantes legales son los dueños. Asimismo estos resultados coinciden con los resultados por Villareal (2016) quien manifiesta que el 54% de representantes encuestados son los dueños. Pero contrastan con los resultados por Acosta (2016) El 87.5% de los representantes legales dijeron ser los administradores de la empresa, asimismo contrasta con los resultados por Vives (2016) quien manifiesta que el 75% de los representantes legales dijeron ser los administradores de la empresa.

Esto nos demuestra que los representantes de la micro y pequeña empresa del sector

servicio, rubro hospedaje, son los dueños de la micro y pequeña empresa, así mismo demuestra que son los administradores.

Tiempo en el cargo

Con respecto al tiempo que tienen en el cargo de los representantes: el 50% de los representantes de la micro y pequeña empresa tienen de 7 a más años desempeñándose en el cargo (Tabla 01). Estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) manifiesta que el 62.5% de los representantes legales dijeron que tienen de 7 años a más en el cargo, pero contrastan con los resultados por Acosta (2016), manifiestan que el 50% de los representantes tienen de 4 a 6 años es tiempo que desempeñan ese cargo, asimismo contrastan con los resultados por Vives (2016) manifiesta que el 50% de los representantes encuestados dijeron que de 1 a 3 años es tiempo que desempeñan ese cargo.

Esto nos demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, tienen la experiencia en el negocio de hospedajes que son personas mayores quienes van a contribuir a la mejora del negocio y así lograr el éxito.

Tabla 2

Referentes a las Características de la micro y pequeña empresa. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro: el 90% de los representantes de la micro y pequeña empresa tienen de 6 a más años en el rubro (Tabla 02). Estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 62.5% de los representantes tienen de 7 a más en el rubro, asimismo coinciden con los resultados por Acosta (2016) quien manifiesta que el 57.1% los representantes tienen de 7 años a más en el rubro. Pero contrastan con los resultados por Fernández (2017) quien manifiesta el 60% de los representantes legales tiene más de 5 años a más en la rubro de hospedajes, así mismo contrastan con los resultados por Villareal (2016) quien manifiesta que el 67% de los representantes tienen entre 3 y 4 años de actividad en el rubro.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, estas empresas tienen de 7 a más años en rubro.

Número de trabajadores.

Con respecto a los resultados del número de trabajadores en la micro y pequeña empresa: el 100% tienen entre 1 a 5 trabajadores (Tabla 02). Estos resultados coinciden con los resultados por Fernández (2017) quien manifiesta que el 80% de los empresarios dijeron que tienen más de 1 a 5 trabajadores, asimismo coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 100% de los representantes legales dijeron tener de 1 a 5 trabajadores.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedajes, tienen entre 1 a 5 trabajadores.

Personas que trabajan

Con respecto a los resultados de las personas que trabajan en la micro y pequeña empresa: el 90% son familiares (Tabla 02). Estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 75% de los representantes dijeron tener a sus familiares trabajando, así como también coinciden con los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 66.3% de los representantes encuestados dijeron que las personas que trabajan en su empresa son familiares. Pero contrastan con los resultados por Acosta (2016) quien manifiesta que 64.3% de los representantes dijeron que las personas que trabajan en la empresa no son familiares.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedajes, tienen a sus familiares trabajando.

Objetivo de la creación

Con respecto a los resultados del objetivo de creación de la micro y pequeña empresa: el 100% de los representantes crea su negocio con el objetivo de generar ganancias (Tabla 02). Estos resultados coinciden con los resultados por Fernández (2017) quien manifiesta que el 50% de los empresarios tienen por objetivo el generar ganancias, asimismo coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 75% de los representantes legales tienen por objetivo generar ganancias, como también coinciden con los resultados por Acosta (2016) quien manifiesta que el 78.6% de los representantes tienen por objetivo el generar ganancias, asimismo coinciden con los resultados por Vives (2016) quien manifiesta que el 100% de los representantes tienen por objetivo el generar ganancias, como también con los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el

75% de los empresarios encuestados tienen por objetivo generar ganancias.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, manifestaron que la micro y pequeña empresa están creadas con el objetivo de generar ganancias.

Tabla 3

Gestión de calidad, uso del Kaizen en la micro y pequeña empresa, rubro hospedaje, como término gestión de calidad

Con respecto a los resultados de conocer el término de gestión de calidad en la micro y pequeña empresa: el 50% de los representantes conocen el término de gestión de calidad (Tabla 03). Estos resultados coinciden con los resultados por Acosta (2016) El 57.1% de los representantes encuestados tienen cierto conocimiento del término gestión de calidad, asimismo coinciden con los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 58.3% representantes dijeron que si conocen el termino de gestión de calidad. Pero contrastan con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 100 % de los representantes no tienen conocimientos del término Kaizen en gestión de calidad.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, tienen conocimiento del término de gestión de calidad.

Técnicas de gestión de calidad

Con respecto a los resultados de las técnicas de gestión de calidad que conocen en la micro y pequeña empresa: el 60% de los representantes conocen la técnica de las 5s (Tabla 03). Estos resultados. Coinciden con los resultados por Acosta (2016) quien manifiesta el 42.8% de los representantes encuestados conocen las técnicas modernas de gestión de calidad es las 5s. Pero contrastan con los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 41.7% de los representantes encuestados conoce la técnica moderna de gestión de calidad es el outsourcing.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, aplican la técnica de gestión de calidad de las 5s.

Dificultades para su implementación

Con respecto a los resultados de las dificultades para su implementación de las técnicas de

gestión de calidad: el 90% de los representantes tienen las dificultades para su implementación de un aprendizaje lento (Tabla 03). Pero estos resultados contrastan con los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 41.7% de los representantes encuestados tuvieron dificultades con un aprendizaje lento para la gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, tuvieron dificultades de un aprendizaje lento.

Técnicas de medición del rendimiento

Con respecto a los resultados de las técnicas de medición del rendimiento en la gestión de calidad: el 67% de los representantes aplican la técnica de rendimiento la evaluación de 360° (Tabla 03).

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, aplican la técnica de rendimiento la evaluación de 360°.

Alcanza objetivos y metas

Con respecto a los resultados de la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas: el 80% de los representantes de la micro y pequeña empresa dijeron que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas (Tabla 03). Estos resultados coinciden con los resultados por Acosta (2016) quien manifiesta que el 71.4% de los representantes encuestados dijeron que la gestión de calidad si ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, opinan que la gestión calidad si ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas.

Contribuye a mejorar el rendimiento

Con respecto a los resultados de la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento: el 80% de los representantes de la micro y pequeña empresa dijeron que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento (Tabla 03). Estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 62.5% de los representantes encuestados considera que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, asimismo coinciden con los resultados por Acosta (2016) quien manifiesta que el 100% de los representantes encuestados dijeron que la gestión de calidad si contribuye

a mejorar el rendimiento del negocio, como también coinciden con los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 66.7% de los representantes encuestados dijeron que la gestión de calidad si contribuye a la mejora del negocio.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, opinan que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento.

Antes de poner su Mypes

Con respecto al conocimiento del Kaizen que recibieron antes de poner su Mypes: el 60% de los representantes de la micro y pequeña empresa dijeron que no tuvieron conocimiento del Kaizen antes de emprender su Mypes (Tabla 03). No se encontraron simulaciones de antecedentes o contrastes de resultados.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, no tuvieron conocimiento del Kaizen antes de emprender su negocio.

El Kaizen aplicado por el recurso humano

Con respecto a los resultados en el uso del Kaizen por el recurso humano es: el 80% de los representantes de la micro y pequeña empresa dijeron que el uso del Kaizen por el recurso humano es una inversión (Tabla 03). Estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 100% de los empresarios encuestados dijeron que el uso del Kaizen es una inversión, asimismo coinciden con los resultados por Vives (2016) quien manifiesta que el 75% de los representantes encuestados dijeron que el uso del Kaizen es una inversión.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, opinan que el uso del Kaizen es una inversión.

Personal ha recibido conocimiento del uso del Kaizen

Con respecto a los resultados del conocimiento del Kaizen es: el 70% de los representantes de la micro y pequeña empresa dijeron que su personal no conocen el Kaizen (Tabla 03). Estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el

75% de los empresarios encuestados dijeron que no conocen Kaizen. Asimismo coinciden con los resultados por Vives (2016) quien manifiesta que el 75% de los representantes encuestados dijeron que su personal no conoce el uso del Kaizen.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, no conoce el uso del Kaizen.

Áreas

Con respecto a los resultados en qué áreas han recibido conocimiento del uso del Kaizen es: el 70% de los representantes dijeron que su personal no ha recibido curso en ninguna área. No se encontraron simulaciones de antecedentes o contrastes de resultados (Tabla 03).

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, no conocen del uso del Kaizen en ninguna área.

Mejora el rendimiento

Con respecto a los resultados de la mejora del rendimiento al recibir conocimiento del uso del Kaizen: el 80% de los representantes dijeron que el Kaizen mejora el rendimiento en el negocio (Tabla 03). No se encontraron simulaciones de antecedentes o contrastes de resultados.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedaje, opinan que el uso del Kaizen mejora el rendimiento en el negocio.

VI. Conclusiones

- La gran mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hospedajes, Huarmey, año 2018, son personas adultas que tienen entre 31 a 50 años de edad, la mayoría son dirigidas por mujeres, la mayoría relativa tienen estudios superior no universitaria, la gran mayoría tiene como representantes a los propios dueños, y la mayoría de los representantes tienen de 7 años a más en el cargo.
- La mayoría de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey, año 2018, tienen como tiempo de permanencia de 6 años a más en el rubro, asimismo la totalidad de las micro y pequeñas empresas entre 1 a más trabajadores, la gran mayoría de las personas que trabajan en la micro y pequeñas empresas son familiares, y la totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen objetivo de la creación del negocio generar ganancias.
- La mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa si tienen conocimiento término gestión de calidad; conocen como las técnicas de gestión de calidad las 5 s; asimismo la gran mayoría tuvieron dificultades para su implementación con un aprendizaje lento, la mayoría aplica la evaluación de 360° como las técnicas de medición del rendimiento. La gran mayoría de los representantes encuestados manifiesta que la gestión de calidad si ayuda a cumplir alcanzar objetivos y metas trazadas, y contribuye a mejorar el rendimiento. La mayoría de los representantes encuestados no recibió conocimiento del uso del Kaizen antes de poner su micro y pequeña empresa, la mayoría manifiesta que el uso del Kaizen es una inversión; la mayoría de los encuestados manifiestan que el personal no tiene conocimiento del Kaizen, la mayoría no ha recibido conocimiento del Kaizen, asimismo la gran mayoría manifiesta que el uso del Kaizen mejora el rendimiento del recurso humano.

Referencias bibliográficas

Comercio Exterior y Turismo. (13 de 05 de 2015). Decreto Supremo N° 001-2015-Mincetur. Norma técnica de Hospedaje:

El Peruano. (3 de Julio de 2003). Ley N° 28015. pág. 1. Obtenido de Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa:
<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>

El Peruano. (13 de 05 de 2014). Vivienda. Norma tecnica de Hospedaje, pág. 02. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/DS_Nro_006_2014_VIVIENDA_Edificaciones.pdf

El Peruano. (2 de Julio de 2013). Ley N° 30056. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial,. Obtenido de http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVER

Giorgio Merli. (1997). La gestión eficaz. Madrid: Diaz de Santos S.A.

Hoyos, A. M. (2008). Determinación de nivel de satisfacción de los clientes de Armenia. Armenia: Universidad Grand Colombia. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1535/658812S669.pdf;sequence=1>

Imai, M. (2001). Kaizen. La clave de la ventaja competitiva Japonesa (Vol. Decima tercera reimpresión). México: Continental.

Lara, A. E. (2008). Análisis del comportamiento de la demanda hotelera y su posible interferencia por el sistema de. Madrid: Facultad de C.C. E.E. y Empresariales.

Lara, C. A. (2009). Implantación de un sistema de gestión de calidad. Sevilla: Universidad Sevilla. Obtenido de <https://masterturismosevilla.files.wordpress.com/2013/03/implantac3b3n-de-un-sgc-iso-9001-2008.pdf>

Lemus, Ochoa y Colocho (2007) en su investigación de Buenos Aires titulado “Diseño de un modelo de aplicación del sistema lean management (administración esbelta)”.

López, J. C. (2013). Las 5 S una herramienta para mejorar la calidad de la oficina tributaria de Quetzaltenango de la superintendencia de administración tributaria en la región occidente. México: Universidad Rafael Landivar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Gonzalez-Juan.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Ley N° 27790. (s.f.). Lima.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (30 de 09 de 2008). Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds007-2008.pdf>

Ochoa Daniel Upegui. (2012). Plan de mejoramiento para la gestión de direccionamiento. Bogotá-Colombia: Universidad Ean. Obtenido de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2009/UpeguiDaniel2012.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Reto, G. S. (2015). Caracterización de la Capacitación y del Kaizen en las Mype Rubro Cevicherías de la Urb.Chira Piura. 2015: Uladech Católica Los Ángeles de Chimbote.

Rodríguez, H. V. (s.f.). Manual de Implementación Programa 5 S. Manual.

Servicio nacional de aprendizaje. (2009). Clasificación de alojamientos. Colombia. Obtenido de https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122_1_VIRTUAL-2015/OAAPs/OAAP6_Fase3/swf/aa1_oa2/oa.pdf

Suárez-Barraz; Miguel, Dávila y Ángel José. (2011). Implementación del Kaizen en México: un estudio exploratorio de una aproximación gerencial. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Suárez Barraza y Dávila (2011) en su estudio sobre “Implantación del Kaizen en México: un estudio exploratorio de una aproximación gerencial japonesa en el contexto latinoamericano”.

Sunat (2008). Obtenido de

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>

Vidal, S. E. (2014). El Kaizen como base para el progreso de la micro y pequeñas de Trujillo. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de ***<file:///C:/Users/Mi%20pc/Downloads/1512-4374-1-PB.pdf>***

Vilca (2009) en su investigación de estudio de pre-factibilidad para la instalación de un hospedaje para turistas que experimentan turismo vivencial, en la provincia de Tarma.

Zurbarán, M. D. (2012). Estandarización de los procedimientos de limpieza en las habitaciones del hotel Lincoln suites. Caracas: Universidad Simón Bolívar. Obtenido de ***<http://159.90.80.55/tesis/000158689.pdf>***

Anexos

ANEXOS

ANEXO 1. Cronograma de actividades

Actividades	Semanas														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
I. Introducción	x	x	x												
II. Revisión de la literatura. Antecedentes. Marco Teórico. Marco Conceptual.				x	x	x	x	x							
III. Hipótesis.									x						
IV. Metodología. Diseño. Población y Muestra. Def. y Oper. De la variable. Técnicas e instrumentos. Plan de análisis. Matriz de consistencia. Principios éticos.										x	x	x			
V. Resultados Resultados. Investigación												x	x		
VI. Conclusiones y recomendaciones Conclusiones. Recomendaciones.														x	x
Referencias														x	
Anexos														x	

ANEXO 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Suministros(*)			
• Impresiones	0.50	200	100.00
• Fotocopias	0.10	50	5.00
• Empastado	14.00	3	42.00
• Papel bond A-4 (200 hojas)	0.10	200	2.00
• Lapiceros	1.00	6	6.00
Sub total			155.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			100.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	15	75.00
Sub total			75.00
Total de presupuesto desembolsable			330.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (s/.)
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital –LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University-MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/)			982.00

ANEXO 03

POBLACIÓN

ITEM	RAZON SOCIAL	DIRECCION
1	Hotel María	Av. Alberto Reyes 237
2	Hotel Miramar	Auxiliar Panamericana Nte.
3	Hotel Recreo El Campanario	Prolongación Belaunde S/N
4	Hotel Jaime Crazy	371 y 373, Sector B 8,, Manuel Scorza
5	Hotel Los Faroles	Jr. Grau, Mz A, Lt: 9
6	Hotel GiralDOS Plaza	Av. Cabo Alberto Reyes S/N
7	Hotel Cordialidad	Av. Alberto Reyes 258
8	Hotel Santa Rosa	Jr. Los Andes – Plaza de Armas
9	Hotel Tampullari	Av. El Olivar 325
10	Hotel Plaza Huarmey	Calle los Andes 127
11	Hotel Warmy Plaza	Av. Aija, Mz "C" Lt "19
12	Hotel Ashley	Av. Alberto Reyes MZ N LT 2 289
13	Hotel Las Gaviotas	Jr. 2 de Mayo 231
14	Hotel La Siesta	Pan. Norte, Km. 298.5
15	Hostal La Posada	Panamericana Norte y Av Alberto Reyes
16	Hostal Venetto	Av Aija 154
17	Hostal Macheli	Parque Rosario S/N
18	Hostal Maracaná	Carretera Panamericana Norte km 298
19	Hostal Venus	Calle Grau 353

20	Hostal Las Delicias	Panamericana Norte Km 294
21	Hostal Santa Rosa	Los Andes 139
22	Hostal Acuario	Av. El Olivar 308
23	Hostal Campestre La Hacienda	Panamericana Norte Km 293
24	Hostal Paititi	Panamericana Norte Km 293
25	Hostal Paraiso	Av. Garcilaso de la Vega 271
26	Hostal Mario's	Los Andes 269
27	Hostal Aija	Esq. Aija Y Belaunde S/N
28	Hostal Claudia	Av. Cabo Alberto Reyes 202
29	Hostal Bravo Pérez Ruby Maribel	Panamericana Norte 294
30	Hospedaje de los Reyes	Jr. 2 de Mayo 132
31	Hospedaje La posada del Inca	Auxiliar Panamericana Nte. – Jr. Bolognesi 420
32	Hospedaje Gloria	Prol Tumbes, Sto. Domingo
33	Hospedaje Costa Virgen Beach Eco Camp	Playa Tuquillo
34	Hospedaje D' Angelo	Ultima Cdra. de Av. Garcilaso Después Del Estadio
35	Hospedaje El Mana	Av. Prolongación Aija , Huarmey
36	Hospedaje Patillo Eco Lodge	Pan. norte Km. 239
37	Hospedaje Casa del Sol - Tuquillo	Balneario de Tuquillo
38	Hospedaje El Olivar	Av. El Olivar 558
39	Hospedaje Eco Logde - Punta Patillos	Balneario de Punta Patillos
40	Hospedaje Pillku	Jr. 2 de Mayo 125
41	Hospedaje Plaza	Av. Garcilaso de la Vega 270
42	Hospedaje Casa Fina	Parque Mariscal Castilla S/N
43	Alojamiento La Posita Lodge	Playa La Pocita
44	Alojamiento El Buen Gusto	AAHH Miramar Mz K Lte. 3

45	Alojamiento Ruby	Calle Manuel Scorza Mz. a Lte. 10
46	Alojamiento Emili	AAHH Miramar, calle Unión Mz D Lte. 5
47	Alojamiento Adriel	Jr. Bolognesi Mz. I Lt. 4
48	Alojamiento Juanita	Jr. Belaunde 3ra cuadra
49	Alojamiento Santo Domingo	"K" Lote 20, Jirón Perú - Sto Domingo
50	Alojamiento Warmi	Avenida El Olivar 541

ANEXO 04

MUESTREO

ITEM	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Hotel María	Av. Alberto Reyes 237
2	Hotel Miramar	Auxiliar Panamericana Nte.
3	Hotel Recreo El Campanario	Prolongación Belaunde S/N
4	Hotel Jaime Crazy	371 y 373, Sector B 8,, Manuel Scorza
5	Hotel Los Faroles	Jr. Grau, Mz A, Lt: 9
6	Hotel GiralDOS Plaza	Av. Cabo Alberto Reyes S/N
7	Hotel Cordialidad	Av. Alberto Reyes 258
8	Hostal La Posada	Panamericana Norte y Av Alberto Reyes
9	Hostal Venetto	Av Aija 154
10	Hostal Macheli	Parque Rosario S/N
11	Hostal Maracaná	Carretera Panamericana Norte km 298
12	Hostal Venus	Calle Grau 353
13	Hostal Las Delicias	Panamericana Norte Km 294
14	Hostal Santa Rosa	Los Andes 139
15	Hospedaje de los Reyes	Av. 2 de Mayo 132

16	Hospedaje La posada del Inca	Auxiliar Panamericana Nte. – Jr. Bolognesi 420
17	Hospedaje Gloria	Prol Tumbes, Sto Domingo
18	Hospedaje Costa Virgen Beach Eco Camp	Playa Tuquillo
19	Hospedaje D' Angelo	Ultima Cdra. de Av. Garcilaso Después Del Estadio
20	Hospedaje El Mana	Av Prolongación Aija , Huarmey
21	Alojamiento Emili	AAHH Miramar, calle Unión Mz D Lte. 5
22	Alojamiento Adriel	Jr. Bolognesi Mz. I Lt. 4
23	Alojamiento Juanita	Jr. Belaunde 3ra cuadra
24	Alojamiento Santo Domingo	"K" Lote 20, Jirón Perú - Sto Domingo
25	Alojamiento Warmi	Avenida El Olivar 541

ANEXO 05

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario estructurado servirá para la elaboración del trabajo de investigación de tesis titulada “EL KAIZEN COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTION DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE, HUARMEY 2018”. Tesis que servirá para lograr el título profesional de Licenciado en Administración

Agradecemos a Ud. conteste con la verdad, para así obtener toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de nuestra investigación,

I. GENERALIZACION

A) REFERENTE A LOS REPRESENTANTE DE LAMYPE

1. La edad del representante legal de la MYPE

- a) 18 – 30años
- b) 31 – 50años
- c) 51 – mas

2. Sexo del representante legal de la MYPE

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?

- a) Sin instrucción

- b) Básica
- c) Superior no Universitario
- d) Superior Universitario

4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la MYPE?

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Hace cuantos años desempeña en el cargo?

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

B) REFERENTE A LASMYPES

6. ¿Cuántos años tiene la MYPE en el mercado?

- a) 0 – 2años
- b) 3 – 5años
- c) 6 amas

7. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?

- a) 1 – 5trabajadores
- b) 6 - 10trabajadores
- c) 11 amas

8. las personas que trabajan en su empresa son:

- a) familiares
- b) personas no familiares

9. objetivo de creación de la MYPE

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencias

C. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACION

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

- 11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**
- a) Benchmarking
 - b) Kaizen
 - c) Empowerment
 - d) Las 5s
 - e) Otros
- 12. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad?**
- a) Poca iniciativa
 - b) Aprendizaje lento
 - c) No se adapta a los cambios
 - d) Desconocimiento del puesto
 - e) Otros
- 13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:**
- a) La observación
 - b) La evaluación
 - c) Escala de puntuación
 - d) Evaluación de 360°
 - e) Otros
- 14. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la MYPE**
- a) Si
 - b) No
- 15. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio**
- a) Si
 - b) No
- 16. Usted ha recibido un tipo de capacitación antes de poner su MYPE en funcionamiento.**
- a) Si
 - b) No
- 17. Considera Usted, que capacitar al recurso humano es:**
- a) Inversión

- b) Gasto
- c) Ninguno

18. Su personal ha recibido la capacitación

- a) Si
- b) No

19. En qué áreas ha recibido la capacitación

- a) En marketing
- b) En atención al cliente
- c) Otros
- d) Ninguno

20. La capacitación mejora el rendimiento de la empresa

- a) Si
- b) No

HECHO POR: SEGUNDO H. GAMARRA SAAVEDRA: _____

VALIDADO POR: _____

ANEXO 06

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario estructurado servirá para la elaboración del trabajo de investigación de tesis Titulada "EL KAIZEN COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTION DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE, HUARMEY 2018". Tesis que servirá para lograr el título profesional de Licenciada en Administración

Agradecemos a Ud. conteste con la verdad, para así obtener toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de nuestra investigación,

I. GENERALIZACION

A) REFERENTE A LOS REPRESENTANTE DE LA MYPE

1. La edad del representante legal de la MYPE

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 – mas

2. Sexo del representante legal de la MYPE

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?

- a) Sin instrucción
- b) Básica
- c) Superior no Universitario
- d) Superior Universitario

4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la MYPE?

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Hace cuantos años desempeña en el cargo?

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

B) REFERENTE A LAS MYPES

6. ¿Cuántos años tiene la MYPE en el mercado?

- a) 0 - 2 años
- b) 3 - 5 años
- c) 6 a mas

7. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?

- a) 1 - 5 trabajadores
- b) 6 - 10 trabajadores
- c) 11 a mas

8. las personas que trabajan en su empresa son :

- a) familiares
- b) personas no familiares

9. objetivo de creación de la MYPE

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencias

C. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACION

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Sí
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) Kaizen

c) Empowerment

d) Las 5 s

e) Otros

12. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad?

a) Poca iniciativa

b) Aprendizaje lento

c) No se adapta a los cambios

d) Desconocimiento del puesto

e) Otros

13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

a) La observación

b) La evaluación

c) Escala de puntuación

d) Evaluación de 360°

e) Otros

14. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la MYPE

a) Si

b) No

15. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

a) Si

b) No

16. Usted ha recibido un tipo de capacitación antes de poner su MYPE en funcionamiento

a) Si

b) No

17. Considera Usted, que capacitar al recurso humano es:

a) Inversión

b) Gasto

c) Ninguno

18. Su personal ha recibido la capacitación

a) Si

b) No

19. En qué áreas ha recibido la capacitación

a) En marketing

b) En atención al cliente

c) Otros

d) Ninguno

20. La capacitación mejora el rendimiento de la empresa

a) Si

b) No

HECHO POR: SEGUNDO H. GAMARRA SAAVEDRA _____

VALIDADO POR: _____

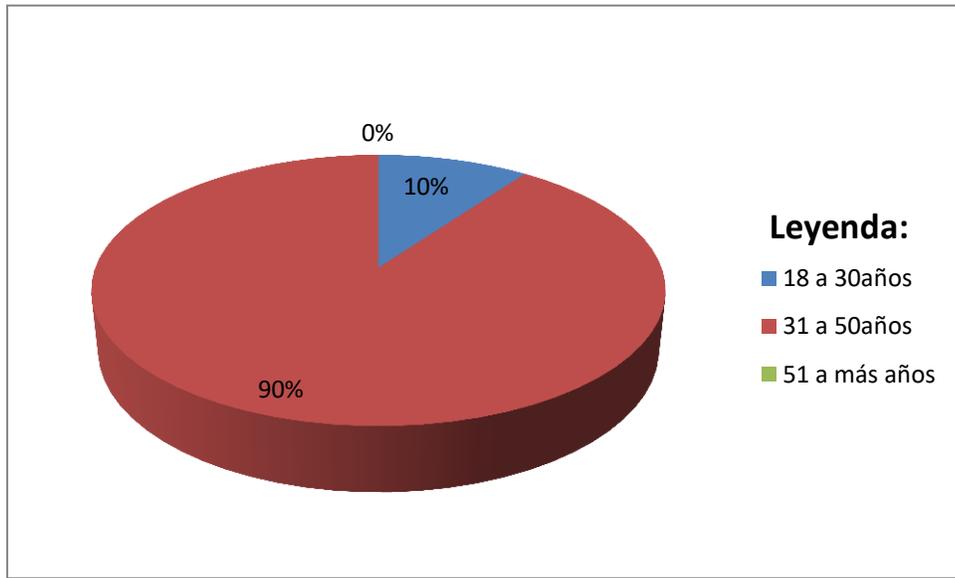


Figura 1. Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 01

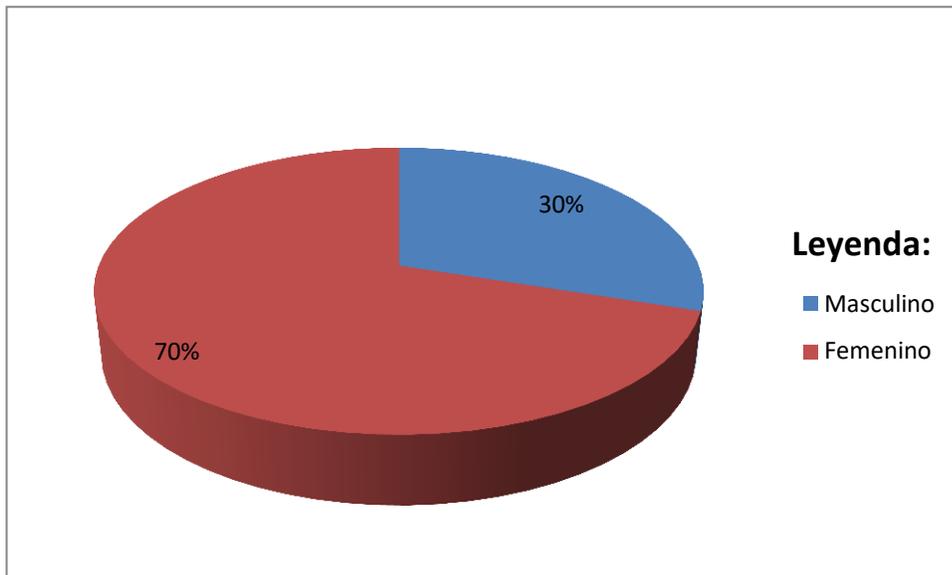


Figura 2. Sexo de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 01

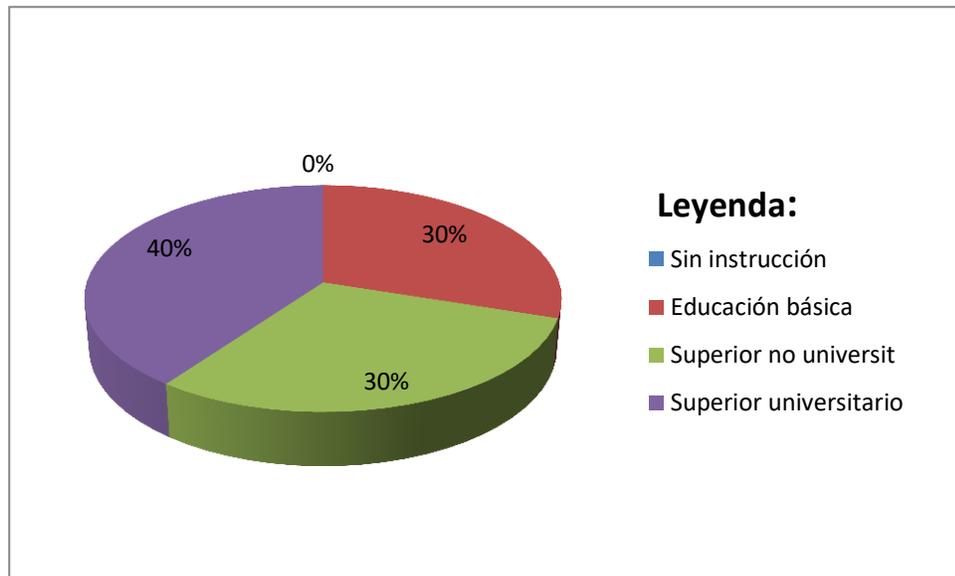


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 01

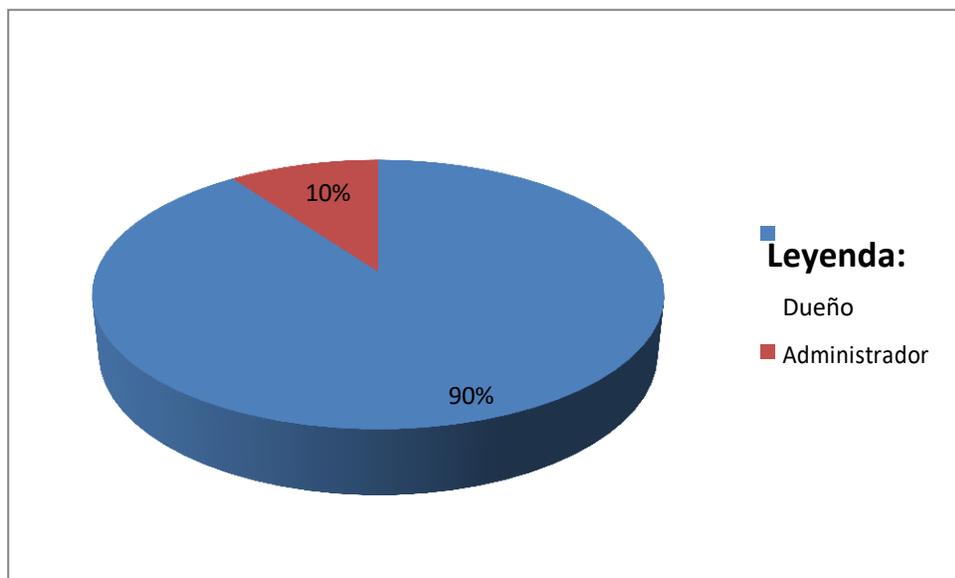


Figura 4. Cargo que desempeña de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 01

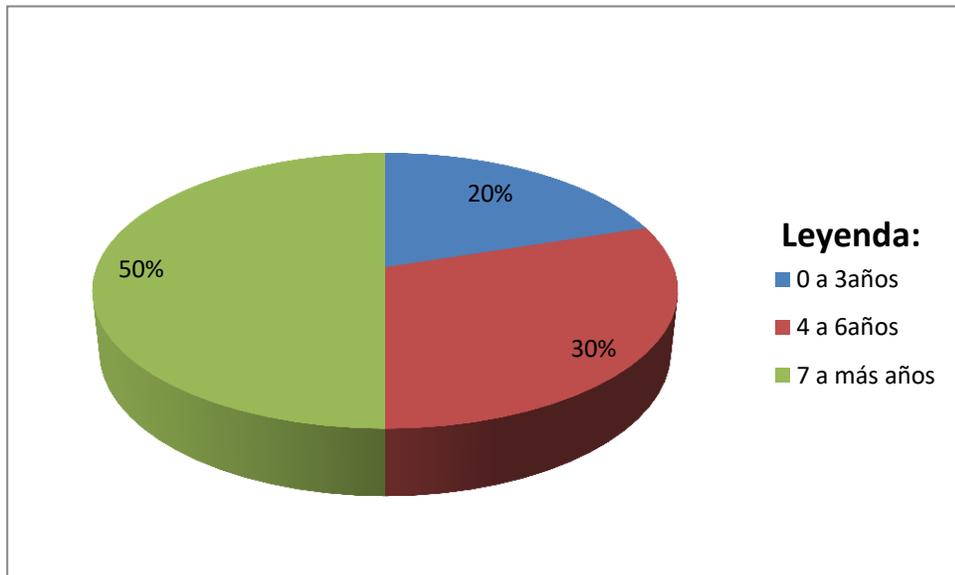


Figura 5. Tiempo en el Cargo que desempeña de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 01

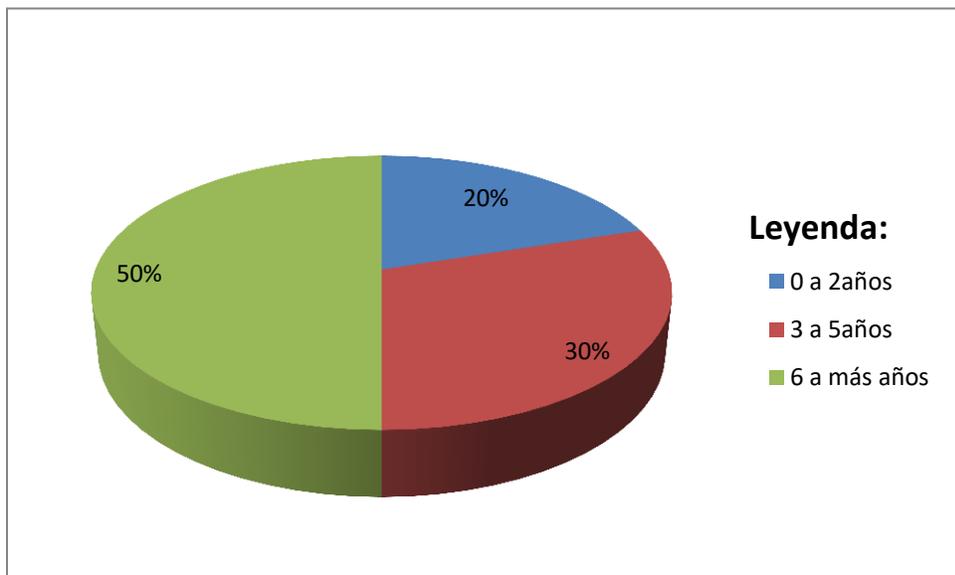


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla02

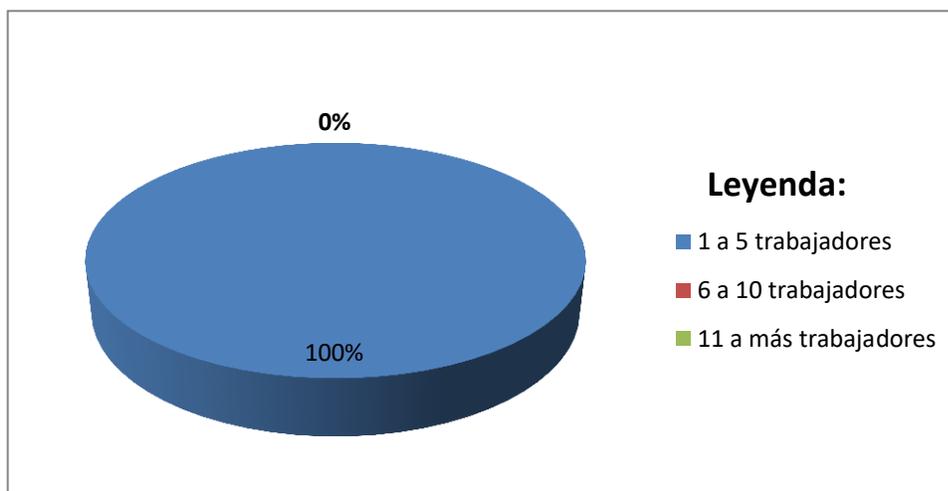


Figura 7. Número de trabajadores de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 02

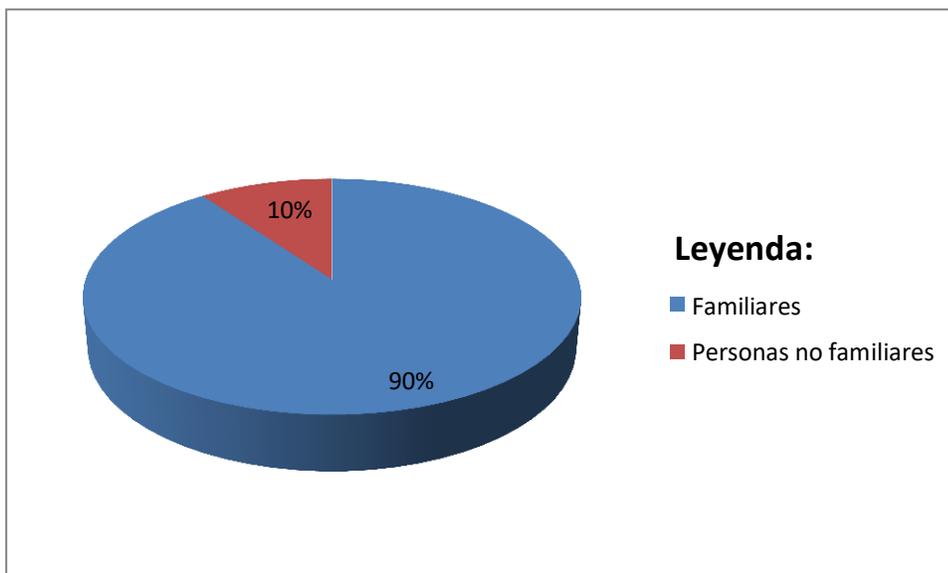


Figura 8. Personas que trabajan en las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 02

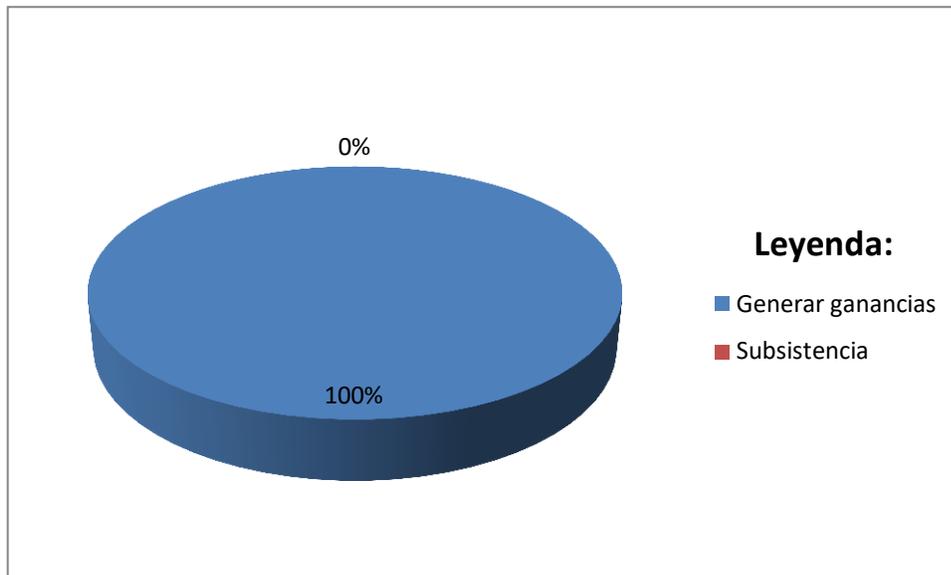


Figura 9. Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 02

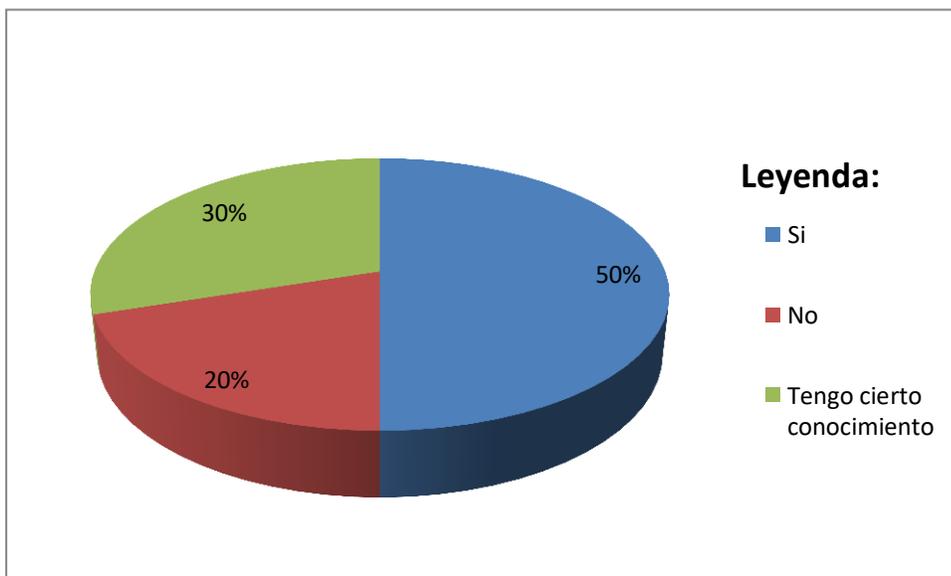


Figura 10. Conocimiento del término Kaizen como gestión de calidad de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 03

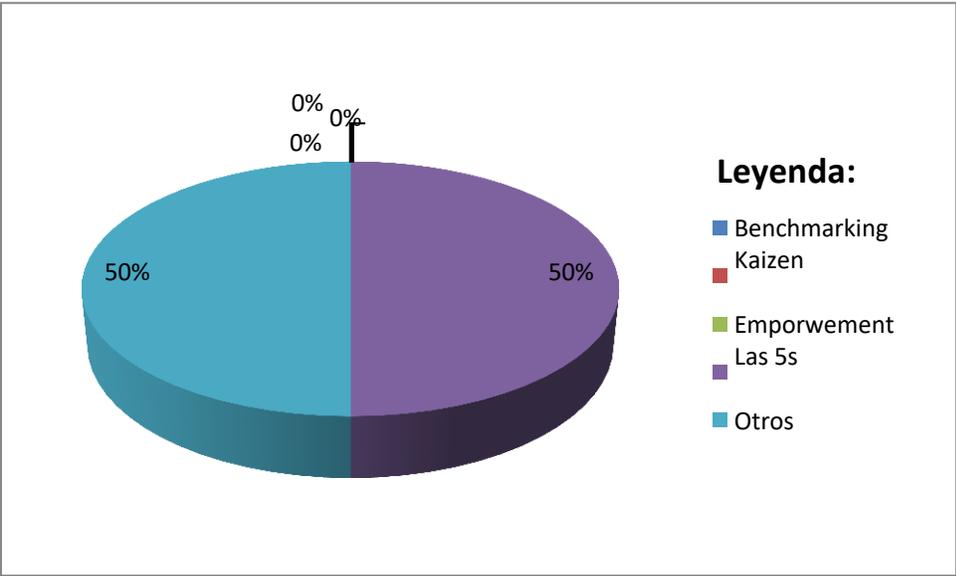


Figura 11. El Kaizen como técnica de gestión de calidad que aplican las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 03

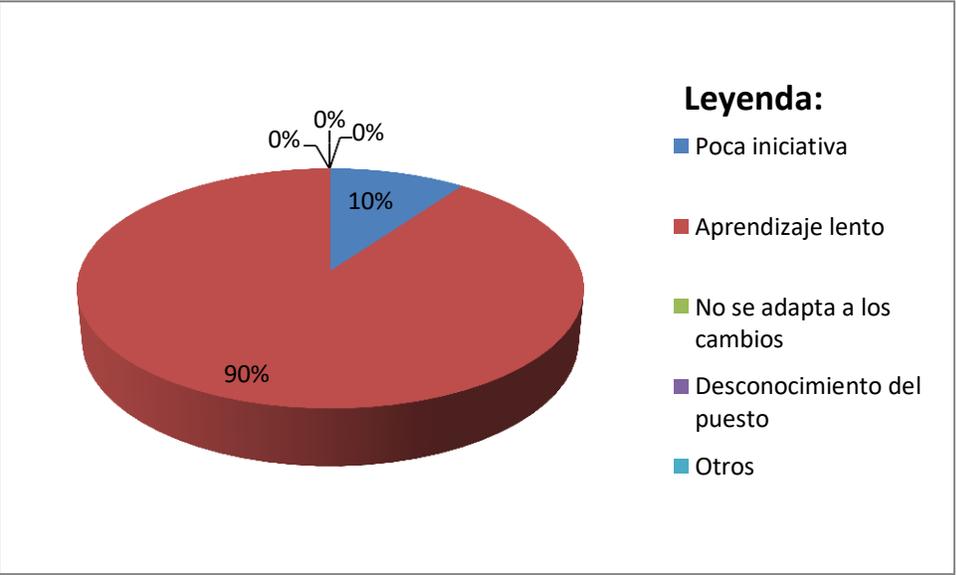


Figura 12. Dificultades para implementación del Kaizen como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 03

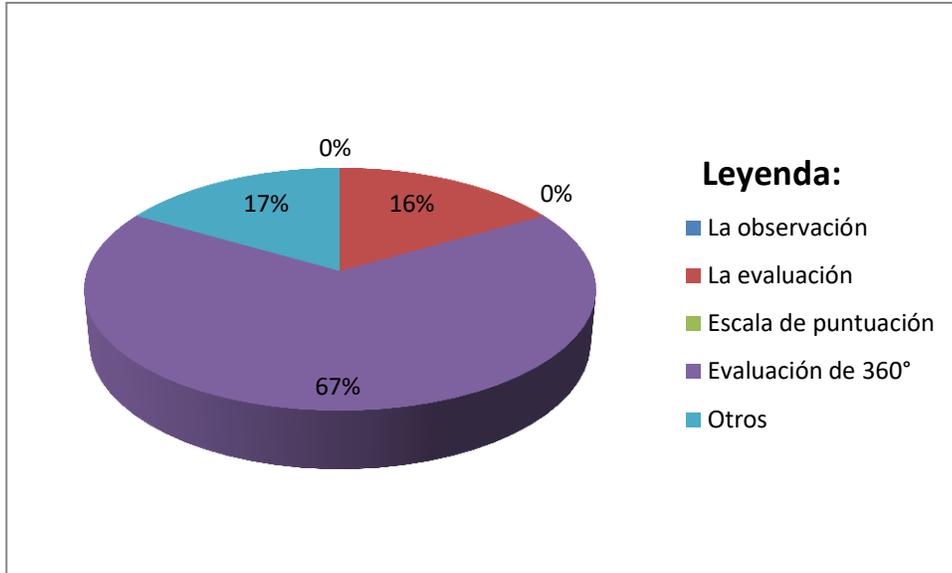


Figura 13. Técnicas de medición de rendimiento de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 03

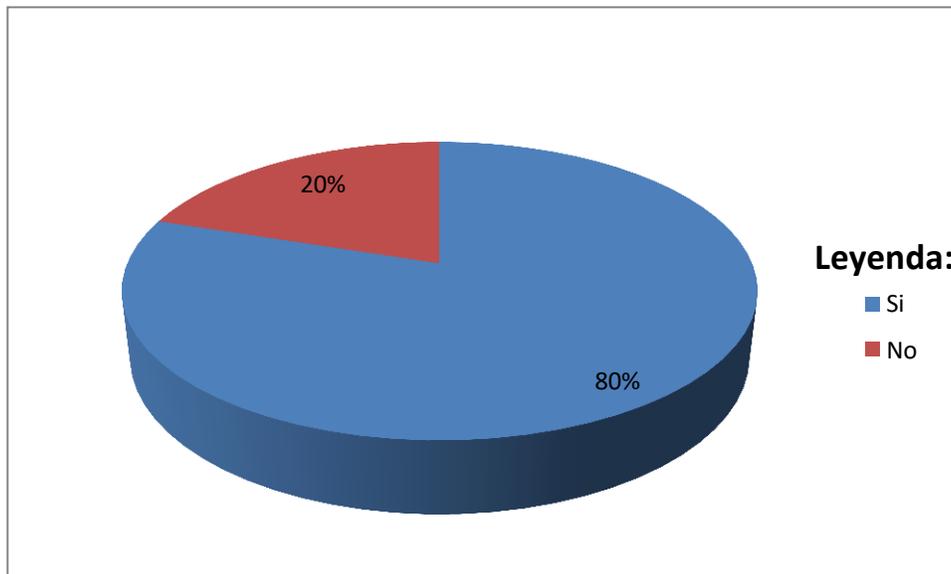


Figura 14. Alcanzar objetivos y metas de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 03

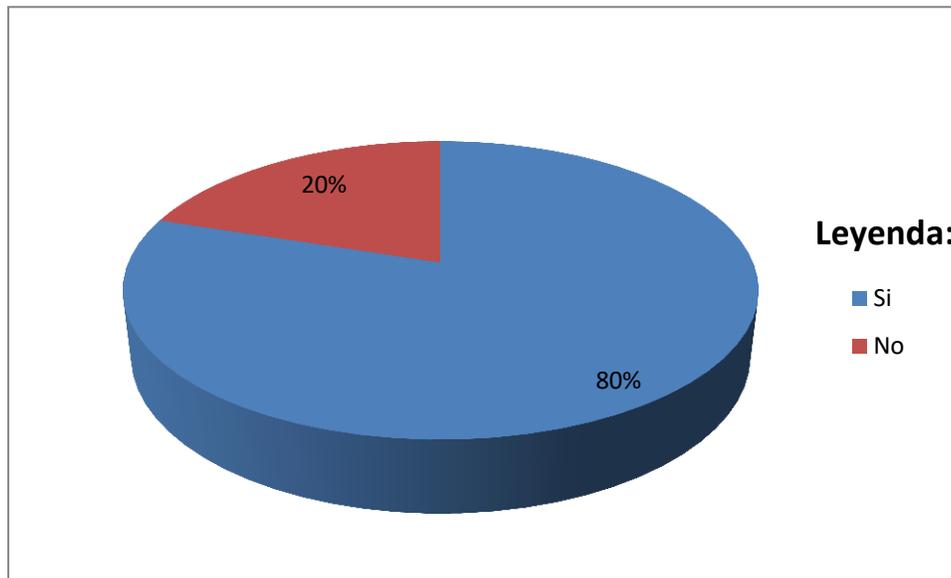


Figura 15. El Kaizen contribuye a mejorar el rendimiento de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 03

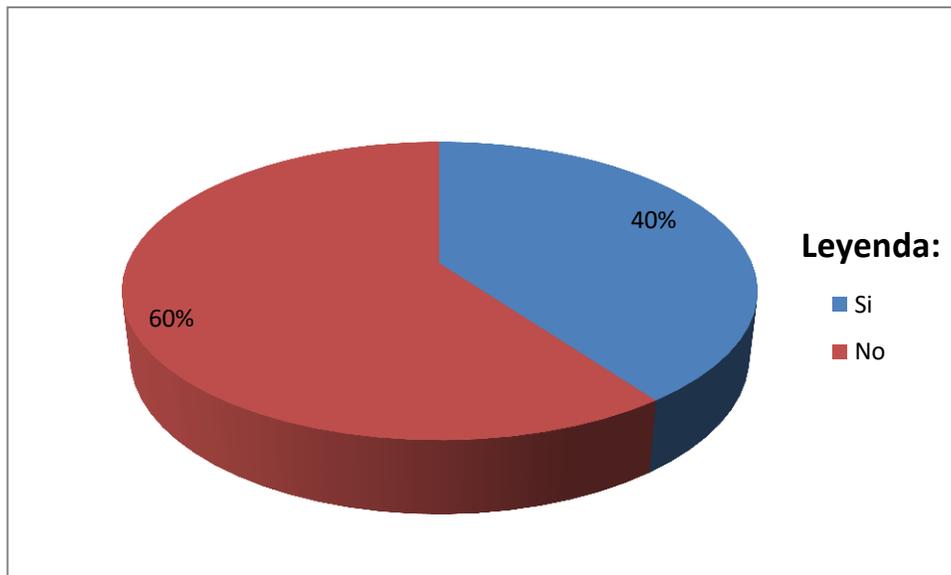


Figura 16. Conocimiento del uso del Kaizen antes de poner la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 03

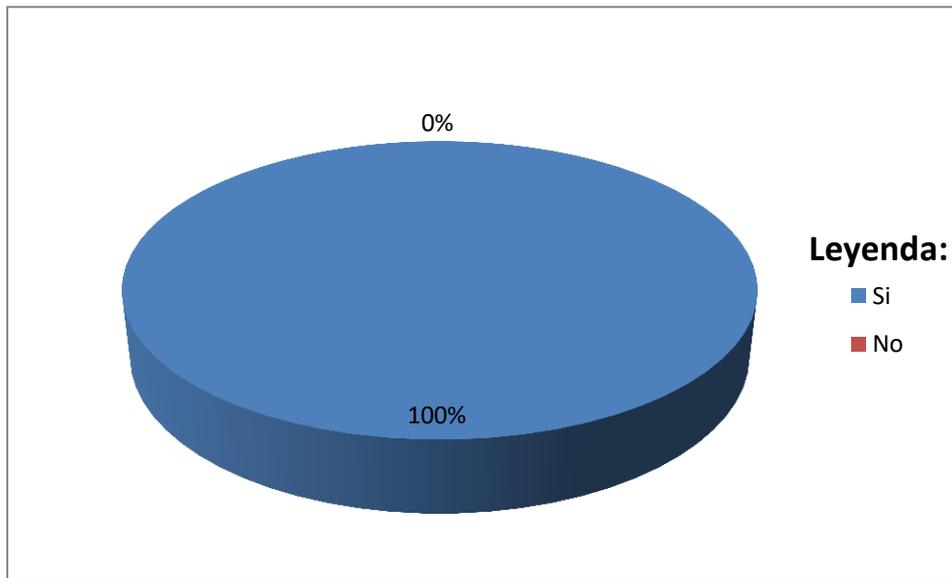


Figura 17. Cursos para mejorar el rendimiento en la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 03

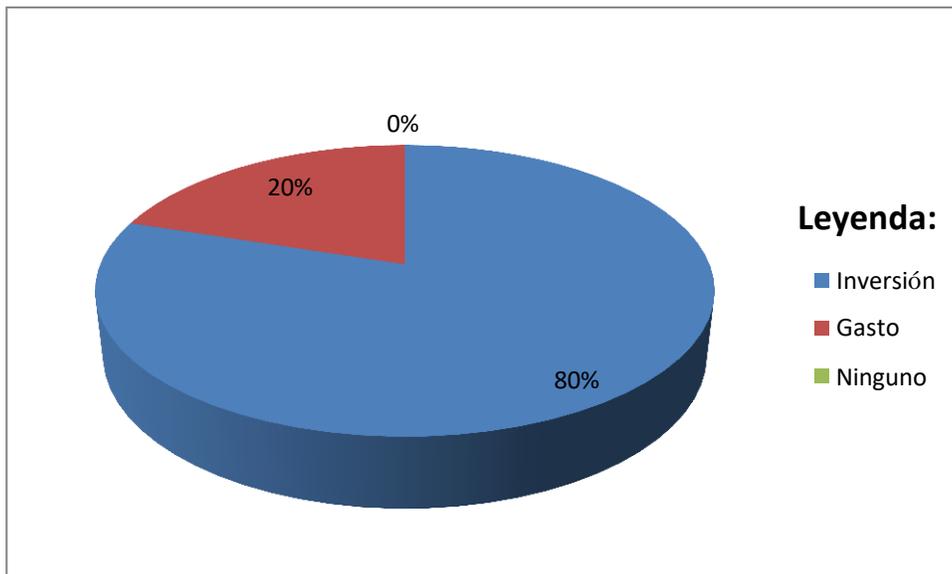


Figura 18. Recibe el personal, conocimiento del uso del Kaizen para aplicarlo en la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 03

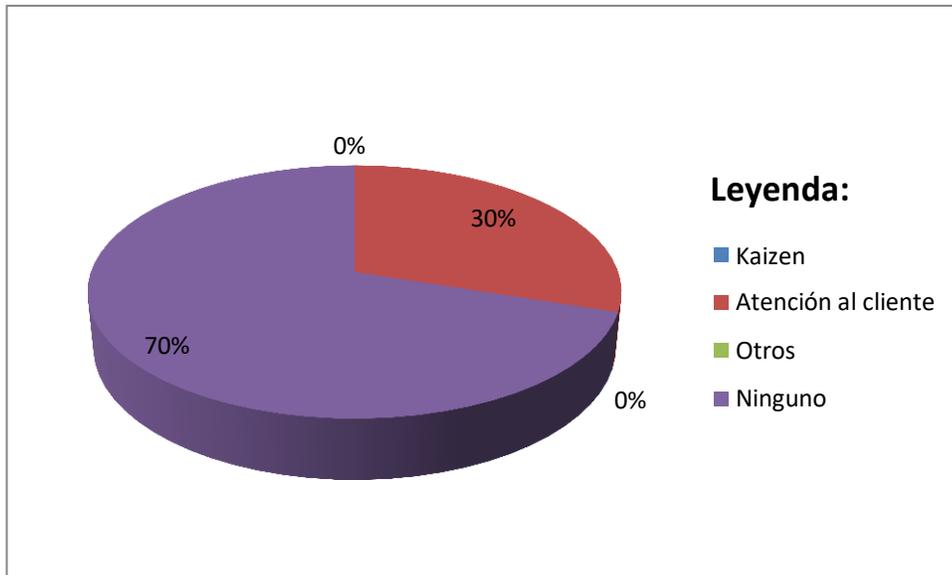


Figura 19. Recibe el personal, conocimiento del uso del Kaizen para aplicarlo en la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 03

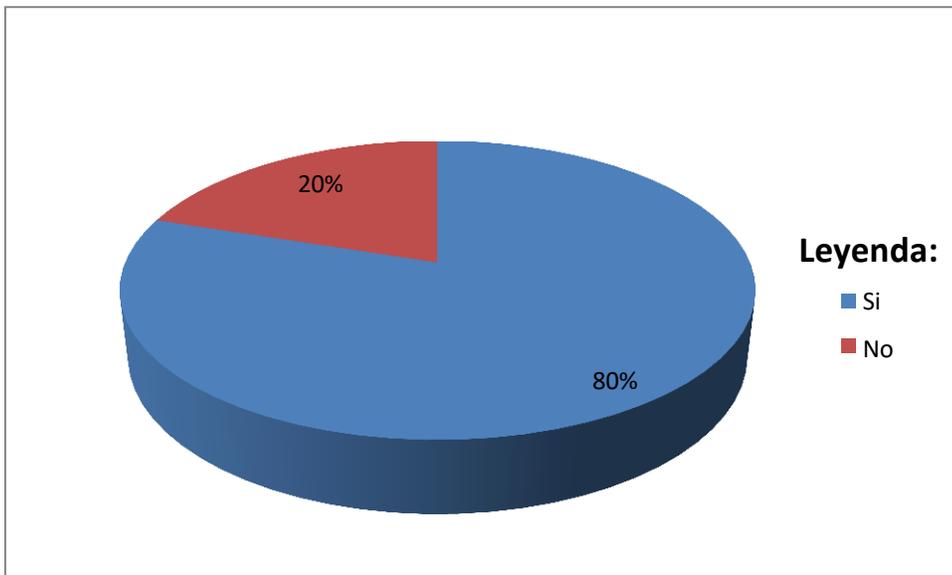


Figura 20. Mejora el rendimiento de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 03