



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO
EL MÉTODO KAIZEN EN LAS MICRO Y PEQUEÑA
EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS-RUBRO HOTEL DE
DOS ESTRELLAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015.**

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

AUTORA:

GEYSI GARIS SALAZAR RODRIGUEZ

ASESOR:

MGTR. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL
MÉTODO KAIZEN EN LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
DEL SECTOR SERVICIOS-RUBRO HOTEL DE DOS
ESTRELLAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015.**

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

AUTORA:

GEYSI GARIS SALAZAR RODRIGUEZ

HUARAZ-PERÚ

2017

1. Título de la Tesis

Caracterización de la gestión de calidad bajo el método kaizen en las Micro y Pequeña Empresa del sector servicios - rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015.

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgr. César Hernán Norabuena Mendoza
Secretario

Mgr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Mgr. Carlos Humberto Chunga Antón
Asesor

3. Dedicatoria

Al creador de todo el universo,
creador del cielo y de la tierra
con la humildad que Dios me
enseñó mediante sus enseñanzas
consagró este fruto y todos lo que
me falta por cumplir a Él.

A Marlene Rodríguez Rondan y
Walter Salazar León, por ser mi
camino de luz ante los obstáculos
no me ha dejado caer sola, a mi
madre que con su amor me da la
fortaleza para ejecutar todo lo
que me propongo.

4. Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las micro y pequeñas empresa sector servicios, rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015. La investigación fue cuantitativa descriptiva, no experimental (transaccional o transversal). El recojo de la información se identificó dos poblaciones de 11 gerentes y 28 colaboradores, a quienes se les aplicó 12 preguntas cerradas por medio de la encuesta; se logró los siguientes resultados: El 81.8% de los gerentes encuestados señalan estar fuertemente de acuerdo, respecto a la apariencia limpia de los empleados. El 72.7% de los gerentes encuestados del rubro hotel de dos estrellas nos dice que esta medianamente de acuerdo que se desarrolle un examen periódico donde se evalúa los conocimientos del personal y la limpieza dentro de la organización. El 100% de los gerentes, señalan que están fuertemente de acuerdo que la limpieza del hotel es constante pero los colaboradores están en desacuerdo en un 75%, por tanto los colaboradores indican que no hay una limpieza constante y orden. Finalmente para concluir: Los gerentes indican que si existe una limpieza constante mientras los colaboradores señalan que no hay una limpieza constante, por lo tanto hay deficiencia en la gestión de calidad y no hay una preocupación por la mejora continua; los gerentes y colaboradores desconocen del método kaizen aplicado a las 5 “S”.

Palabras clave: MYPE, gestión de calidad y hotel de dos estrellas.

Abstract

The objective of the research work was to describe the main characteristics of quality management under the kaizen method in the micro and small company's sector services - two-star hotel in the District of Huaraz, 2015. To develop the work, a type and level of descriptive, quantitative research and with a transactional design. For the collection of the information, two populations of 11 managers and 28 collaborators were identified, to whom 12 closed questions were assigned by means of the survey. The 81.8% of the managers surveyed indicated that they strongly agree with respect to the clean appearance of the employees. 72.7% of the managers surveyed in the two-star hotel category tell us that they agree that a periodic review should be carried out to assess the knowledge of the staff and the cleanliness within the organization. 100% of the managers, indicate that they strongly agree that the cleanliness of the hotel is constant but the collaborators are in disagreement in 75%, therefore the collaborators indicate that there is no constant cleaning and order.

Finally to conclude: The managers indicate that if there is a constant cleaning while the collaborators point out that there is no constant cleaning therefore there is a deficiency in the management of quality and there is no concern for continuous improvement; the managers and collaborators are unaware of the kaizen method applied to the 5 "S".

Keywords: MSE, quality management and two star hotel

5. Contenido

1.	Título de la Tesis.....	i
2.	Hoja de firma del jurado y asesor	ii
3.	Dedicatoria.....	iii
4.	Resumen y abstract	v
5.	Contenido.....	vi
6.	Índice de tablas y figuras	x
I.	Introducción	1
II.	Revisión de literatura.....	8
	2.1. Antecedentes	8
	2.2. Bases teóricas de la investigación.	11
	2.2.1. La gestión de calidad.	11
	2.2.2. Gestión de calidad bajo el método kaizen	12
	2.2.3. Teoría kaizen	12
	2.2.4. Dimensiones de kaizen	15
	2.2.5. Medianas y Pequeña Empresa (MYPE)	18
	2.2.6. Micro pequeña empresa (MYPE) en el sector servicios de los hoteles: 20	
	2.3. Marco conceptual de la investigación	24
III.	Metodología	25
	3.1. Diseño de investigación.....	25
	3.2. Población y muestra.....	25
	3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	26

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Plan de análisis	27
3.6. Matriz de consistencia	28
3.7. Principios éticos.....	29
IV. Resultados.....	30
4.1. Respecto a la encuesta aplicada a los gerentes	30
4.1.1 Resultados respecto a la encuesta aplicada a los colaboradores	44
4.2. Análisis de resultados	58
V. Conclusiones	60
Referencias bibliográficas.....	62
Anexos	66
Anexo N° 01: Directorio de las micro y pequeña empresa del sector servicio- rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz.....	66
Anexo N° 02: Encuesta.....	67

6. Índice de tablas

Tabla 01:	<i>Distribución según Edad</i>	30
Tabla 02:	<i>Distribución según Sexo</i>	31
Tabla 03:	<i>Distribución según la clasificación de las sabanas, frazadas, cobertores, toallas para el lavado</i>	32
Tabla 04:	<i>Distribución según la apariencia limpia de los empleados</i>	33
Tabla 05:	<i>Distribución de anaqueles para que dejen sus cosas los empleados</i>	34
Tabla 06:	<i>Distribución según colores claros para la identificación de la suciedad</i>	35
Tabla 07:	<i>Distribución según apreciación de la existencia de uniforme laboral</i>	36
Tabla 08:	<i>Distribución según apreciación de botiquin de primeros auxilios</i>	37
Tabla 09:	<i>Distribución según habitaciones listas para ser ocupadas por el huésped según la llegada</i>	38
Tabla 10:	<i>Distribución según apreciación de examen periodico donde se evalua los conocimientos del personal y la limpieza dentro de la organización</i>	39
Tabla 11:	<i>Distribución según apreciación de secuencia ordenada para la recepción del cliente</i>	40
Tabla 12:	<i>Distribución según apreciación de limpieza constante</i>	41
Tabla 13:	<i>Distribucion según apreciación de señalizaciones de algun tipo y cree usted que es importante para el buen desempeño</i>	42
Tabla 14:	<i>Distribución según apreciación de habitaciones con guardaropa, camas simples y camas dobles a la comodidad del huésped.</i>	43
Tabla 15:	<i>Distribución según Edad</i>	44
Tabla 16:	<i>Distribución según Sexo</i>	45
Tabla 17:	<i>Distribución según la clasificación de las sabanas, frazadas, cobertores, toallas para el lavado</i>	46
Tabla 18:	<i>Distribución según la apariencia limpia de los empleados</i>	47
Tabla 19:	<i>Distribucion de anaqueles para que dejen sus cosas los empleados</i>	48
Tabla 20:	<i>Distribución según colores claros ppara la identificación de la suciedad</i>	49

Tabla 21: <i>Distribución según apreciación de la existencia de uniforme laboral</i>	50
Tabla 22: <i>Distribución según apreciación de botiquin de primeros auxilios</i>	51
Tabla 23: <i>Distribución según habitaciones listas para ser ocupadas por el huésped según la llegada</i>	52
Tabla 24: <i>Distribución según apreciación de examen periodico donde se evalua los conocimientos del personal y la limpieza dentro de la organización</i>	53
Tabla 25: <i>Distribución según la apreciación de secuencia ordenada para la recepción del cliente</i>	54
Tabla 26: <i>Distribución según la apreciación de limpieza constante</i>	55
Tabla 27: <i>Distribución según apreciación de señalizaciones de algún tipo y cree usted que es importante para el buen desempeño</i>	56
Tabla 28: <i>Distribución según apreciación de habitaciones con guardaropa, camas simples y camas dobles a la comodidad del huésped</i>	57

Índice de Figuras

Figura 01. <i>Distribución según Edad</i>	30
Figura 02. <i>Distribución según sexo</i>	31
Figura 03. <i>Distribución según la clasificación de las sábanas, frazadas, cobertores, toallas para el lavado</i>	32
Figura 04. <i>Distribución según apreciación de la apariencia limpia de los empleados.</i>	33
Figura 05. <i>Distribución según apreciación de anaqueles para que dejen sus cosas los empleados</i>	34
Figura 06. <i>Distribución según apreciación usan colores claro para identificar la suciedad</i>	35
Figura 07. <i>Distribución según apreciación de la existencia de uniforme laboral</i>	36
Figura 08. <i>Distribución según apreciación de botiquín de primeros</i>	37
Figura 09 . <i>Distribución según apreciación de habitaciones listas para ser ocupadas por el huésped según la llegada</i>	38
Figura 10. <i>Distribución según apreciación de examen periódico donde se evalúa los conocimientos del personal y la limpieza dentro de la organización</i>	39
Figura 11. <i>Distribución según apreciación de secuencia ordenada para la recepción del cliente</i>	40
Figura 12. <i>Distribución según apreciación de limpieza constante</i>	41
Figura 13. <i>Distribución según apreciación de señalizaciones de algún tipo y cree usted que es importante para el buen desempeño</i>	42
Figura 14. <i>Distribución según apreciación de habitaciones con guardarropa, camas simples y camas dobles a la comodidad del huésped</i>	43
Figura 15. <i>Distribución según Edad</i>	44
Figura 16. <i>Distribución según Sexo</i>	45
Figura 17. <i>Distribución según la clasificación de las sábanas, frazadas, cobertores, toallas para el lavado</i>	46
Figura 18. <i>Distribución según apreciación de la apariencia limpia de los empleados</i>	47

Figura 19. <i>Distribución según apreciación de anaqueles para que dejen sus cosas los empleados.</i>	48
Figura 20. <i>Distribución según apreciación usan colores claro para identificar la suciedad.</i>	49
Figura 21. <i>Distribución según apreciación de la existencia de uniforme laboral</i>	50
Figura 22. <i>Distribución según apreciación de botiquín de primeros.</i>	51
Figura 23. <i>Distribución según apreciación de habitaciones listas para ser ocupadas por el huésped según la llegada.</i>	52
Figura 24. <i>Distribución según apreciación de examen periódico donde se evalúa los conocimientos del personal y la limpieza dentro de la organización</i>	53
Figura 25. <i>Distribución según apreciación de secuencia ordenada para la recepción del cliente.</i>	54
Figura 26. <i>Distribución según apreciación de limpieza constante</i>	55
Figura 27. <i>Distribución según apreciación de señalizaciones de algún tipo y cree usted que es importante para el buen desempeño</i>	56
Figura 28. <i>Distribución según apreciación de habitaciones con guardarropa, camas simples y camas dobles a la comodidad del huésped.</i>	57

I. Introducción

Es el tiempo de innovación de la tecnología, la investigación de la calidad es perseverante ayuda a todas las empresas a que puedan resolver problemas, la inquietud por mejorar y ser competitiva dentro de las micro y pequeñas empresa, la mayoría no implementan métodos, estrategias y herramientas, etc, los gerentes y colaboradores intencionalmente piensan en kaizen, es aquí donde la gestión de calidad en participación del método kaizen aplicado la 5 “S” ocupe mayor relevancia en los hoteles del distrito de Huaraz, el gerente debe transmitir una energía de actitud positiva a los colaboradores para perfeccionar en el trabajo.

Kaizen involucra a gerentes y colaboradores dando un esfuerzo compuesto hacia el mejoramiento del desempeño hacia la satisfacción total, la preocupación de nuestra universidad es apoyar a la MYPE a desenvolverse e incrementar una mayor rentabilidad esto se hará posible a través de la escuela de administración la línea de investigación gestión de calidad para mejorar procesos sólidos y duraderos brindando un excelente servicio y prestigio aplicando el método de las 5 “S” el cual resaltará en toda la investigación.

En estos tiempos de innovación de la tecnología las micro pequeña empresa (MYPE) en cada departamento del Perú es portador y creador de más empleos.

A nivel internacional, hoy en día las Micro y Pequeña Empresa en el Perú, es de mayor relevancia para la economía y genera más empleos, según Galviz, German Israel (2011) las MYPES tienen asistir al aumento de la economía del país. Logrando mayor eficiencia y satisfacción total brindando servicios de calidad. La mayoría de las MYPES hoteles de dos estrellas, carecen de calidad descuidando al cliente.

La limpieza y el mantenimiento tanto externo como interno de las habitaciones del hotel es de mucho cuidado porque es la presentación y diferenciación en todos

los hoteles de las categorías de los hoteles existiendo deficiencia en tanto al personal e instalaciones.

Lara A. E (2008) la limpieza del hotel y el mantenimiento del hospedaje el servicio demuestra el interligamiento tres y dos estrellas en concordancia al primero al cuatro y tres estrellas al segundo (p.16). Por consiguiente Lara C. A. (2009) menciona que una vez más el personal no cuenta con el distintivo en el uniforme. Las instalaciones provocan sensación de limpieza intachable y la bolsa de basura no abarca todo el bote (p.15).

Cada año las personas van volviéndose más exigentes y es donde todo entra por los ojos es donde busca que las Micro y Pequeña Empresa empiezan a florecer, en tal sentido mejore cada personal de acuerdo a las exigencias de los clientes para que solucionen cada problema que se presente. La tesis de Zurbaran (2012) nos precisa que realizo un manual donde nos habla de las características y funciones para los pasos que debe realizar una de las camareras y esperando que se solucione inconvenientes sobre la limpieza y el orden de todo el hospedaje (p.2).

Al momento de ocupar un establecimiento de hospedaje lo primero que vez es la infraestructura luego observas el orden y la limpieza donde las mesas de noche es importante para poder realizar distintas actividades o para poner algunas cosas que son importantes, “Las mesas de noche deben estar limpias y ordenadas en todo momento, en ella se dispone material necesario para el huésped”, (Zurbaran, 2012, p.14).

Es necesario que los gerentes y colaboradores participen ambas partes para poder resolver problemas, plantear sugerencias y es esencial saber el comportamiento de todos los colaboradores porque a través de ellos se ve la realidad y exigencias de los clientes.

El comportamiento de los colaboradores debe ser escuchado porque ellos saben más de la realidad de los problemas a diario, es de elemento importante que el gerente transmita la participación cuando en reuniones se exprese y deje expresar ideas, inquietudes y sugerencias para plantear soluciones a los obstáculos para conocer la realidad (Ochoa, 2012, p.80).

Los problemas dentro del hotel se encuentra problemas en los procesos de limpieza y orden es donde genera que el cliente este insatisfecho, el colaborador tiene que cumplir con una conducta apropiada para la atención al cliente Zurbarán (2012) menciona que todos los trabajadores del hotel deben mantener durante sus horas de labores una conducta sobria, ordenada, cortés e inteligente. Debe evitar malas maneras, desordenes, juegos inapropiados, etc. Queda totalmente prohibido (p.61).

Para llegar a la mejora continua todas las micro y pequeña empresa MYPE deben aplicar kaizen es decir mejora continua logrando una ventaja competitiva ante las demás para obtener rentabilidad y prestigio. A nivel nacional el autor Vidal (2014) menciona que las micro y pequeña empresa (MYPE) como parte sustancial de la realidad, deberán encaminarse de manera sostenida hacia el kaizen como una oportunidad de cambio para mejorar continuamente y diferenciarse de la competencia, en la que al emplearlo adecuadamente los resultados serán positivos en beneficios de la empresa (p.2).

En estos tiempos de innovación y crecimiento de la tecnología muchos de los gerentes y colaboradores no conocen las siglas y peor aún confunden MYPE y PYME las dos se diferencian por las características que poseen cada una, la PYME uno de sus características es que no debe superar los 250 colaboradores mientras la MYPE no debe superar los 10 colaboradores. En la actualidad los gerentes y colaboradores no tienen un concepto claro de las siglas que por error confunden. Según García (2011) el alcance de la categoría Micro y Pequeña Empresa, identificada con la sigla

MYPE y no PYME que por error se menciona, ambas tienen diferencias en cuanto a sus características (p.8).

En las MYPES del distrito de Huaraz del sector servicios, rubro hoteles de dos estrellas, se ha observado que existe una gestión ineficiente de la calidad por los siguientes motivos. Existen deficiencias en la limpieza y orden en las habitaciones, sala de recepción, camas limpias y ordenadas, siendo este un factor primordial para evitar espantar al cliente con la insatisfacción y no regrese, ya que con esto peligran los hoteles bajando su rentabilidad y su imagen empresarial. Tendría una mala reputación afectando así la confianza puesta en ello.

Lo primero que hacemos al entrar en una habitación y en toda organización es observar poco a poco la limpieza y el orden, el baño si tiene toallas limpias, las sabanas, los pisos bien trapeados y las ventanas no tiene ninguna mancha mejor dicho impecable.

Así mismo no existe preocupación por la insatisfacción de los clientes, los buzones de sugerencia pueden ayudar a solucionar problemas, porque provoca insatisfacción al cliente al no solucionar reclamos. Muchas personas se sienten bien si expresan una sugerencia o queja sabiendo que al implementar kaizen aplicando las 5 “S” mejoraría en el desarrollo de los hoteles de dos estrellas.

Los clientes al momento de su primera visita encuentran el bajo nivel de ordenamiento y limpieza se sienten incómodos defraudados pero las empresas japonesas si implementan las 5 “S” donde organizan un concurso donde al mejor sector se le otorga un premio de una escoba y un balde es donde se inicia el seiri es donde se cumple la eliminación de lo innecesario y se interliga a la segunda “S” y así sucesivamente (Cura, 2011, p.13).

Podemos mencionar que los empleados no se sienten identificados con la empresa, sienten miedo a realizar actividades diferentes a su labor. De este modo no cuentan con iniciativa tanto el gerente y colaborador porque sin pensarlo están aplicando las 5 “S” pero desconocen del método, en cuanto al trato al cliente es ineficiente, debido a que muchas veces, el personal se muestra apático e indiferente por los diferentes problemáticas. Se debe considerar como un problema la falta de tiempo de parte de los gerentes empaparse de información, para luego implantar estrategias entre todos los miembros de la MYPE.

En el distrito de Huaraz respecto al tipo de servicio que brindan los hoteles de dos estrellas podemos mencionar que los servicios son de mediana categoría porque hay quejas sobre la limpieza, es primordial para una empresa hotelera para brindar un buen servicio de calidad y satisfacer al huésped dentro de su estadía, ya que también es la presentación y la buena imagen es deficiente en la limpieza la cual genera quejas al aplicar el kaizen como medidas correctivas se debe implementar una capacitación y un programa de limpieza y orden de tal manera que al usar esta medida correctiva se lograría incrementar la rentabilidad y esto mejoraría la situación de los hoteles de dos estrellas en el distrito de Huaraz.

No existe preocupación por parte de todos, los empleados no tienen recompensas simbólicas, es decir no hay empleado del mes y carece de motivación. No cuenta con flujos procesos donde el colaborador está perdido y no cumple acabadidad sus funciones teniendo así el 100% de los gerentes, señalan que están fuertemente de acuerdo que la limpieza del hotel es constante pero los colaboradores están en desacuerdo en un 75%, por tanto los colaboradores indican que no hay una limpieza constante y orden.

Noticias Huaraz (2017) por medio de los medios de comunicación en su inspección en los hospedajes del distrito de Huaraz se llegó a dichas instalaciones se intervino a los hoteles donde se inspeccionó también trámites administrativos y se constató que las frazadas, colchones, almohadas y cubre camas de cada dormitorio

este en buen estado. Durante la inspección los hoteles como América y Lin se pasó a decomisar colchones algunos mal estado a y también se halló flujos corporales y en los portales se le multó con una papeleta por no contar con el carnet de salud a la fecha.

Por lo anteriormente mencionado, el enunciado del problema es el siguiente : ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las micro y pequeña empresa del sector servicios - rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015?.

La respuesta al problema, se ha proyectado el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las Micro y Pequeña Empresa del sector servicios - rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015.

Los objetivos específicos, identificar las características de las Micro y Pequeña Empresa (MYPE) del sector servicios, rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz. Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el método de kaizen aplicado a las 5 “S” de las Micro y Pequeña Empresa del sector servicios, rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz. Determinar las principales características de los gerentes de las Micro y Pequeña Empresa del sector servicios, rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz. Determinar las principales características de los colaboradores de las Micro y Pequeña Empresa del sector servicios, rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz.

El trabajo se justifica porque permitirá diagnosticar los problemas de las MYPES hoteles de dos estrellas así desarrollar mejoras económicas y trabajar en la gestión de calidad teniendo una imagen adecuada para el cliente, pero sin pensarlo aplican las 5 “S”, no saben del valor que tiene el método kaizen satisfaciendo los servicios así regresen produciendo mejoras al 100 %, con el fin de ofrecer su servicio.

Conocer si la gestión de calidad se está mejorando dentro de las Micro y Pequeña Empresa, donde los clientes no se sientan defraudados por el servicio, es por ellos que se debe contar con un personal que tenga las cualidades de aplicar las 5 “S”, la mejora continua y cubra las expectativas de los clientes. Es por ello que se debe formar u organizar juntamente con el gerente y colaboradores para aplicar las 5 “S”, por ende generar mayor beneficios positivos para los hoteles. De la misma manera se permitirá a los empresarios de los hoteles tomen buenas decisiones dentro de su organización.

La investigación sirve a los empresarios hoteleros y demás investigadores, que a través de esta investigación se refleja la situación que se encuentran los hoteles, se aplica una información valida y confiable, así ayuda a solucionar cualquier inconveniente respecto a mejorar la atención al cliente con la utilización de la teoría de kaizen; aplicando las 5 “S” así implementar programas de capacitación de orden, clasificacion, limpieza, aseo personal y disciplina respecto a cómo manejar las 5 “S”, y de esa manera poder incrementar la rentabilidad al aplicar esta metodología.

Beneficiando a los empresarios hoteleros al llevar al éxito a los hoteles basado en el kaizen aplicando las 5 “S”, es por ello que se debe tener al personal idóneo, capacitarle y darle libertad para que pueda enfrentar y cuan capaz es dar solución a un problema que se presenta en la empresa de manera inmediata.

Como alumna me permitirá contrastar la situación de los hoteles, las deficiencias y problemas que les aqueja y poder aportar la investigación de la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicando la 5 “S” y así pueda mejorar económicamente e incrementando su rentabilidad.

El sustento teórico del presente trabajo se basará en la Teoría del kaizen donde aplica el las 5 “S”: Kaizen, significa mejoramiento continuo dentro de la vida personal, familiar, social y de trabajo. Cuando se aplica al lugar de trabajo, kaizen significa un

mejoramiento continuo que involucra a todos alta administración, gerentes y colaboradores por igual. (Imai, 2001, p.23).

Del mismo modo es significativo generar una reflexión tanto a los gerentes y colaboradores que labora dentro de los hoteles de dos estrellas que no habrá ningún progreso si el colaborador continua cometiendo las mismas fallas que decepciona al cliente, ya que de ello depende la imagen de la MYPE, el personal que no aplica el método kaizen, no califica al ofrecer el servicio, el futuro podría ser amenazado y que no exista recomendaciones del huésped sepultándonos por descuidos afectando a la rentabilidad y el camino para sobresalir con la diferenciación entre los demás establecimientos de hospedajes.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Suárez Barraza Manuel y Davila Jose Angel (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 errores al 100% se encontraban sin ahorros pero con kaizen si tienen ahorros es el sistema de producción (p.12). 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

Hoyos (2008) en su investigación denominada “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 (p.93). 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.

Henriques Lemus, Pineda Ochoa y Potillo Colocho (2007) en su investigación de Buenos Aires nombrado “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% (p.6). 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.

Yurivilca (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 ecolodge y permitirán que se establezcan alianzas estratégicas con las diversas agencias de turismo.

Reto (2015) en la investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tiene el objetivo 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 (pp.7-59). Conclusiones: 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.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

2.2.1. La gestión de calidad.

Durán (1992) nos indica que la gestión de calidad nos habré caminos por lo que se logra la calidad; agregando al proceso de gestión, como al introducir el termino ingles “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 (p.5).

- 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 (p.12). 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, César; Cruz, Sonia; González, Tomás (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.

2.2.2. 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.

2.2.3. Teoría kaizen

(a) 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 mejorarse pero es importante la calidad de las personas que ayuda a ser conscientes del kaizen (p.20).

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 a 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.

(b) 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.

(c) Robando 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 (pp.211-212).

(d) 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.

(e) 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 (pp.280-281).

2.2.4. Dimensiones de kaizen

- Seiri (Enderezar)
 1. Imai (2001) sostiene que Seiri es diferenciar entre lo necesario y lo innecesario y descartar lo innecesario.
 2. 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.

3. 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)

1. 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”.

2. 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.

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

- Seiso (Limpieza)

1. Imai (2001) menciona que se debe mantener limpio el ambiente donde se trabaja.

2. 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.
 3. Rodriguez (s.f) (Seiso) : Limpiar partes sucias.
- Seiketsu(aseo personal)
 1. Imai (2001) hacer el aseo y de la pulcritud un hábito, iniciando con la propia persona.
 2. 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)
 1. Imai (2001) seguir los procedimientos en el taller.
 2. 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
 3. Rodriguez (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.

2.2.5. Medianas y Pequeña Empresa (MYPE)

(a) Definición:

Según la ley N° 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 (p.1).

En el artículo N° 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 (El Peruano, 2013, p.2).

(b) 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).

(c) 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.

(d) 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 las 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.

2.2.6. 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 (p.02).

- 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 (p.02), 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 deben

ser cumplidos según el reglamento Nacional de Construcción. Según Cannock Sebastian 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.

a) 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.

b) 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.

c) 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 toda la infraestructura, resguardo de equipaje, primeros auxilios (Botiquín) y cambio regular de sábanas y toallas a diario y cada nuevo huésped.

d) 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.

e) 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 conceptual de la investigación

- Gestión eficaz según Giorgio Merli (1997) es su libro nos detalla la capacidad que tiene una empresa en lograr con rapidez resultados y coloquen en una posición de éxito a corto, mediano y largo plazo la aplicación es que llegue a ser líder y continúe siéndolo (p.1).
- Kaizen tiene una reflexión de gran significancia en el mejoramiento continuo dentro de lo personal, familiar, social y de trabajo. Cuando se emplea al lugar de trabajo involucra a todos por igual. (Imai, 2001, p.23)

- Mincetur, según la Ley 27790 define, dirige, ejecuta, coordina y supervisa el comercio exterior y de turismo. Promover el desarrollo del turismo como un medio para contribuir al desarrollo social del país, propiciando las condiciones más propicias para el progreso generando empleo (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Ley N° 27790).
- PYME, según Garmendia (2009) y SUNAT (2008) define a las Pequeña y mediana Empresa que es un tipo de empresa con un número de reducido de trabajadores 11 a 50 trabajadores y a las ventas anuales (p.28).

III. Metodología

3.1. Diseño de investigación

En el trabajo de investigación se utilizó un diseño no experimental transeccional porque se recolectó los datos en un solo momento en un período único, siendo su propósito describir la variable en estudio, el nivel de investigación fue cuantitativa porque fueron procesados y examinados estadísticamente, la información es un cuestionario estructurado y para el tipo de investigación fue descriptivo porque se buscó describir la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las Micro y Pequeña Empresa (MYPE) del sector servicios - rubro hoteles de dos estrellas del distrito de Huaraz.

3.2. Población y muestra

Esta investigación se determinó dos poblaciones teniendo una muestra censal debido a que la población fue pequeña teniendo a 11 gerentes y 28 colaboradores de las MYPE sector servicios - rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz. Los datos fueron proporcionados por SUNAT, del cual se optó 11 MYPES que cumplen con los requisitos, las de más no cumple con las características que tiene una MYPE, respecto a los gerentes se les interrogó sobre la cantidad de colaboradores con el que cuenta, así adjuntando información y totalizando a las dos poblaciones. (Ver anexo N° 1 directorio).

3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Kaizen	Imai (2001) significa mejoramiento continuo dentro de la vida personal, familiar, social y de trabajo. Cuando se aplica al lugar de trabajo, kaizen significa un mejoramiento continuo que involucra a todos alta administración, gerentes y colaboradores por igual (p.23).	SEIRI (Clasificar)	Sostiene que seiri es diferenciar entre lo necesario y lo innecesario y descartar lo innecesario.	Clasifica sabanas, frazadas, cobertores, toallas y cubrecamas para el lavado.	Likert
				Existen habitaciones con guardarropa, camas simples y dobles a la comodidad del huésped.	
		SEITON (Poner las cosas en orden)	Las cosas deben mantener en orden de manera que estén listas para ser utilizadas cuando se necesitan	Existen anaqueles para que los trabajadores dejen sus cosas.	
				Se sigue una secuencia ordenada en el hotel para la recepción del cliente.	
		SEISO (Limpieza)	Mantener limpio el lugar de trabajo.	Limpia las cortinas de la bañera o la ducha, las paredes, vasos, sanitarios, espejos, lámparas, etc.	
				Usa los colores claros para identificar la suciedad.	
		SEIKETSU (Aseo Personal)	Hacer el aseo y de la pulcritud un hábito, principiando con la propia persona.	Cuenta con uniforme laboral.	
				Cuenta con un botiquín de primeros auxilios	
				Cambia con frecuencia las toallas, frazadas, cobertores y sabanas, etc.	
		SHITSUKE (Disciplina)	Seguir los procedimientos de las 5 "S"	Antes de ocupar la habitación esta se encuentra ordenada y preparada para el huésped.	
				Realiza exámenes periódicamente donde evalúa el cumplimiento de las actividades.	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se acudió a la técnica de la encuesta recopilando información seria, medible y tabulable, dirigido a 11 gerentes y 28 colaboradores de los hoteles de dos estrellas del distrito de Huaraz.

El nivel de gestión de calidad bajo método kaizen aplicado a las 5 “S” se midió con 12 preguntas más dos preguntas generales adaptados al kaizen (2001) los cuales fueron adaptados el modelo propuesto por Moreno Francisco y Javier Melgosa (2010) y Lasagabaster Jasone, Serrano, Teresa y Trigueros Isabel (2001) teniendo siete opciones de escala de Likert: fuertemente de acuerdo (7), medianamente de acuerdo (6), de acuerdo (5), ni de acuerdo, ni desacuerdo (4), en desacuerdo (3), medianamente en desacuerdo (2) y fuertemente en desacuerdo (1). No se enfatizó en el análisis de este instrumento porque ha sido demostrado su validez y confiabilidad en múltiples casos.(Ver anexo N° 2).

3.5. Plan de análisis

La conversión de la data a utilizar acudiendo a informantes, información y fuentes que serán ingresados a los programas como del Microsoft Office y al programa estadístico SPSS 20 v.21, para el proceso de datos, la presentación será en tablas, figuras e interpretación de los resultados.

3.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las micro y pequeña empresa del sector servicios- rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015?	*Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las micro y pequeña empresa del sector servicios- rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015.	Kaizen	TIPO Y NIVEL: Es cuantitativo descriptivo, porque se buscó describir la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las MYPE del sector servicios- rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz.
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:		DISEÑO: No experimental (Transaccional o Transversal), porque se recolectaron los datos en un período único.
	* Identificar las características de las micro y pequeña empresa del sector servicios-rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015.		UNIVERSO Y MUESTRA Las MYPES del distrito de Huaraz. MUESTRA: 11 MYPES en el sector servicios-rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz.
	* Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el método de kaizen aplicado a las 5 “S” de las micro y pequeña Empresa del sector servicios- rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015.		
	* Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeña empresa del sector servicios- rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015.		
* Determinar las principales características de los colaboradores de las micro y pequeña empresa del sector servicios- rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015.		TECNICAS *Encuestas INSTRUMENTO *Cuestionario	

3.7. Principios éticos

Para el presente trabajo estudio, se enmarca los principios éticos como la confidencialidad, el respeto a la propiedad intelectual y al decoro de la persona. De tal manera toda la investigación ha sido utilizada para fines académicos.

IV. Resultados

4.1. Respecto a la encuesta aplicada a los gerentes

Datos generales de los gerentes encuestados.

Tabla 01

Distribución según Edad

Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
20 a 30 años	2	18,2	18,2
31 a 40 años	3	27,3	45,5
41 a 50 años	4	36,4	81,8
51 -más años	2	18,2	100,0
Total	11	100,0	

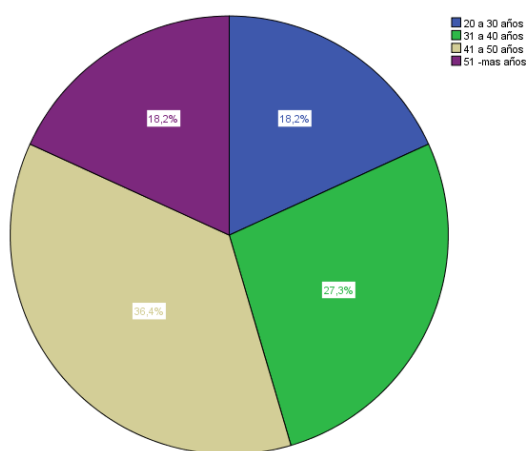


Figura 01. *Distribución según Edad*

Interpretación: El total de gerentes encuestados el 36,4% indican tener la edad entre 41 a 50 años, el 27,3% con la edad de 31 a 40 años, también el 18,2 tiene de 20 a 30 años y con 18,2 % con 51 a más años.

Tabla 02
Distribución según Sexo

Sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Masculino	5	45,5	45,5
Femenino	6	54,5	100,0
Total	11	100,0	

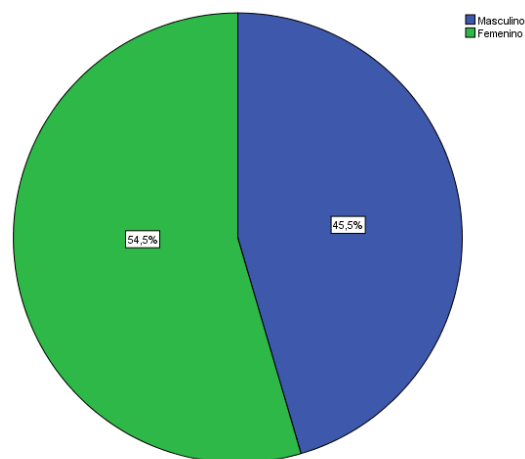


Figura 02. *Distribución según sexo*

Interpretación: El total de gerentes encuestados el 54,5% son del sexo femenino y un 45,5% son del sexo masculino.

Resultados respecto a gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S”.

Tabla 03

Distribución según la clasificación de las sabanas, frazadas, cobertores, toallas para el lavado

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
De acuerdo	1	9,09	9,09
Medianamente de acuerdo	5	45,45	54,55
Fuertemente de acuerdo	5	45,45	100,0
Total	11	100,0	

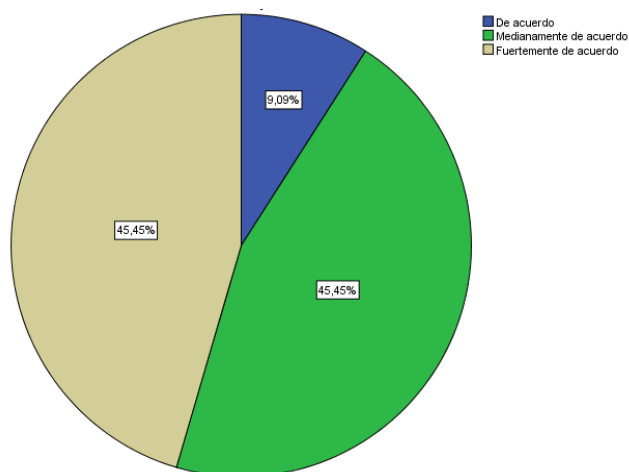


Figura 03. *Distribución según la clasificación de las sabanas, frazadas, cobertores, toallas para el lavado*

Interpretación: El total de gerentes encuestados indican que el 45,45% esta medianamente de acuerdo respecto al lavado y el 45,45 % está fuertemente de acuerdo mientras el 9,1% está de acuerdo.

Tabla 04

Distribución según la apariencia limpia de los empleados

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
De acuerdo	1	9,09	9,09
Medianamente de acuerdo	1	9,09	18,2
Fuertemente de acuerdo	9	81,82	100,0
Total	11	100,0	

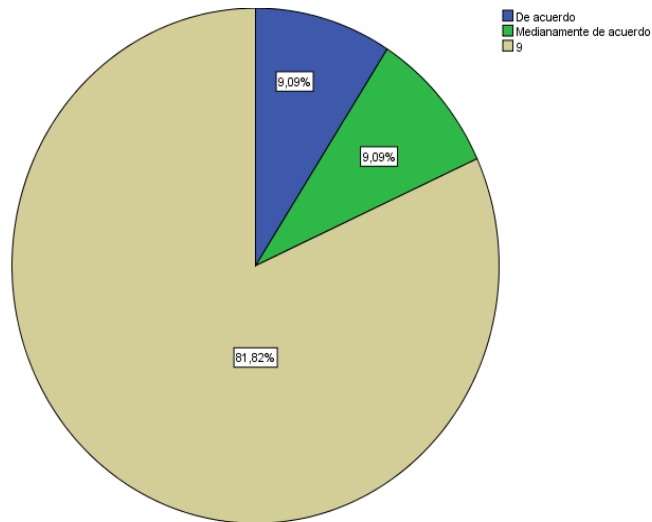


Figura 04. *Distribución según apreciación de la apariencia limpia de los empleados*

Interpretación: El total de gerentes encuestados indican que el 81,8% está fuertemente de acuerdo respecto a la apariencia limpia del empleado, el 9,1% está de acuerdo y el 9,1% medianamente de acuerdo.

Tabla 05

Distribución de anaqueles para que dejen sus cosas los empleados

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
En desacuerdo	1	9,09	9,09
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	6	54,55	63,6
Medianamente de acuerdo	2	18,18	81,8
Fuertemente de acuerdo	2	18,18	100,0
Total	11	100,0	

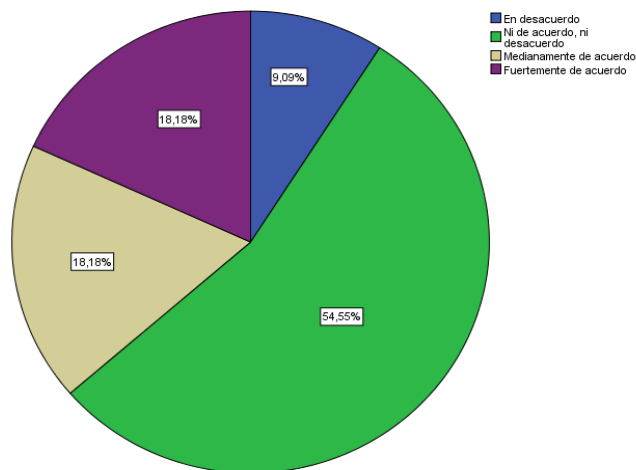


Figura 05. *Distribución según apreciación de anaqueles para que dejen sus cosas los empleados*

Interpretación: El total de gerentes encuestados el 54,5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a los anaqueles para que dejen sus cosas los empleados, el 18,18% está medianamente de acuerdo y fuertemente de acuerdo y un 9,09% está en desacuerdo.

Tabla 06

Distribución según colores claros para la identificación de la suciedad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	7	63,64	63,64
De acuerdo	2	18,18	81,8
Medianamente de acuerdo	2	18,18	100,0
Total	11	100,0	

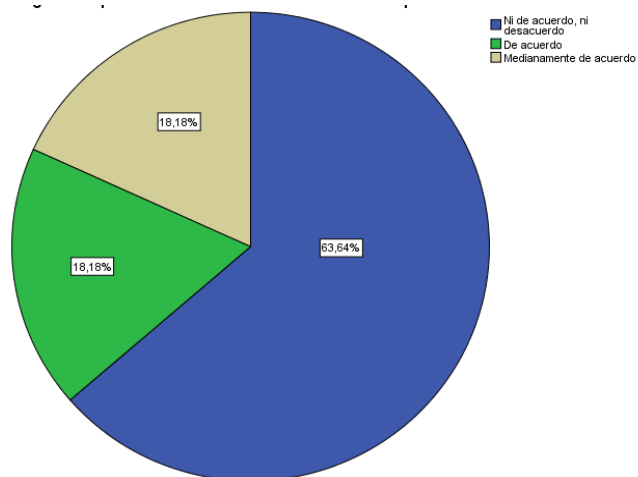


Figura 06. *Distribución según apreciación usan colores claro para identificar la suciedad*

Interpretación: El total de gerentes encuestados el 63,64% está ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la suciedad que se identifica con colores claros y el 18,18% está en medianamente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 07

Distribución según apreciación de la existencia de uniforme laboral

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
De acuerdo	2	18,18	18,18
Medianamente de acuerdo	5	45,45	63,64
Fuertemente de acuerdo	4	36,36	100,0
Total	11	100,0	

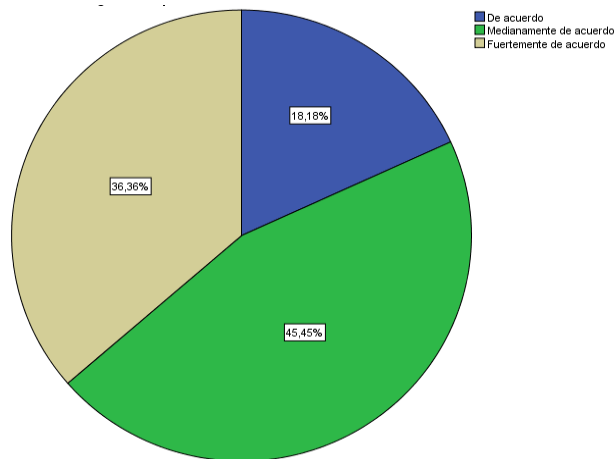


Figura 07. *Distribución según apreciación de la existencia de uniforme laboral*

Interpretación: El total de los gerentes encuestados el 45,45% está medianamente de acuerdo respecto a que deben contar con uniformes laborales, un 36,4% está fuertemente de acuerdo y el 18,2% indica estar de acuerdo.

Tabla 08

Distribución según apreciación de botiquín de primeros auxilios

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
De acuerdo	1	9,09	9,09
Fuertemente de acuerdo	10	90,91	100,0
Total	11	100,0	

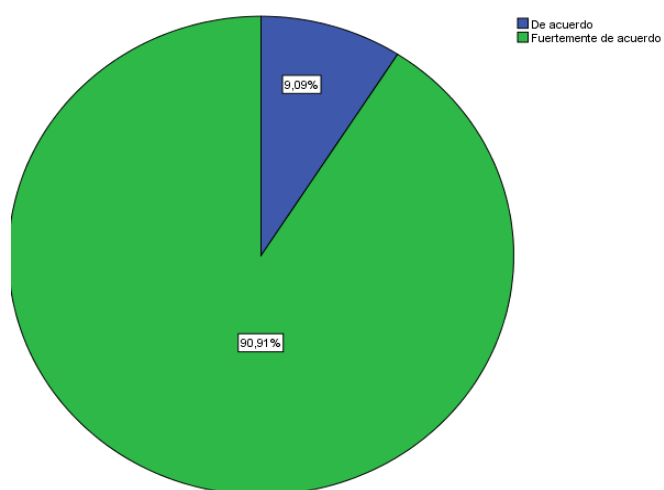


Figura 08. *Distribución según apreciación de botiquín de primeros*

Interpretación: El total de gerentes encuestados 90,9% está fuertemente de acuerdo que deben contar con botiquín de primeros auxilios y el 9,1% está de acuerdo.

Tabla 09

Distribución según habitaciones listas para ser ocupadas por el huésped según la llegada

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
De acuerdo	1	9,09	9,09
Fuertemente de acuerdo	10	90,91	100,0
Total	11	100,0	

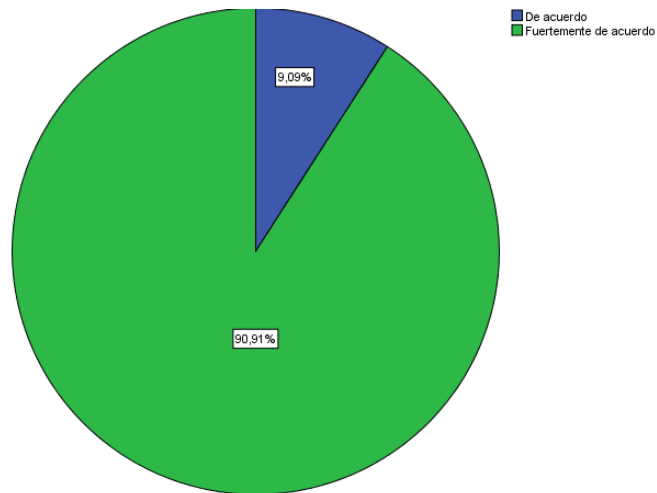


Figura 09 . *Distribución según apreciación de habitaciones listas para ser ocupadas por el huésped según la llegada*

Interpretación: El total de gerentes encuestados el 90,91% indica estar fuertemente de acuerdo que las habitaciones deben estar listas para ser ocupadas a la llegada del huésped y el 9,09% está de acuerdo.

Tabla 10

Distribución según apreciación de examen periódico donde se evalúa los conocimientos del personal y la limpieza dentro de la organización

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2	18,18	18,18
Medianamente de acuerdo	8	72,73	90,9
Fuertemente de acuerdo	1	9,09	100,0
Total	11	100,0	

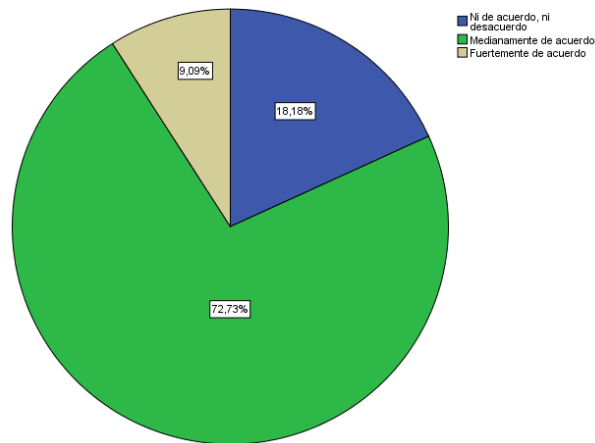


Figura 10. *Distribución según apreciación de examen periódico donde se evalúa los conocimientos del personal y la limpieza dentro de la organización*

Interpretación: El total de gerentes encuestados el 72,73% está medianamente de acuerdo que se debe realizar un examen periódico donde se evalúa los conocimientos del personal y limpieza dentro de la organización, un 18,18% está ni de acuerdo ni desacuerdo y el 9,09% que está fuertemente de acuerdo.

Tabla 11

Distribución según apreciación de secuencia ordenada para la recepción del cliente

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente de acuerdo	11	100,0	100,0
Total	11	100,0	

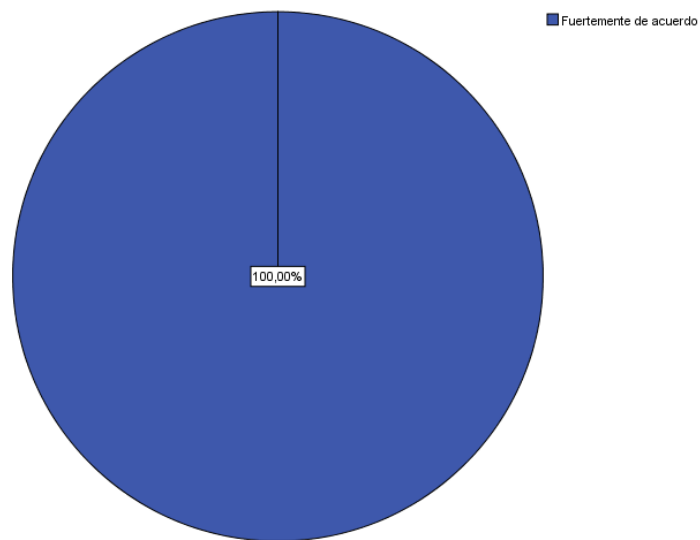


Figura 11. *Distribución según apreciación de secuencia ordenada para la recepción del cliente*

Interpretación: El total de gerentes encuestados el 100% manifiesta que está fuertemente de acuerdo con la secuencia ordenada para la recepción del cliente.

Tabla 12

Distribución según apreciación de limpieza constante

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente de acuerdo	11	100,0	100,0
Total	11	100,0	

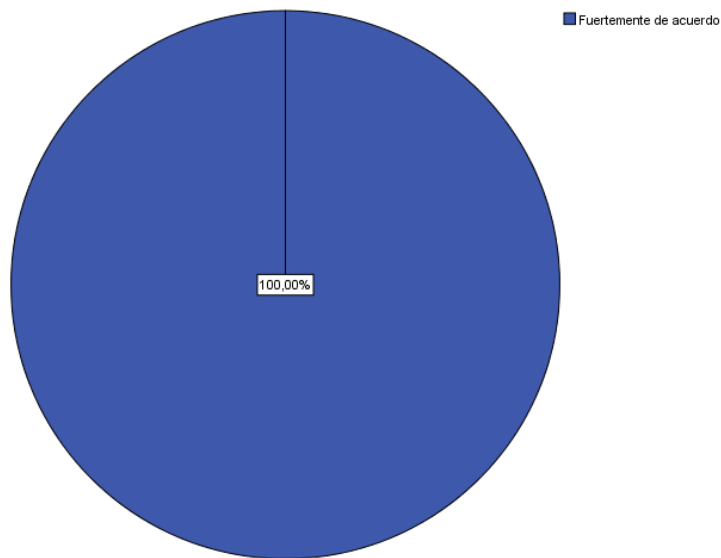


Figura 12. *Distribución según apreciación de limpieza constante*

Interpretación: El total de gerentes encuestados el 100% está fuertemente de acuerdo que la limpieza del hotel es constante.

Tabla 13

Distribución según apreciación de señalizaciones de algún tipo y cree usted que es importante para el buen desempeño

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Medianamente de acuerdo	5	45,45	45,45
Fuertemente de acuerdo	6	54,55	100,0
Total	11	100,0	

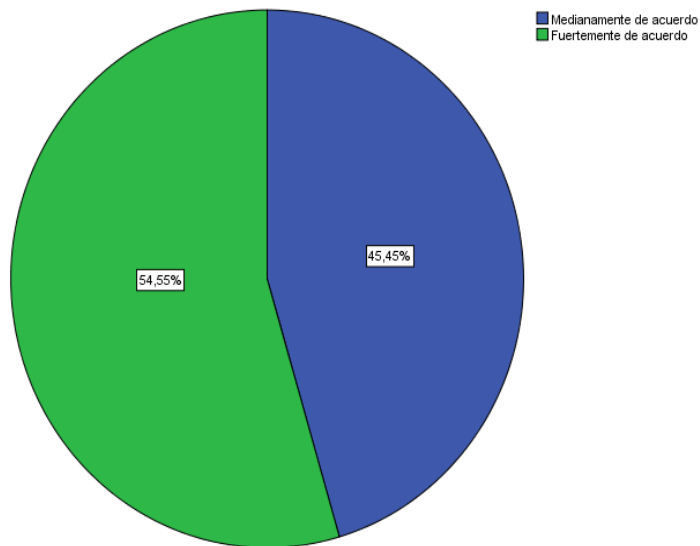


Figura 13. *Distribución según apreciación de señalizaciones de algún tipo y cree usted que es importante para el buen desempeño*

Interpretación: El total de los gerentes encuestados el 54,4% está fuertemente de acuerdo que existan señalizaciones de algún tipo y que es importante para el buen desempeño de la organización y el 54,4% que manifiesta estar fuertemente de acuerdo.

Tabla 14

Distribución según apreciación de habitaciones con guardarropa, camas simples y camas dobles a la comodidad del huésped

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Fuertemente de acuerdo	11	100,0	100,0
Total	11	100,0	

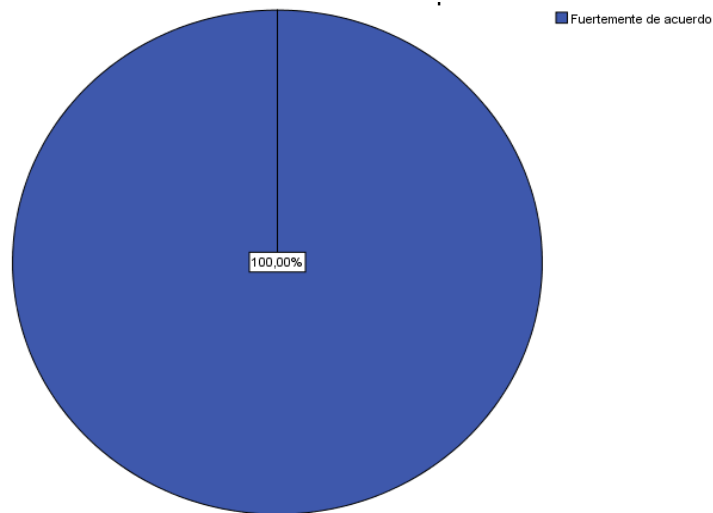


Figura 14. *Distribución según apreciación de habitaciones con guardarropa, camas simples y camas dobles a la comodidad del huésped*

Interpretación: El total de los gerentes encuestados el 100% está fuertemente de acuerdo que existan habitaciones con guardarropa, camas simples y camas dobles a la comodidad del huésped.

4.1.1 Resultados respecto a la encuesta aplicada a los colaboradores

Datos generales de los colaboradores encuestados.

Tabla 15
Distribución según Edad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
20 a 30 años	19	67,9	67,9
31 a 40 años	5	17,9	85,7
41 a 50 años	2	7,1	92,9
51 -más años	2	7,1	100,0
Total	28	100,0	

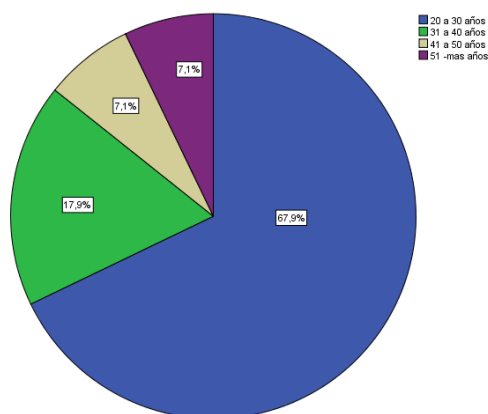


Figura 15. *Distribución según Edad*

Interpretación: El total de colaboradores según las edades el 67,9% son de 20 a 30 años, el 17,9% son de 31 a 40 años, también 7,1% de 41 a 50 años y de 51 a más años.

Tabla 16
Distribución según Sexo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Masculino	11	39,3	39,3
Femenino	17	60,7	100,0
Total	28	100,0	

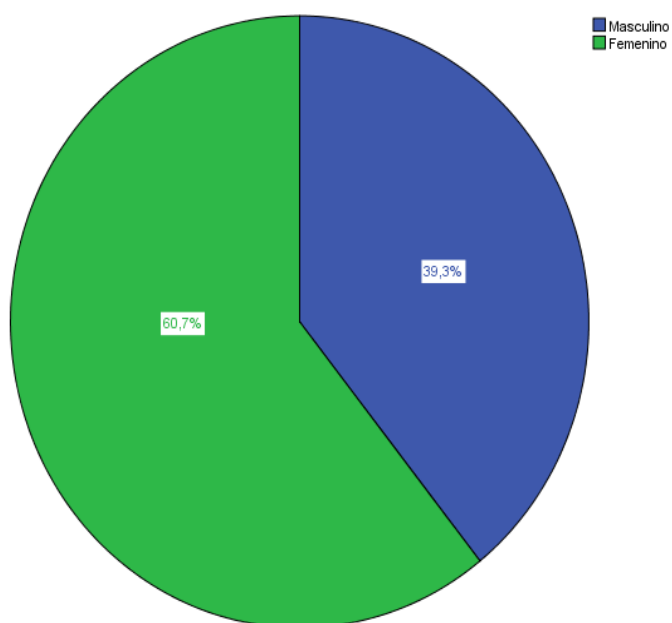


Figura 16. *Distribución según Sexo*

Interpretación: El total de colaboradores encuestados el 60,7% es de sexo femenino y un 39,3% son de sexo masculino.

Resultados respecto a gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 S.

Tabla 17

Distribución según la clasificación de las sabanas, frazadas, cobertores, toallas para el lavado

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
En desacuerdo	2	7,14	7,14
De acuerdo	2	7,14	14,28
Medianamente de acuerdo	3	10,71	25,0
Fuertemente de acuerdo	21	75,0	100,0
Total	28	100,0	

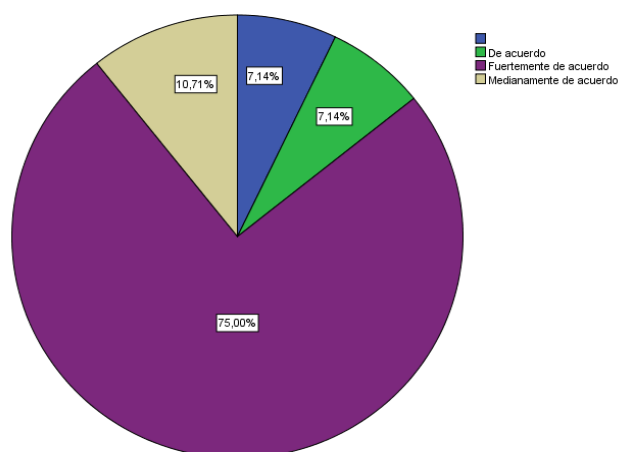


Figura 17. *Distribución según la clasificación de las sabanas, frazadas, cobertores, toallas para el lavado*

Interpretación: El total de colaboradores encuestados se observa que un 75 % que manifiesta fuertemente de acuerdo, el 10,7 % manifiesta estar en medianamente y también un 7,14% y en desacuerdo 7,14% respecto al lavado de sabanas, frazadas, cobertores y toallas.

Tabla 18

Distribución según la apariencia limpia de los empleados

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
En desacuerdo	2	7,14	7,14
De acuerdo	3	10,71	17,85
Medianamente de acuerdo	10	35,71	53,57
Fuertemente de acuerdo	13	46,43	100,0
Total	28	100,0	

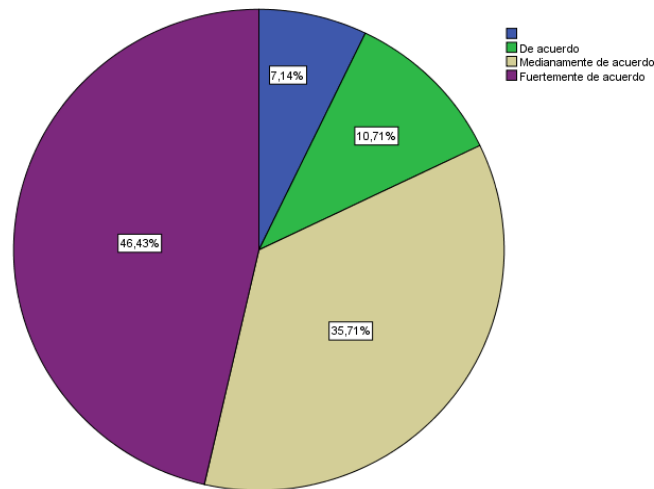


Figura 18. *Distribución según apreciación de la apariencia limpia de los empleados*

Interpretación: El total de colaboradores encuestados el 46,4% está fuertemente de acuerdo, el 35,7% esta medianamente de acuerdo y también el 10,7% está de acuerdo y el 7,14% está en desacuerdo respecto a la apariencia limpia del empleado.

Tabla 19

Distribución de anaqueles para que dejen sus cosas los empleados

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
En desacuerdo	2	7,14	7,14
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	6	21,43	28,57
De acuerdo	7	25,0	53,6
Medianamente de acuerdo	4	14,29	67,86
Fuertemente de acuerdo	9	32,14	100,0
Total	28	100,0	

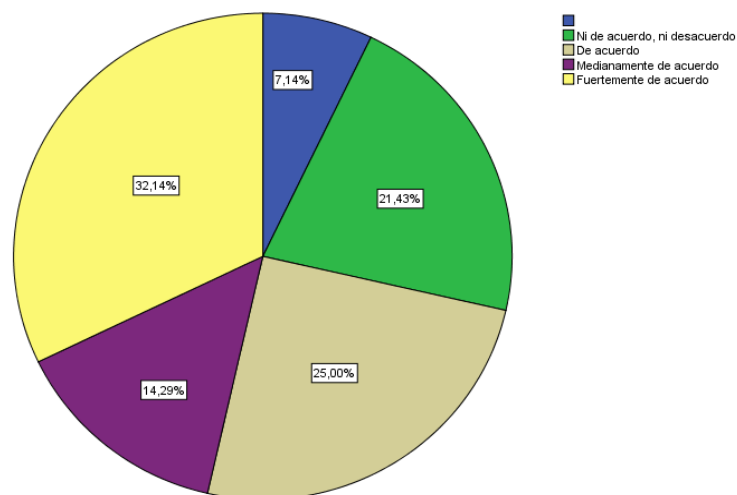


Figura 19. *Distribución según apreciación de anaqueles para que dejen sus cosas los empleados*

Interpretación: El total de colaboradores el 32,14% manifiesta estar fuertemente de acuerdo, el 25% está de acuerdo, se encuentra el 21,43% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14,29% esta medianamente de acuerdo y también el 7,14% está en desacuerdo respecto a que los empleados se les asigne anaqueles para que puedan dejar sus cosas.

Tabla 20

Distribución según colores claros para la identificación de la suciedad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
En desacuerdo	2	7,14	7,14
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	5	17,86	25,0
De acuerdo	6	21,43	46,4
Medianamente de acuerdo	8	28,57	75,0
Fuertemente de acuerdo	7	25,0	100,0
Total	28	100,0	

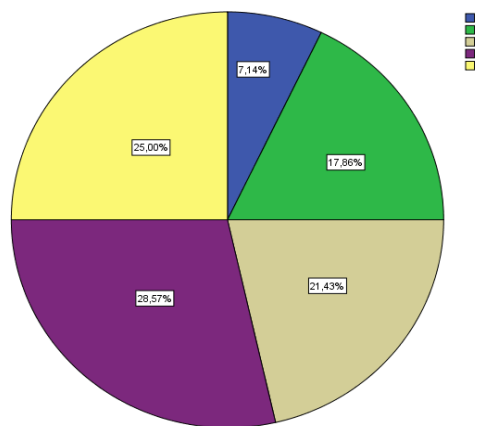


Figura 20. *Distribución según apreciación usan colores claro para identificar la suciedad*

Interpretación: El total de colaboradores encuestados se observa que el 28,57% medianamente de acuerdo, el 25% está fuertemente de acuerdo, también el 21,45% está de acuerdo, el 17,86% está ni de acuerdo, ni desacuerdo y el 7,14% esta desacuerdo que se usen colores claros para identificar la suciedad.

Tabla 21

Distribución según apreciación de la existencia de uniforme laboral

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
En desacuerdo	2	7,14	7,14
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	5	17,86	25,0
De acuerdo	7	25,0	50,0
Medianamente de acuerdo	4	14,29	64,29
Fuertemente de acuerdo	10	35,71	100,0
Total	28	100,0	

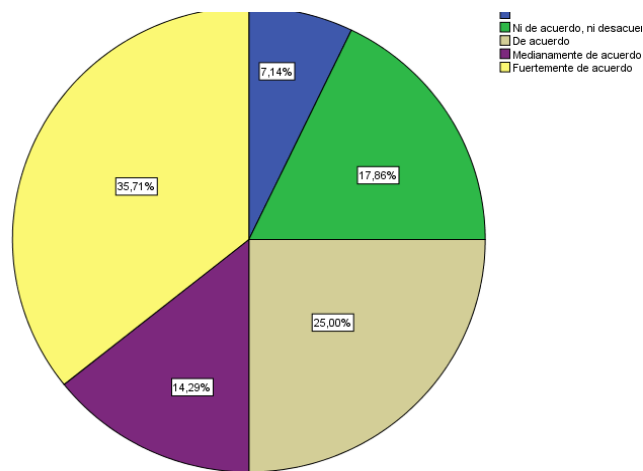


Figura 21. *Distribución según apreciación de la existencia de uniforme laboral*

Interpretación: El total de colaboradores encuestados el 35,71% que manifiesta estar fuertemente de acuerdo, un 25% está de acuerdo, el 17,86% ni de acuerdo, ni de desacuerdo y el 7,14% en desacuerdo respecto a que deben contar con uniforme laboral.

Tabla 22

Distribución según apreciación de botiquín de primeros auxilios

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
De acuerdo	2	7,14	7,14
Fuertemente de acuerdo	26	92,86	100,0
Total	28	100,0	

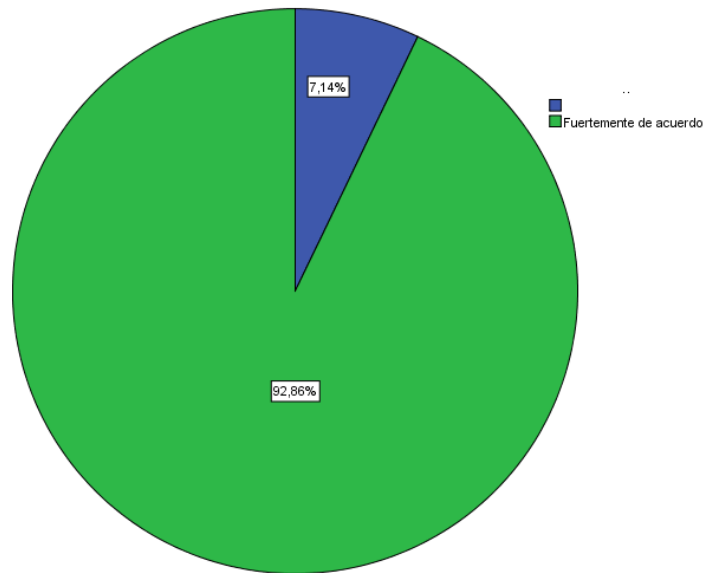


Figura 22. *Distribución según apreciación de botiquín de primeros auxilios*

Interpretación: El total de colaboradores afirman que el 92,86% está fuertemente de acuerdo y el 7,14% en desacuerdo que deben contar con botiquín de primeros auxilios.

Tabla 23

Distribución según habitaciones listas para ser ocupadas por el huésped según la llegada

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
En desacuerdo	2	7,14	7,14
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2	7,14	14,28
De acuerdo	4	14,29	28,6
Medianamente de acuerdo	9	32,14	60,71
Fuertemente de acuerdo	11	39,29	100,0
Total	28	100,0	

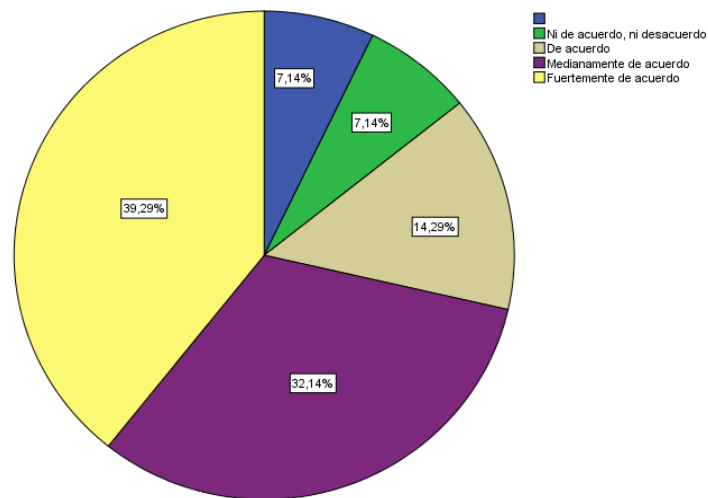


Figura 23. *Distribución según apreciación de habitaciones listas para ser ocupadas por el huésped según la llegada*

Interpretación: El total de colaboradores encuestados un 39,29% está fuertemente de acuerdo mientras el 32,14% medianamente de acuerdo y el 14,29% está de acuerdo respecto que las habitaciones deben estar listas para ser ocupadas a la llegada del huésped.

Tabla 24

Distribución según apreciación de examen periódico donde se evalúa los conocimientos del personal y la limpieza dentro de la organización

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
En desacuerdo	2	7,14	7,14
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	5	17,86	25,0
De acuerdo	7	25,0	50,0
Medianamente de acuerdo	5	17,86	67,86
Fuertemente de acuerdo	9	32,14	100,0
Total	28	100,0	

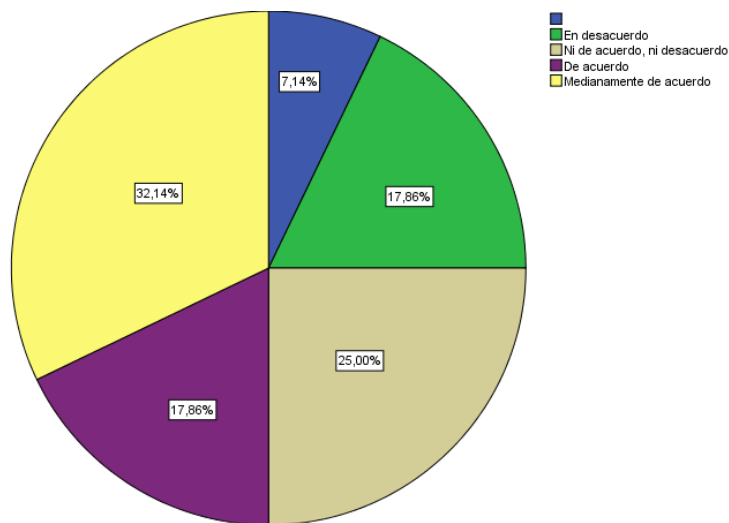


Figura 24. *Distribución según apreciación de examen periódico donde se evalúa los conocimientos del personal y la limpieza dentro de la organización*

Interpretación: El total de los colaboradores encuestados 32,14% está fuertemente de acuerdo, el 25% de acuerdo, un 17,86% está ni de acuerdo, ni desacuerdo y también medianamente de acuerdo y el 7,14% que se debe realizar examen periódico donde se evalúa los conocimientos del personal y limpieza dentro de la organización

Tabla 25

Distribución según apreciación de secuencia ordenada para la recepción del cliente

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2	7,14	7,14
De acuerdo	6	21,43	28,57
Medianamente de acuerdo	6	21,43	50,0
Fuertemente de acuerdo	14	50,0	100,0
Total	28	100,0	

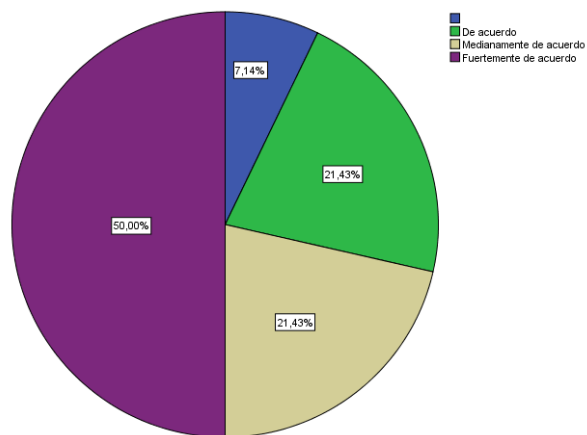


Figura 25. *Distribución según apreciación de secuencia ordenada para la recepción del cliente*

Interpretación: El total de colaboradores encuestados 50% está fuertemente de acuerdo, seguido por un 24,4% medianamente de acuerdo y el 7,14% que se debe realizar una secuencia ordenada para la recepción del cliente.

Tabla 26

Distribución según apreciación de limpieza constante

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
En desacuerdo	21	75,0	75,0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	3,57	78,57
De acuerdo	1	3,57	6,04
Medianamente de acuerdo	3	10,71	25,0
Fuertemente de acuerdo	2	7,14	100,0
Total	28	100,0	

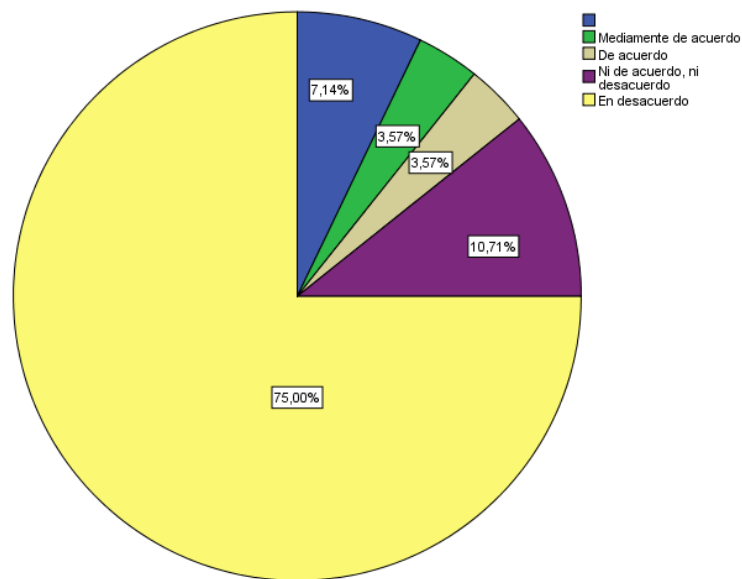


Figura 26. *Distribución según apreciación de limpieza constante*

Interpretación: El total de colaboradores encuestados un 75% manifiesta estar en desacuerdo, el 10,71% medianamente de acuerdo y un 3,57 % está de acuerdo pero por lo tanto no se aplica una limpieza constante.

Tabla 27

Distribución según apreciación de señalizaciones de algún tipo y cree usted que es importante para el buen desempeño

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
En desacuerdo	2	7,1	7,1
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	18	64,3	71,4
De acuerdo	2	7,1	78,6
Medianamente de acuerdo	5	17,9	96,4
Fuertemente de acuerdo	1	3,6	100,0
Total	28	100,0	

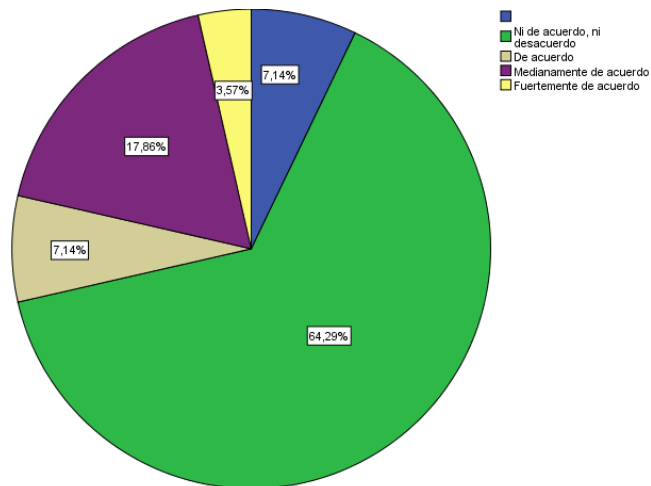


Figura 27. *Distribución según apreciación de señalizaciones de algún tipo y cree usted que es importante para el buen desempeño*

Interpretación: El total de los colaboradores encuestados se observa que el 17,9% manifiesta medianamente de acuerdo que exista señalizaciones de algún tipo y que es importante para el buen desempeño de la organización y el 3,6% que manifiesta estar fuertemente de acuerdo.

Tabla 28

Distribución según apreciación de habitaciones con guardarropa, camas simples y camas dobles a la comodidad del huésped

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
En desacuerdo	2	7,14	7,14
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	5	17,86	25,0
De acuerdo	3	10,71	28,57
Medianamente de acuerdo	10	35,71	71,43
Fuertemente de acuerdo	8	28,57	100,0
Total	28	100,0	

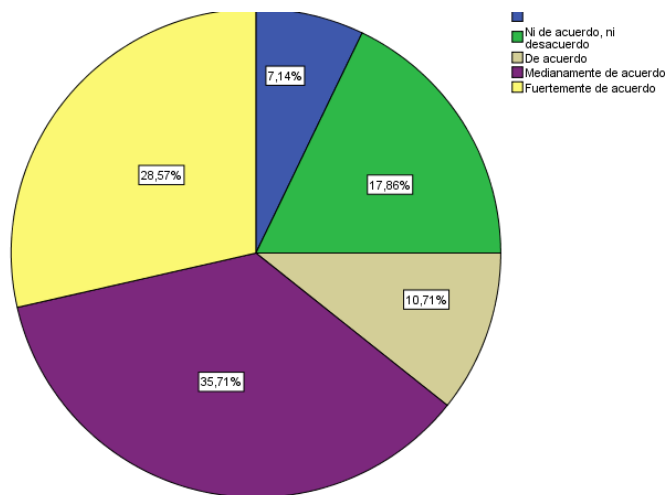


Figura 28. *Distribución según apreciación de habitaciones con guardarropa, camas simples y camas dobles a la comodidad del huésped*

Interpretación: El total de los colaboradores encuestados se observa que el 35% esta medianamente de acuerdo, el 28,57% está fuertemente de acuerdo, un 17,9% está ni de acuerdo ni desacuerdo y el 10,7% está de acuerdo con que existan habitaciones con guardarropa, camas simples y camas dobles a la comodidad del huésped.

4.2. Análisis de resultados

Respecto a los datos generales del encuestado:

- En cuánto a los datos generales de los gerentes se puede afirmar que el 36,4% pertenecen a la edad de 41 a 50 años siendo el 54,5% del sexo femenino. Se induce que los gerentes son personas adultas quien dirigen y toman decisiones en las MYPES hoteles de dos estrellas.
- Los datos generales de los colaboradores el 67,9% son de la edad de 20 a 30 años de edad siendo jóvenes del sexo femenino en un 60,7% que buscan salir adelante.

Respecto a la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S”:

- El 100% de gerentes indican estar fuertemente de acuerdo que la limpieza del hotel es constante (Ver Figura 12), pero los colaboradores señalan un 75% estar en desacuerdo, (Ver Figura 26). De estos resultados se observó que los gerentes están fuertemente de acuerdo que la limpieza del hotel es constante, pero para los colaboradores no es constante la limpieza del hotel, el 100% de gerentes indica fuertemente de acuerdo que existan habitaciones con guardarropa, camas simples y camas dobles a la comodidad del huésped (Ver Figura 14), pero los colaboradores señalan un 35% estar medianamente de acuerdo. (Ver Figura 28), de estos resultados los colaboradores que están cerca de la realidad y de la problemática mencionan que algunas de las habitaciones no estén acorde a la comodidad del huésped, mientras (Hoyos,2008, p.93) en su estudio afirma que en un 82% están satisfechos con las instalaciones, respecto a la limpieza, apariencia de habitaciones y baños y el trato que les brindan los colaboradores. Pero en lo que es contradictorio el estudio del autor referido con el presente estudio, en sus respectivos resultados hay mayor porcentaje de satisfacción con las instalaciones, limpieza, apariencia de habitaciones y baños y en el trato

que les brinda los colaboradores donde Imai (2001), el padre de seiso, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke nos indican que se debe aplicar la gestión de calidad bajo el método kaizen de mejora continua así generar rentabilidad con una mejora constante.

- El 72,73% esta medianamente de acuerdo que se debe realizar un examen periódico donde se evalúa los conocimientos del personal y limpieza dentro de la organización. (Ver Figura N° 10), pero un 32,14% de colaboradores indican que está fuertemente de acuerdo (Ver Figura N° 24). De estos resultados los gerentes están a medias que se realicé el examen periódico, mientras los colaboradores si desean fuertemente que se realice el examen periódico de conocimientos del personal y limpieza, mientras Henriques Lemus, Pineda Ochoa y Pottillo Colocho(2007) en su investigación afirmar que entre el 26 y 50% de los huéspedes regresarán pero si se realiza un examen de chequeo físico del hotel (p.6).
- El 90,91% de gerentes indica estar fuertemente de acuerdo que las habitaciones deben estar listas y limpias para ser ocupadas a la llegada del huésped (Ver Figura N° 9) y el 39,29% de colaboradores está fuertemente de acuerdo. El 100% de colaboradores manifiesta que está fuertemente de acuerdo con la secuencia ordenada para la recepción del cliente (Ver Figura N° 11) y el 50% de colaboradores encuestados está fuertemente de acuerdo (Ver Figura N° 25). De estos resultados los colaboradores esta fuertemente de acuerdo pero no se atiende según orden de recepción menos están listas y limpias para ser ocupadas a la llegada de otro cliente, mientras Reto (2015) resalto con los resultados que los trabajadores al 100% atienden a sus clientes inmediatamente limpian según su llegada.

V. Conclusiones

- La gestión de calidad es esencial para esta investigación es entendida como el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz; en respuesta a este objetivo los gerentes y colaboradores tienen diferente percepción de la realidad donde hay un alto grado de deficiencia respecto a la gestión de calidad porque no aplican las 5 “S” en su totalidad, no hay un interés sincero por una mejora continua en los distintos aspectos evaluados.
- Las características de las MYPE son: los 11 gerentes y 28 trabajadores con conocimientos en hotelería siendo una micro empresa de acumulación simple que genera ingresos que cubren sus costos pero no una rentabilidad suficiente para generar más inversiones, el cual ofrecen servicios de alojamiento temporal de acuerdo a la necesidad de cada cliente al ocupar la habitación. Es por ello la importancia de brindar servicios de calidad.
- Se identificó las características de gestión de calidad bajo el método kaizen son: clasificación, orden, limpieza, aseo personal, disciplina las cuales se incumplen, los resultados del estudio nos muestran que la clasificación del lavado en su mayoría es importante, así como su apariencia limpia del empleado puesto que se usan un adecuado uso de colores y distribución de espacios. También se observa deficiencia en cuanto a la recepción, al igual que poco interés para solucionar reclamos y mucho menos una muestra de sincera preocupación por brindar un servicio con la mínima cantidad de errores. Finalmente no se observa una sincera preocupación por los aplicar las 5 “S”. Por lo tanto se concluye que no existe una gestión de calidad en las MYPES rubro hoteles.

- En la principal característica de los gerentes se puede afirmar que la mayoría pertenecen a la edad de 41 a 50 años y del sexo femenino, los cuales opinaron sobre la deficiente aplicación de la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S”, ya que no consideran importante las opiniones o sugerencias de sus colaboradores.
- La característica de los colaboradores la mayoría son de la edad de 20 a 30 años de edad siendo jóvenes del sexo femenino, ya que ellas manifiestan las deficiencias y problemas que les aqueja en los hoteles de dos estrellas.

Referencias bibliográficas

- Camisón, C. (2014). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educacion.
- Camisón, César; Cruz, Sonia; González y Tomás. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (P. E. S.A, Ed.) Madrid. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cannock Sebastian Aste. (2016). *Edificios de usos mixtos*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/750/1/aste_s.pdf
- Comercio Exterior y Turismo. (13 de 05 de 2015). Decreto Supremo N° 001-2015-Mincetur. *Norma tecnica de Hospedaje*, pág. 2.
- Cura, H. M. (2011). *Las "cinco S": Una filosofía de trabajo, una filosofía de vida*. Obtenido de <http://www.ucema.edu.ar/productividad/download/2003/Cura.pdf>
- Deming, W. (1986). *Calidad ,productividad y competitividad* . Madrid: Cabrigge University Press.
- Durán, M. U. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid (España): Ediciones Diaz de Santos S.A.
- El Peruano. (3 de Julio de 2003). Ley N° 28015. pág. 1. Obtenido de Ley de Promocion y Formalizacion de la Micro y Pequeña Empresa: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- El Peruano. (2 de Julio de 2013). Ley N° 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversion, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, pág. 5. Obtenido de http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.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
- Galviz, German Israel. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta. Obtenido de <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXTO.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf>
- García, B. H. (2011). Revista de la Facultad de Ciencias Contables. *Análisis estructural de las Mypes y Pymes*, <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/3706/2970>.
- Garmendia, F. L. (2009). *Pyme*. Madrid: Esic.
- Giorgio Merli. (1997). *La gestión eficaz*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Harrington, H. J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa* (Vols. Volumen 4 de Serie McGraw-Hill de Calidad total). McGraw-Hill.
- Henriques Lemus, Gisela Alexandra; Pineda Ochoa, Gloria Ivonne; Anibal, Potillo Colochó y Jose. (2007). *Diseño de un modelo de aplicación del sistema lean management ,para las pequeñas y medianas empresas ,en la rama del hotelería de el salvador*. Buenos aires. Obtenido de [http://ri.ues.edu.sv/1940/1/Dise%C3%B1o_de_un_modelo_de_aplicaci%C3%B3n_del_sistema_Lean_Management_\(administraci%C3%B3n_esbelta\),_para_las_peque%C3%B1as_y_medianas_empresas.pdf](http://ri.ues.edu.sv/1940/1/Dise%C3%B1o_de_un_modelo_de_aplicaci%C3%B3n_del_sistema_Lean_Management_(administraci%C3%B3n_esbelta),_para_las_peque%C3%B1as_y_medianas_empresas.pdf)
- 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). Mexico: 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/implantacion3b3n-de-un-sgc-iso-9001-2008.pdf>
- Lasagabaster Jasone, Serrano, Teresa y Trigueros Isabel. (2001). *Temario para la preparación de oposiciones de trabajador social*. España: Mad S.L.
- Lefcovich, M. L. (2009). *Las 5 S Plus*. Argentina: El Cid. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10312185>
- Libro Blanco de la Microempresa. (1997). *Libro Blanco de la Microempresa*. San salvador. Obtenido de http://www.redmujeres.org/biblioteca%20digital/libro_blanco_microempresa.pdf
- López, J. C. (2013). *Las 5 S una herramienta para mejorar la calidad de la oficina tributaria de Quetzaltenango de la superintendencia de administracion tributaria en la región occidente*. Mexico: 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>
- Moreno Francisco y Javier Melgosa. (2010). *Estudios de turismo rural y cooperación entre castilla y león y portugal*. España: Universidad Salamanca.
- Noticias, H. (Miércoles de 08 de 2017). Hoteles en Huaraz "En la mira". *Se realizo sorpresivo operativo con grandes sorpresas*, pág. 1. Obtenido de <http://www.huaraznoticias.com/locales/hoteles-en-huaraz-en-la-mira>

- Ochoa Daniel Upegui. (2012). *Plan de mejoramiento para la gestion de direccionamiento*. Bogota-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.
- Rodriguez, 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, Davila y Angel Jose . (2011). *Implementación del Kaizen en México: un estudio exploratorio de una aproximación gerencial*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- 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 las micro y pequeñas de trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <file:///C:/Users/Mi%20pc/Downloads/1512-4374-1-PB.pdf>
- Yurivilca, A. L. (2009). *Estudio de Pre-Factibilidad para Instalación de un hospedaje*. Lima.
- Zurbaran, 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

Anexo N° 01: Directorio de las micro y pequeña empresa del sector servicio-rubro

hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz

HOTELES	UBICACIÓN	CATEGORIA
Hotel Galaxia	Juan de la Cruz Romero 638	**
Hotel los Andes Warak	San Martin 480 Barrio Huarupampa	**
Hotel Huallcor	Fidel Olivas Escudero 960 Barrio Soledad Alta	**
Hotel Chavín	San Martin 873A Barrio de Belén	**
Hotel Valencia	Agustín Larrea y Laredo 689	**
Hotel Copa	Simón Bolívar 615	**
Hotel los Templarios	Juan De La Cruz Romero Barrio de Huarupampa	**
Hotel Huaraz	Av. Luzuriaga N° 529	**
Gran Hotel Alturas	Av. Raymondi 316 y Av. Tarapacá	**
Hotel Chavin Señorial	Calle San Martin, 873 - Huaraz – Perú	**
Hotel Eccame	José de la Mar	**

Anexo N° 02: Encuesta



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

CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES Y COLABORADORES DE LA CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL MÉTODO KAIZEN S EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO HOTEL DE DOS ESTRELLAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015.

Nivel / Especialidad	Código de alumno	Ciclo:	Fecha:

INSTRUCCIONES: A continuación le presentamos 12 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su criterio personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) indicando su grado de desacuerdo (1) o total de acuerdo (7).

I. Datos Generales									
1. Edad					2. Sexo				
a) 20 a 30 años b) 31 a 40 años c) 41 a 50 años d) 51 a más años					a) Masculino b) Femenino				
Fuertemente en desacuerdo (1)	Medianamente en desacuerdo (2)	En desacuerdo (3)	Ni de acuerdo, ni desacuerdo (4)	De acuerdo (5)	Medianamente de acuerdo (6)	Fuertemente de acuerdo (7)			
II. Gestión de Calidad con método kaizen aplicado a las 5 "S".			-					+	
1	Los empleados del hotel clasifican las sabanas, frazadas, cobertores, toallas para el lavado.		1	2	3	4	5	6	7
2	Los empleados del hotel, tienen una apariencia limpia.		1	2	3	4	5	6	7
3	Los empleados del hotel tienen anaqueles para que dejen sus cosas.		1	2	3	4	5	6	7
4	Los empleados del hotel usan colores claros para identificar la suciedad.		1	2	3	4	5	6	7
5	Los empleados del hotel cuentan con uniforme laboral.		1	2	3	4	5	6	7
6	El hotel cuenta con un botiquín de primeros auxilios.		1	2	3	4	5	6	7
7	Cuenta con habitaciones listas para ser ocupadas por los huéspedes a su llegada.		1	2	3	4	5	6	7
8	Realiza un examen periódico donde se evalúa los conocimientos del personal y la limpieza dentro de la organización.		1	2	3	4	5	6	7
9	Se sigue una secuencia ordenada para la recepción del cliente.		1	2	3	4	5	6	7
10	Limpia constantemente el hotel.		1	2	3	4	5	6	7
11	Dentro del hotel existe señalizaciones de algún tipo, y cree usted que es importante para el buen desempeño.		1	2	3	4	5	6	7
12	Existen habitaciones con guardarropa, camas simples y camas dobles a la comodidad del huésped.		1	2	3	4	5	6	7