

**UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”**



**VICERRECTORADO DE PRODUCCION AGRICOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES y ECONOMICAS
SUBPROYECTO TRABAJO DE APLICACIÓN**

La Universidad que Siembra

**MÉTODO KAIZEN PARA AUMENTAR LOS INGRESOS DEL HOTEL
SUITE “EL MANANTIAL” MUNICIPIO GUANARITO ESTADO
PORTUGUESA**

AUTOR (AS)

Daza Torrealba, Daniela Solisbeth Cl. 24.505.902

Gámez Prieto, Maholi Raquel Cl. 28.510.654

TUTOR (A) ACADÉMICO (A):

Lcda. Johana Tibymar Leal Quintero

TUTORA METODOLÓGICA

Lcda. Migdalia Tua

Guanarito, Abril de 2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”**



**VICERRECTORADO DE PRODUCCION AGRICOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES y ECONOMICAS
SUBPROYECTO TRABAJO DE APLICACIÓN**

La Universidad que Siembra

**MÉTODO KAIZEN PARA AUMENTAR LOS INGRESOS DEL HOTEL
SUITE “EL MANANTIAL” MUNICIPIO GUANARITO ESTADO
PORTUGUESA**

**Trabajo de aplicación presentado como requisito para optar al título de
Licenciado en Administración.**

AUTOR (AS)

Daza Torrealba, Daniela Solisbeth CI. 24.505.902

Gámez Prieto, Maholi Raquel CI. 28.510.654

TUTOR (A) ACADÉMICO (A):

Lcda. Johana Tibymar Leal Quintero

TUTORA METODOLÓGICA

Lcda. Migdalia Tua

Guanarito, marzo de 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA" -UNELLEZ

La Universidad que Siembra

CARTA DE REVISIÓN DEL TUTOR ACADÉMICO

Guanarito, 21 de marzo de 2023

Quien suscribe Profesor (a), JOHANA TIBYMAR LEAL QUINTERO, Profesión: Licenciado (a) EN ADMINISTRACIÓN, Titular de la C.I.Nº V- 14.466.459; por medio de la presente hago constar que revisé el (proyecto o trabajo de aplicación titulado): **MÉTODO KAIZEN PARA AUMENTAR LOS INGRESOS DEL HOTEL SUITE "EL MANANTIAL" MUNICIPIO GUANARITO ESTADO PORTUGUESA**; presentado por el (los) bachiller (es): DANIELA SOLISBETH DAZA TORREALBA y MAHOLI RAQUEL GÁMEZ PRIETO, titular (es) de la cédula de identidad No. 24.505.902; y 28.510.654 respectivamente, para optar al título de: LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN. Por lo que considero está apto para ser sometido a la evaluación correspondiente.

Sin otro particular, me despido de usted,

Atentamente,

Lcda. Johana Tibymar Leal Quintero
C.I.V-14.466.459
Tutor (a) Académico (a)



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA" -UNELLEZ

ACTA FINAL

Hoy 27 de Abril de 2023, siendo las 8:15 a.m., reunidos en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" Extensión Guanarito; en la Sala de Conferencias de la Aldea Universitaria Ali Primera los Profesores: Lcdo. (a) Johana Tibymar Leal Quintero C.I. N° V- 14.466.459 Tutor(a); Lcdo. (a) Orlando Villanueva C.I. N° V- 13.740.990 y Lcdo. (a) Abel Guerrero C.I. N° V- 13.738.785 Jurados Principales, para evaluar la presentación del Trabajo de Aplicación Titulado: **MÉTODO KAIZEN PARA AUMENTAR LOS INGRESOS DEL HOTEL SUITE "EL MANANTIAL" MUNICIPIO GUANARITO ESTADO PORTUGUESA** Presentado como requisito final para optar al Título de Licenciado (a) en Administración, Por el (la) Bachiller:

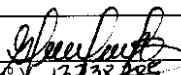
- 1.- Daniela Solisbeth Daza Torrealba C.I. V- 24.505.902
- 2.- Mahoii Raquel Gámez Prieto C.I. V- 28.510.654

El Tutor(a) dio la apertura al acto refiriéndose a las "Normas para la presentación del Trabajo de Aplicación de los estudiantes de las Carreras de Administración y Contaduría Pública". Seguidamente el (los) Bachiller(es) realizaron la exposición en un tiempo de **30 MINUTOS**. Puntualizaron el Problema, los Objetivos, el Marco Teórico, el Marco Metodológico, la Propuesta, Aplicación de la Propuesta, Análisis de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones. Culminada la Exposición se dio inicio al ciclo de preguntas y observaciones por parte del JURADO y las respuestas por parte del (las) Bachiller (es). Por tanto, hecha la revisión del Informe Final y concluida la Defensa, el Jurado Evaluador decidió otorgar una Calificación de:


Autor (a)	Nota 30%	Nota 45%	Nota 25%	Total 100%	Escala 1-5 (Nota Definitiva)
1	25	44,8	25	94,8	4,79
2	25	44,8	25	94,8	4,79

En fe de lo expuesto, firma los integrantes del Jurado.

Observaciones:

PROF. (A) 
C.I. N° V- 13.738.785
JURADO PRINCIPAL

PROF. (A) 
C.I. N° V- 13.740.990
JURADO PRINCIPAL

PROF. (A) 
C.I. N° V- 14.466.459
TUTOR (A) ACADEMICO



DEDICATORIA

Gracias a Dios primeramente por permitirme haber llegado a esta etapa tan anhelada de mi vida.

Dedico este trabajo a mis padres que son mi mayor tesoro, mis fuerzas y el pilar fundamental de todos mis logros. A mi familia y esposo por darme el apoyo para alcanzar todas mis metas durante todo el sendero universitario.

A mis amigos incondicionales, quienes comparten en mi vida y son motivación para continuar con todos mis objetivos y triunfos planteados.

A cada una de las personas que han sido soporte a la realización de este trabajo de investigación.

Daniela

Dedicado principalmente al forjador de mi camino, a mi padre celestial, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo, gracias a él estoy de pie.

A mi madre, hermana mayor y demás hermanos por ser el pilar fundamental en todo, brindando de cierto modo su apoyo y consejos para lograr forjar la persona que soy en la actualidad; mucho de mis logros se lo debo a ustedes, incluyendo este.

A mi esposo por sus palabras y su confianza, por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A los compañeros y amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos alegrías y tristezas. A cada una de las personas que han servido de apoyo a la realización de este trabajo de aplicación, gracias por haber sido en algún momento mi inspiración para seguir adelante.

Maholi

RECONOCIMIENTO

Agradecemos a papá Dios primeramente por ser guía y permitirnos un día más de vida para alcanzar nuestros sueños.

A nuestros familiares y amigos que prestaron de su apoyo y colaboración para lograr tales fines.

A nuestra casa de estudio Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" y a cada uno de los profesores que fueron aporte de conocimientos en esta meta.

A nuestros tutores por el apoyo incondicional y por ser guía para culminar con éxito dicho trabajo de investigación. Agradecemos a papá Dios primeramente por ser guía y permitirnos un día más de vida para alcanzar nuestros sueños.

A nuestros familiares y amigos que prestaron de su apoyo y colaboración para lograr tales fines.

A nuestra casa de estudio Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" y a cada uno de los profesores que fueron aporte de conocimientos en esta meta.

A nuestros tutores por el apoyo incondicional y por ser guía para culminar con éxito dicho trabajo de investigación.

Daniela y Maholi

UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”



VICERRECTORADO DE PRODUCCION AGRICOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES y ECONOMICAS
SUBPROYECTO TRABAJO DE APLICACIÓN

La Universidad que Siembra

**MÉTODO KAIZEN PARA AUMENTAR LOS INGRESOS DEL HOTEL
SUITE “EL MANANTIAL” MUNICIPIO GUANARITO ESTADO
PORTUGUESA**

AUTOR (AS)

Daza Torrealba, Daniela Solisbeth Cl. 24.505.902
Gámez Prieto, Maholi Raquel Cl. 28.510.654

TUTOR (A) ACADÉMICO (A):

Lcda. Johana Tibymar Leal Quintero

Año: 2023

RESUMEN

La presente investigación es un estudio descriptivo de campo, en la modalidad Trabajo de Aplicación, la cual tiene como objetivo general implementar el Método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa. Estudio de enfoque cuantitativo, basado en un modelo ontoepistemológico y de investigación acción que la ubican también en procesos cualitativos. La población y muestra estuvo conformada por doce (12) trabajadores de la empresa. Se manejó la técnica de la encuesta y un instrumento tipo cuestionario de veinte (20) preguntas con alternativas de respuestas tipo Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), validado por juicio de tres (3) expertos. El coeficiente de Cronbach, dio como resultado 0,94 indicando confiabilidad en el instrumento. Se evidenció una baja en los ingresos por ausencia en el manejo eficiente de los procesos de calidad en los servicios, facturación y cobranza, para ello, se aplicaron sesiones de trabajo por encuentro bajo la metodología 5S de Kaizen. Se obtuvo el diseño de procesos enfocados en el mejoramiento continuo considerado de cinco pasos esenciales: Seiri, Seiko, Seiso, Seiketsu y Shitsuke; para impulsar la creación de procedimientos eficientes que buscan aumentar los ingresos de la organización.

Palabras claves: Método Kaizen, incremento de ingresos, metodología 5 s, calidad de servicio, sistemas de facturación, gestión de cobranzas.

INDICE GENERAL

CARTA DE REVISIÓN DEL TUTOR ACADÉMICO	iii
ACTA FINAL	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	v
RECONOCIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
INDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE CUADROS Y FORMATOS	x
INDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Problematización	3
1.2 Objetivos de la investigación	7
1.2.1 Objetivo General	7
1.2.2 Objetivos Específicos	8
1.3 Justificación de la investigación.....	8
1.4 Alcances de estudio.....	10
CAPITULO II.....	12
MARCO TEORICO	12
2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.2 Bases teóricas	17
2.2.1 Método Kaizen	17
2.2.2 Ingresos.....	26
2.3 Bases legales	36
2.4 Sistema de Operacionalización de variables	39
CAPITULO III.....	41
MARCO METODOLOGICO	41
3.1 Modelo Ontoepistemológico	41

3.2 Tipo de investigación	42
3.4 Población y muestra	44
3.4.1 Población.....	44
3.4.2 Muestra	44
3.5 Técnicas e Instrumentos de la Investigación, Validez y Confiabilidad .	45
3.5.1 Técnica.....	45
3.5.3 Validez.....	46
3.5.4 Confiabilidad.....	47
3.6 Descripción del procedimiento de recolección de información	48
CAPÍTULO IV.....	49
LA PROPUESTA	49
4.1 Título.....	49
4.2 Presentación.....	49
4.3 Objetivos de la propuesta	51
4.3.1 Objetivo General	51
4.3.2 Objetivos Específicos	51
4.4 Fundamentación	52
4.5 Desarrollo de la propuesta.....	55
4.6 Conclusión de la propuesta	85
CAPÍTULO V.....	87
APLICACIÓN Y ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA	87
5.1 Relatoría de la ejecución de la propuesta.....	87
5.3 Análisis del impacto de la propuesta	99
CAPITULO VI.....	106
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
6.1 Conclusiones	106
6.2.- Recomendaciones.....	109
BIBLIOGRAFIA	110
ANEXOS	121

INDICE DE CUADROS Y FORMATOS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables.....	39
Tabla 2 Plan de Acción.....	57
Tabla 3 Estructura de la aplicación de la propuesta	39
Tabla 4 Implementación del Metodo Kaizen.....	573

INDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Fases del Ciclo de Deming o círculo PDCA.....	21
Figura 2 Pilares del 5s	23
Figura 3 Aplicación de la organización (Seiri)	24
Figura 4 Aplicación Seiton	25
Figura 5 Estructura de aplicación de la propuesta	101
Figura 6 Implementación del Método Kaizen	104

INTRODUCCIÓN

La historia de las organizaciones está signada por el diseño, la implementación y evaluación de metodologías orientadas a mejorar su funcionamiento. Particularmente, en el contexto de las empresas dedicadas al desarrollo hotelero, estos métodos se han enfocado en estrategias para la gestión de sus procesos y proyectos como una vía para incrementar sus ingresos y productividad.

Bajo ese escenario, los ingresos en las empresas hoteleras, están supeditados a procedimientos eficientes en operaciones de facturación, cobranza y la calidad del servicio, los cuales son elementos empresariales significativos para optimar las transacciones comerciales, puesto que condicionan la captación de clientes y una deficiente experiencia con los consumidores, por parte de la entidad puede incidir drásticamente en la fidelización de los servicios y productos que provee una organización, de allí, es imperativo para las corporaciones adoptar y posicionarse de metodologías innovadoras y dinámicas que transformen el entorno a través de la mejora continua.

Al respecto, Kaizen es una metodología de innovación empresarial generada de la filosofía Lean que se enfoca en la mejora continua, haciendo que la empresa tenga acciones de mejora continua en los procesos y servicios o productos ofrecidos, aumentando la calidad y reduciendo los desperdicio. Para adoptar el concepto en la empresa, es fundamental tener el compromiso de todos los colaboradores. Su objetivo se basa en eliminar las actividades innecesarias y operaciones que no le agregan valor al producto, con la finalidad de obtener una mejora continua; por tanto, su propósito es transformarse en una herramienta asertiva para una organización que la

implemente y así llegar a la consecución de los objetivos, que el caso específico de la investigación es el incremento en los ingresos.

Para ello, promueve un ambiente laboral que use la disciplina para disminuir y/o eliminar el tiempo improductivo, de tal manera que uno de los aspectos que impacta la filosofía Kaizen al momento de implementarla es la productividad y el incremento en los ingresos. Todo lo expuesto anteriormente sirve de fundamento para presentar la investigación; método Kaizen para aumentar los ingresos del Hotel Suite “El Manantial”, la cual se desarrollará considerando la siguiente estructura:

En primer orden, se describe el Capítulo I, representado por el planteamiento del problema y allí están implícitos la problematización, objetivos de Investigación, justificación y alcance del estudio. Así mismo, se proyecta el Capítulo II Marco Teórico, en él se precisan los antecedentes, bases teóricas, bases legales y la operacionalización de las variables. En esa misma línea, se hace presente el Capítulo III denominado Metodología, el cual hace referencia al modelo ontoepistemológico, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e Instrumentos de la investigación, validez y confiabilidad y descripción del procedimiento de recolección de información.

Por su parte, el Capítulo IV La Propuesta, está conformado por el título, presentación, objetivos (generales y específicos), fundamentación, desarrollo de la propuesta, plan de acción y las conclusiones de la propuesta. Se presenta el Capítulo V Aplicación y análisis del impacto de la propuesta, en el cual se reseña la relatoría de la ejecución de la propuesta y análisis del Impacto de la propuesta. Dentro del Capítulo VI, se evidencian las conclusiones y recomendaciones. Por último, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Problematización

Desde la era de la industrialización, las empresas y corporaciones se han visto inmersas en la constante vigilancia de sus procesos para optimizarlos en términos operativos de costos, tiempos y empleo de recursos; por cuanto se ha optado por diversas metodologías englobadas en la mejora continua y que se enfocan en el aporte al desarrollo integral de estas organizaciones (Piñero et al., 2018).

En ese contexto, García et al. (2019) destacaron que a nivel mundial, “los constantes cambios en las organizaciones originados por la creciente competencia entre empresas, la innovación tecnológica, la volatilidad de la tasa de inflación y el aumento de la productividad” (p.4); han obligado a las organizaciones a disponer de metodologías eficientes como pilar esencial para canalizar sus recursos, materializarlos en términos económico-financieros generando una operatividad rentable, beneficiosa para maximizar los ingresos.

En apoyo a lo anterior, Garza et al. (2018) enfatizaron que “el incremento en la demanda de consumidores en los mercados de bienes y servicios ha representado un énfasis importante en los niveles competitivos que manejan las empresas para asegurar la fidelización de los clientes” (p.3), por tanto, esto también ha simbolizado un impacto significativo en la forma en que identifican, controlan y corrigen sus procesos dentro de un flujo de operaciones que debe mantenerse ininterrumpido para elevar sus estándares a medida que las exigencias de sus consumidores también se vean modificadas, en otras palabras, en la actualidad, un negocio dedicado a los servicios como el caso de la industria hotelera, aumentará sus ingresos, sí

innova con métodos eficientes e ingeniosos para ello. Ahora bien, que son los ingresos. Según Guajardo, (2005) (Citado por García et al., 2019)

Los ingresos representan recursos que recibe el negocio por la venta de un servicio o producto, en efectivo o a crédito. Los ingresos se consideran como tales en el momento en que se presta el servicio o se vende el producto, y no en el cual es recibido el efectivo (p.58).

Partiendo de la idea de Guajardo, los ingresos son aquellos aumentos que forman parte del patrimonio neto de la empresa, el cual no es específicamente proveniente de aporte de los dueños; sino que son originados de adquisiciones o incrementos de los activos, igualmente de las reducciones que son parte del pasivo. Del mismo modo, las contribuciones de los integrantes de la organización, no forman parte de un ingreso; sino más bien un aporte patrimonial para la empresa.

En este sentido, las ganancias que se puedan generar en el menor tiempo y costo posible, son básicamente el punto focal de cualquier empresa, por lo tanto, la gestión de ingresos especialmente en el sector hotelero es de suma importancia, debido a que esta industria en sí misma, es altamente competitiva y requiere mecanismos estratégicos para sostenerse y posicionarse en el mercado de manera estable (Guevara, 2020).

Bajo esta perspectiva, el Banco Mundial (2021) refiere que el 52% de la población a escala global se desempeñan de forma activa dentro del sector de prestación de servicios, teniendo mayor representación en países como Canadá, Alemania, Arabia Saudita y el 35% representa a la industria hotelera. El aporte principal que posee el comercio dedicado a la prestación de servicios hoteleros referente a la economía y al PIB del mundo se posiciona en un índice del 11.21%, lo que detalla la importancia de potencializar el mismo como mecanismo para el fortalecimiento de las regiones.

Dentro de los escenarios de Latinoamérica y el Caribe, el turismo, por ende, las empresas hoteleras han visto afectados sus ingresos por los procesos coyunturales dejados por la pandemia y los conflictos sociopolíticos propios de esta parte del continente; de tal manera que la era post pandémica eleva a estas organizaciones a asumir retos de recuperación económica donde la maximización de los ingresos es vital para ese redimensionamiento (Silva et al.,2021); y para ello, de afianzarse en la búsqueda del mejoramiento continuo a través de paradigmas asertivos como el método Kaizen, el cual forma un conjunto de metodologías que han sido un factor clave en la reconstrucción de naciones asiáticas como Japón.

En la actualidad Kaizen, según Soler (2015) “es una de las metodologías más importantes que se utilizan en las empresas y que tiene como objetivo reducir los tiempos de los procesos y aumentar los beneficios económicos, entre otros” (p.6) Así pues, este método se ha extendido por todo el mundo y se está aplicando en diversos tipos de organizaciones, es decir, distintas empresas adoptan este proceso y lo modifican para darle las características particulares que se adapten al tipo de organización.

En palabras de Ramírez (2022) el método Kaizen, “es uno de los pilares principales de la filosofía Lean que fomenta la mejora continua en varias áreas de una organización se centra en eliminar desperdicios, involucrando a todos los niveles, identificando constantemente oportunidades de cambio y mejora” (p.6), es un proceso que ocurre todos los días en una organización e impacta directamente en el aumento de los ingresos y la productividad porque promueve el trabajo en equipo y ayuda a fortalecer al recurso humano para resolver problemas de manera más eficiente.

En Venezuela, el panorama desalentador de la industria hotelera no es distinto al de los países de la región, la dinámica desacelerada del sector

turismo ha influido negativamente en esta industria, aunado al poco avance en herramientas estratégicas para su renovación y que se ve limitado por la escasa inversión en el país y la inestabilidad del proceso cambiario, lo cual repercute en el incremento satisfactorio de los ingresos basados en la calidad de servicios de sus operaciones, sistemas de gestión financiera eficientes, mediante un mejoramiento continuo cónsono a los paradigmas actuales (Medina, 2022). Ante ello, es un reto para los empresarios del sector encontrar, pese a la coyuntura, los mecanismos más idóneos para hacer productivo el negocio.

Considerando lo antes mencionado, los ingresos dentro de la industria hotelera se ajustan a las tarifas de forma dinámica en función de la demanda y ocupación, por lo que al mismo tiempo este es aumentado y aprovechado en nuevos mercados, partiendo de las premisas: ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, Y ¿Quién?, debe cumplir con la labor de hacer que la oferta y la demanda coincidan.

Desde el panorama local, Hotel Suite “El Manantial” es una organización que se dedica a la prestación de servicios en ese ámbito, como empresa de servicios, su atención está focalizada en el cliente, por lo tanto, debe maximizar aspectos inherentes la calidad de servicios basados en elementos tangibles adecuados, fiabilidad en los procesos, capacidad de respuesta oportuna, seguridad en sus operaciones, y la empatía con los clientes; procesos que no están siendo atendidas y que son garantes de la fidelización y satisfacción de los mismos, hechos que se reflejan también en los inadecuados procedimientos para la facturación y las gestiones de cobranza ineficientes, por tanto, se ha determinado la disminución de ingresos, a raíz de la poca practicidad, efectividad y eficiencia de los servicios ofrecidos.

En atención a esta problemática, es necesario una propuesta de aplicación del método kaizen para que contribuya desde sus metodologías 5 s y ciclo Deming (ciclo PHVA o PDCA, por sus siglas en inglés) en el incremento de los ingresos, solucionando uno de los aspectos claves y primordiales para el crecimiento económico y financiero de la empresa. A tal efecto, esta herramienta constituiría la base para el desarrollo de las operaciones, contribuyendo, además, con el logro de los objetivos y metas; lo cual lleva a la investigación a plantearse las siguientes interrogantes general y específicas:

¿Cómo se implementará del método Kaizen para aumentar los ingresos en la empresa Hotel Suite “El Manantial”?

¿Cuál es la situación actual de los ingresos que presenta la empresa Hotel Suite “El Manantial”?

¿Qué acciones se utilizarán del método Kaizen para aumentar los ingresos en la empresa Hotel Suite “El Manantial”?

¿Cómo se aplicará el método Kaizen para aumentar los ingresos en la empresa Hotel Suite “El Manantial”?

¿Qué avances se lograrán en la aplicación del método Kaizen en la empresa Hotel Suite “El Manantial”?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Implementar el Método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa.

1.2.2 Objetivos Específicos

Analizar la situación actual de los ingresos que presenta la empresa Hotel Suite “El Manantial”.

Planificar acciones utilizando el método Kaizen para incrementar los ingresos de “Hotel Suite El Manantial”.

Aplicar el método Kaizen para incrementar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial”.

Valorar los alcances en la aplicación del método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial”.

1.3 Justificación de la investigación

El presente trabajo, tiene como finalidad implementar el método kaizen en beneficio de Hotel Suite “El Manantial”, para lograr una mejor gestión en la calidad de sus servicios hoteleros con la intencionalidad de incrementar sus ingresos. Por esta razón, es necesario gestionar el proceso de mejora continua; considerando usar tecnología de optimización de servicios, lo cual ayudara a que las operaciones de los diferentes departamentos tengan una visión en tiempo real de lo que se necesita optimizar, de lo que se está mejorando, así como también el progreso gradual del mismo.

Implementar el método kaizen es fundamental en las organizaciones, debido a que la cotidianidad de la vida moderna exige constantemente realizar cambios vitales para adaptarse al mundo globalizado y crecer potencialmente, también ayuda a las empresas a tener mejores resultados en proyectos o metas conjuntas, al involucrar a todos los miembros del equipo, contribuyendo paso a paso con los propios ciclos de planear, hacer, verificar y actuar (PHVA), en el tiempo necesario, con el fin de alcanzar la meta planteada. Bajo ese escenario, la justificación se enmarca en lo práctico por cuanto se podrá

evidenciar una mejora significativa en los niveles de calidad a través de la intervención directa en los procesos atribuidos en la atención al público en la empresa de estudio.

Por otra parte, aplicar esta metodología en la empresa Hotel Suite “El Manantial” permitirá priorización de cambios cotidianos de forma sistemática. Para ello, el método kaizen, incorpora cinco pasos básicos: clasificar, organizar, limpiar, estandarizar y autodisciplina, los cuales buscan mejorar las condiciones laborales, maximizar los ingresos, la productividad y gestión efectiva del tiempo, cuyos resultados se visualizan, mediante la reducción del trabajo innecesario, la fomentación de valores personales y laborales, la capacidad de crear hábitos constructivos, aumento en la competitividad, compromiso y eficiencia, mejora y alinea la colaboración entre un grupo de empleados, disminución de riesgo, fallas y errores, reducción de costes empresariales, mejoramiento de la motivación, mejoramiento de los flujos de trabajo y por último, la acumulación de conocimientos y experiencia aplicables a los procesos organizacionales.

Desde la perspectiva social el estudio permitirá mediante la metodología Kaizen, afianzar condiciones favorables basados en la creencia que todo se puede mejorar y que nada es estable, enfocándose en un principio de respeto por las personas; en donde también implica identificar problemas y oportunidades, crear soluciones y desplegarlas, y luego recorrer el proceso nuevamente para buscar otros problemas, o problemas que no se abordaron adecuadamente. Igualmente, este proceso beneficiará tanto a sus propietarios, gerentes, personal, clientes y a la sociedad en conjunto; de las ventajas de generar auténticos y sólidos puestos de trabajo, que permitan originar productos con valor agregado, calidad de vida laboral, alto rendimiento sobre la inversión, más y mejores productos, servicios y menores niveles de desperdicios.

Desde el punto de vista de la innovación, este trabajo representa un aporte significativo, porque brinda a las organizaciones el enfoque necesario como elemento estratégico para lograr cambios a un ritmo con el que todos se sientan cómodos, permitiendo a los empleados interactuar y participar; en la gestión de riesgos psicosociales y la integración de los objetivos organizacionales y personales, de una manera que mejore su bienestar, proporcionando a los miembros (individual y colectivamente); ser más conscientes de las mejoras incrementales, para resolver juntos, en colaboración y con total transparencia, haciendo rastreable lo intangible, aumentando la responsabilidad, y capacitando al personal para garantizar que cada miembro del equipo cumpla con las exigencias de estándares de calidad.

1.4 Alcances de estudio

El desarrollo de la investigación se llevará a cabo en Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa durante el primer trimestre del año 2023., con el objetivo de evaluar la implementación del método Kaizen para maximizar los ingresos a través del mejoramiento continuo de los servicios de la empresa en estudio, de modo que los empleados tengan un ambiente de trabajo cómodo, confiable con herramientas sólidas para realizar un equipo de trabajo eficiente hacia la satisfacción y fidelización del cliente.

Por otra parte, el estudio estará enmarcado en la línea de investigación sistemas contables, administrativos y de información, el cual describe un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una alguna necesidad o un objetivo, en este caso referido a herramientas encaminadas a la mejora continua, con tecnología fija o flexible; enfocadas en las necesidades del cumplimiento de la satisfacción del cliente y por ende, es adaptable a las necesidades de la empresa en un tiempo acorde con la

duración del estudio en cuestión. Finalmente, desde su alcance metodológico se enfoca en un trabajo de aplicación, con diseño de campo y con la disposición de una muestra y población conformada por los trabajadores vinculados al servicio que presta dicha empresa.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Los estudios previos o antecedentes son constructos que por su similitud metodológica y teórica se relacionan con el trabajo de investigación, en ese sentido, se visualiza una síntesis de algunas investigaciones vinculadas con el tema planteado, las cuales anteceden al estudio y fueron consideradas como idóneas por su relación en variables y métodos para darle sustento y apoyo al estudio.

En el ámbito internacional, León (2022), realizó una investigación que tuvo como objetivo proponer la mejora del clima organizacional de una empresa comercial utilizando el método Kaizen Lima, 2022. La metodología usada se apoyó en el enfoque mixto, tipo proyectiva, con un diseño secuencial explicativo, sintagma holístico y los métodos aplicados fueron analítico, deductivo e inductivo. La población estuvo conformada por 46 trabajadores del área de producción y ventas, asimismo se empleó 04 unidades informantes del área de gerencia general, comercial y producción. La técnica e instrumentos utilizados corresponden a la encuesta y las entrevistas.

Los resultados arrojaron que proponer la implementación de un plan de incentivos laboral y de remuneraciones según escala salarial mediante la herramienta de mejora continua Kaizen, esto facilitara a los colaboradores sentirse motivados y despeñar sus labores, proponer talleres de comunicación organizacional, a través de la herramienta mejora continua Kaizen para jefes y colaboradores para mejorar la habilidad de comunicarse a todo nivel y para finalizar la elaboración de un manual de organización y funciones para distinguir las diferentes actividades que tienen que desarrollar los

colaboradores. Se concluyó que, mediante el cumplimiento de los objetivos sugeridos, mejorara la capacidad de la empresa para conservar a sus colaboradores, al mismo tiempo obtener el máximo potencial y compromiso con la organización.

El trabajo antes descrito tiene una relación directa con el estudio, en correspondencia con la variable de investigación asociada a las mejoras continuas, teniendo como finalidad un desarrollo óptimo de las operaciones financieras en todas las áreas de la empresa, ayudando al funcionamiento idóneo; para enfrentar los obstáculos que se presenten, cónsonos los objetivos que se persiguen en el ámbito empresarial de “El Hotel Suite “El Manantial”.

En esa misma línea, Velasco y Acosta (2021) dieron a conocer una investigación titulada “Propuesta de implementación de la metodología de las 5s para el almacén de segundas de la empresa Vecol S.A.” en Bogotá, que se centró en llevar a cabo un planteamiento de aplicación de la alternativa 5S a fin de optimizar el servicio de mantenimiento de la entidad VECOL S.A. Metodológicamente fue aplicado y el diseño se vio enmarcado dentro de uno no experimental. Los resultados indicaron que, la aplicación de las 5s constituye una opción que genera cumplimiento del 7mo objetivo estratégico de Vecol. Los aportes de la opción planteada se centran en la optimización del servicio de mantenimiento, sobre todo teniendo efecto en el almacén y mejorando los tiempos de reparación. Concluyeron que, deben planificarse programas de capacitación a los colaboradores acerca de las ventajas de las 5s.

Por su parte, Bedía y Flores (2021) dieron a conocer una investigación que se trató de establecer cómo la implantación del método Kaizen a través del ciclo Deming optimiza la calidad de servicio. Se trató de un trabajo de aplicación y diseño cuasi experimental. La aplicación de Deming condujo a una notable mejora de la calidad del servicio al cliente de la empresa, que se refleja

en una mejora de la capacidad de respuesta en un 39,42% y de la satisfacción del cliente en un 36,61%. También se observó que la frecuencia media de la satisfacción del cliente ha mejorado en el posttest (37,26%) y es superior a la situación media en el pretest (23,43%). Concluyeron que es importante tomar en consideración los requerimientos de los usuarios, y a su vez, estar en constante formación de los colaboradores para que puedan ofrecer una excelente atención.

Asimismo, Rojas y Romero (2019) desarrollaron un estudio enfocado en establecer de qué forma la implantación del ciclo Deming posibilita la calidad de servicio al cliente. Se basó en un estudio de aplicación y diseño cuasi experimental. La propuesta fue rentable para la tienda Maestro, ya que proporcionó un incremento de 533,40 euros adicionales al mes y las inversiones necesarias estaban dentro de las posibilidades de la empresa. Tras la aplicación del ciclo Deming, se consiguió finalmente una mejora del 8% en la satisfacción, un aumento del 8% en la capacidad de respuesta, una mejora del 26% en la eficiencia y un aumento del 17% en la calidad del servicio.

El análisis inferencial mostró que la aplicación del ciclo Deming mejoró el índice de capacidad de respuesta. La media era de 0,8740 antes y 0,9493 después, lo que indica una mejora. Finalmente, se observó que la eficacia antes de la aplicación de la metodología Kaizen basada en el ciclo Deming era del 67% y ahora es del 93%, por lo que se puede concluir que se han alcanzado los objetivos de este proyecto de investigación.

De este modo, los estudios antes mencionados se corresponden con la investigación porque abordan entornos organizacionales competitivos dedicados a los servicios con altas exigencias de los clientes, para lo cual han implementado a herramientas innovadoras; tanto en costo, calidad y tiempo.

Por esta razón, se busca la mejora continua en sus procesos productivos, para aprovechar al máximo los recursos y potencialidades disponibles y lograr los beneficios económicos que persiguen.

Igualmente, Martínez (2018) realizó la investigación denominada “propuesta de mejoramiento continuo mediante la metodología Kaizen a la actividad de recepción de reciclaje, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Colombia. La investigación presentó una propuesta de mejora continua utilizando el método kaizen que busca estandarizar los procesos con el fin de atraer y retener un servicio de calidad para la organización, utilizando indicadores de gestión adecuados permite una mejora continua llevando con ellos la eficiencia en el cumplimiento de metas y objetivos.

Concluyó que la implementación del método kaizen favorece la mejora de servicios, logrando construir un posicionamiento en la marca y aumentando la productividad, además permitió el uso de un formulario de auditoria con el cual se validó la ejecución de actividades. Este trabajo influye positivamente en el desempeño de la empresa de estudio, porque refiere que para la consecución del logro de los objetivos debe mantenerse una capacitación y mejoramiento continuo en los empleados.

Finalmente, Llontop (2017) efectuó un estudio dirigido a implementar el método Kaizen en el proceso de entrega de productos para incrementar la productividad de la empresa Backus & Johnston en la ciudad de Lima en el año 2017, a través de fichas de control, capacitación y de buenas prácticas de atención al cliente final; puesto que actualmente la productividad es baja. La metodología utilizada fue cuantitativa, el diseño de la Investigación cuasi experimental y por su finalidad fue aplicada. Se utilizaron técnicas como la observación, trabajo de campo y el análisis documental, siendo los

instrumentos utilizados las fichas de observación y registro. Los resultados de la implementación de la metodología Kaizen permitió mejorar la productividad en 37.35%, siendo relevante para la empresa en cuanto permitió un ahorro sustancial, maximizando el capital, por ende, incrementando los ingresos.

La anterior investigación se asemeja con el estudio en cuestión, debido a que los ingresos económicos son factores elementales en cualquier organización, por tanto, es imperativo llevar un control permanente y administración eficiente, que permitirá captar en la organización el poder de adquisición, liquidez y solvencia, con el fin de obtener los resultados esperados.

En el contexto nacional, Medina (2022), realizó una investigación cuyo objetivo principal fue proponer un modelo de gestión por procesos basado en el método Kaizen para la toma de decisiones a nivel gerencial en las Instituciones; permitiendo mejorar continuamente los estándares existentes. Esta investigación se realizó a través de una indagación documental fundamentada en el análisis crítico de las diferentes bibliografías consultadas, fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con diseño de campo, se aplicó un instrumento para la recolección de datos en una población y muestra de 15 personas, permitiendo identificar el problema y diseñar estrategias para el modelo de gestión.

Los resultados determinaron que una metodología avanzada e innovadora como la que implementa Kaizen impacta positivamente en la gestión por procesos y lo hace un enfoque avanzado e integrador de la visión del pensamiento sistémico de las Instituciones públicas venezolanas; de ahí la importancia de la identidad y gestión de los procesos de manera sistemática que se ejecutan dentro de la estructura organizacional y específicamente en la interacción y engranaje de los procesos, todo esto permitió el

restablecimiento de las diferentes concepciones epistemológicas del conocimiento, lo cual concluyó en la necesidad de una nueva visión y un nuevo valor científico asumido por las complejas realidades emergentes en este mundo cambiante.

El trabajo anterior guarda una relación con la investigación porque ambos buscan a través de la implementación del método Kaizen generar cambios importantes en los sistemas administrativos, gerenciales y organizacionales de los entes e instituciones para la cual fueron realizados, destacando que la filosofía de mejora continua implícita en este paradigma es un gran aporte para las organizaciones.

2.2 Bases teóricas

Las bases teóricas refieren la argumentación sostenida en la revisión de la literatura y da cuenta del análisis conceptual de las variables de estudio y su dimensionamiento. En ese sentido se describirán todo lo relacionado con el método Kaizen y sus procesos; así como los ingresos y los aspectos a considerar en correspondencia con la intencionalidad de la investigación

2.2.1 Método Kaizen

El método Kaizen (proviene de la unión de dos vocablos que expresan lo siguiente: Kai “cambio” y zen “mejorar”, por lo que la expresión completa significa cambio para mejorar, surge como consecuencia de la Segunda Guerra Mundial (1939-1945). El 14 de agosto de 1945 Japón acepta exigencias aliadas de rendición incondicional. El país se encontraba entonces no solo acabado estructuralmente, ya que las industrias, sobre todo las nuevas, atravesaban por serias dificultades debido a la falta de inversión, materias primas entre otros, sino también moralmente lo que acarrearía el bajo

estímulo de la fuerza laboral. La esencia de la metodología es sencilla y directa: Kaizen significa mejoramiento. Más aún, significa mejoramiento progresivo, continuo, que involucra a todos en la organización alta administración, gerentes y trabajadores (Ramírez, 2022 p.27).

Al respecto, Socconini (2019) afirma que, Kaizen “son los cambios para mejorar en todos los espacios de la empresa” (p.7). La finalidad de este método es que todos los individuos de la organización sean partícipes de las transformaciones para obtener los mejores resultados y en consecuencia elevar la productividad de los trabajadores. El autor destaca que cuando se implementen los cambios ayudara a: oprimir los desperdicios, cambiar las condiciones laborales y perfeccionar la calidad de los productos. Para llevar a cabo estos eventos o cambios se debe tener en cuenta lo siguiente: localizar las áreas a mejorar, reducir tiempo de entrega de productos y la elaboración de los mismos, limpieza y orden.

Por su parte, Godínez y Hernández (2018) señalan que, Kaizen “es quien resuelve las dificultades de los individuos para el beneficio de la corporación” (p.27). Según los autores, manifiestan que esta metodología es una cultura y que tiene las siguientes cualidades: desarrollo de personas, confianza con un propósito, liderazgo, responsabilidad del trabajador, mejorar la relación de los clientes externos e internos, crear o fabricar solo lo que se necesite y eleva el potencial de los individuos.

Para Arguelles (2021), Kaizen “es un método de mejora continua en las diversas actividades de la empresa y su propósito es obtener calidad en sus operaciones” (p.27). Se apoya en el ciclo Deming para un mejoramiento continuo en solo 4 etapas: Plan (planear), Do (hacer), Check (verificar o comprobar), Act (actuar) cada una de ellas cumple una función específica. El método Kaizen en la actualidad genera una innovación y hace que las

empresas opten por los cambios y mejoras en toda la organización, a través de transformaciones importantes y que se representa en todos los niveles y rangos de la empresa, ya sea para el cliente interno o externo, con la meta de aumentar el rendimiento y los ingresos de la organización. En el contexto de los principios y beneficios de la metodología Gisbert et al. (2018) destacan lo siguiente:

Kaizen maneja tres principios básicos: (i) descartar acciones que no tiene valor para la empresa, (ii) generalizar la forma de trabajo para todos, se busca que los trabajadores mejoren las actividades y puedan trabajar mejor y (iii) la limpieza interna un proceso donde se verifica la forma en que entrega el servicio el trabajador. A su vez, indica los diversos beneficios que brinda Kaizen, entre ellos son: (a) reducción de tiempo de preparación de productos, (b) incrementa el rendimiento, (c) eleva los ingresos, (d) inspección de los productos y (e) eficiencia de los trabajadores (p.28).

Los autores refieren que, Kaizen es la mejora continua y no solo se aplica entre jefes de la organización, sino que abarca a los trabajadores de la empresa, es decir; la organización debe estar en constante instrucción para llegar a los objetivos trazados. Para Martínez y Morales (2022) la mejora continua radica en cambios fundamentales en la organización, por lo que generan consecuencias firmes y duraderas en el tiempo. En síntesis, según palabras del autor, Kaizen es el proceso de una gestión que busca la calidad, organizando el trabajo, propiciando la colaboración en el equipo para obtener resultados óptimos en la empresa.

2.2.1.1 Aplicación de la filosofía Kaizen

La finalidad de la filosofía Kaizen es lograr una mejora continua. Se eliminan aquellas pérdidas de tiempo y en actividades que pueden generarse por una mala gestión en los procesos. Para la aplicación de esta metodología

existen herramientas de calidad que contribuyen para la implementación: el ciclo Deming y las 5S de Kaizen (Ramírez, 2022 p.29).

a. Metodología del ciclo Deming (PHVA o PDCA)

El ciclo Deming definido por Acuña y Callán (2021) “es un periodo activo que se integra en cualquier metodología de la organización y en el modelo de procesos en su conjunto” (p.4). Está relacionado con las 4 principales etapas de implantación del ciclo, como son planificar, implantar, controlar y cerrar el perfeccionamiento continuo, y esta vinculación opera tanto sobre el producto o servicio como sobre los diferentes procesos del sistema de control de calidad.

Para Grados y Obregón (2019) “se conoce igualmente como ciclo PHVA o PDCA y se dirige a una estrategia de perfeccionamiento permanente de la calidad de la organización o de la industria en cuatro fases” (p.25). Los autores señalan que su descripción la realizó Walter A. Stewart, amigo y mentor de William E. Deming, que las impartió en Japón en la década de 1950. La aplicación de este modelo conduce a las compañías a aumentar su competitividad global y sus productos y servicios por medio del perfeccionamiento constante de la calidad, la disminución de los costes, la optimización de la productividad, la rebaja de los precios, el fomento de la cuota de mercado y el fortalecimiento de la ganancia (Manay et al., 2019).

Constituye las facetas del proceso de transformación planificado, en el que las decisiones se toman sobre una base científica y no sobre la base de juicios de valor. Al aplicarse sistemáticamente, se convierte en un proceso de mejora continua; una vez alcanzados los objetivos del primer esfuerzo, se lleva a cabo un proceso continuo de planificación, ejecución, comprobación y actuación tantas veces como sea necesario hasta resolver el problema

deseado (Chen y Li, 2019). Este prosigue y el progreso está orientado por la diferenciación entre el efecto deseado y el previsto; así, cuando aparecen desviaciones, se realizan los cambios necesarios y se reinicia el ciclo. A su vez, ofrece la posibilidad de corregir todas las anomalías que se producen en la producción mediante la realización de cualquier función en cada una de sus fases, que pueden asociarse al ciclo Deming (Realyvasquez-Vargas et al.,2018).

Figura 1. Fases del Ciclo de Deming o círculo PDCA



Nota. Tomado de Vizcarra (2018)

Plan: la primera fase es la planificación, según Canchari (2018) “constituye un proceso de toma de decisiones para la consecución inminente del ansiado futuro, considerando la realidad actual y los factores externos e internos que pueden afectar a la consecución de los objetivos (p.14). También es una evaluación que pone de manifiesto el estado de la empresa y las áreas de mejora, diagnostica las dificultades y los choques que estas áreas pueden causar y crea una comprensión de la labor para contrastar la hipótesis de una solución ventajosa (Domingo, 2018).

Para Habibie y Kresiani, (2019) en esta fase, se debe realizar o llevar a cabo un análisis exhaustivo para determinar la dirección de cada actividad y los problemas que se tienen y tendrán en la organización. Este análisis debe basarse en datos sólidos y precisos y utilizar herramientas como diagramas y tablas que faciliten la comprensión de los grupos o del personal identificado para encontrar soluciones (Kholif, 2018).

Hacer: Es una etapa, según Manik et al. (2020) que “consiste en desarrollar lo planificado y ejecutarlo según los objetivos e instrumentos previstos. Si es necesario, se deben formar grupos para llevar a cabo la actividad” (p.8). En esta fase se ponen en práctica los ajustes y trabajos propuestos en los objetivos de la fase anterior; el objetivo aquí es formar o desarrollar a los trabajadores para que puedan realizar sus tareas adecuadamente y conseguir una mejora continua. En general, se aconseja llevar a cabo un proyecto piloto para demostrar la eficacia antes de aplicar cambios importantes (La Verde et al., 2019).

Verificar: permite analizar los resultados de la metodología propuesta por los objetivos y se determina si estos resultados se utilizan para realizar mejoras que beneficien fundamentalmente a la compañía, de acuerdo con las exigencias de las soluciones (Stoyanova et al., 2022). Por ello, se reúnen los resultados conseguidos y se sustituyen por nuevas ideas al respecto que posibiliten el desenvolvimiento y la consecución de los objetivos establecidos, transformando los documentos en información (Suriadi et al., 2019)

Actuar: esta última fase posibilita comprobar lo que se está realizando o las actuaciones que se plantean están produciendo los resultados esperados. Para ello, es necesario conservar los documentos necesarios que indiquen los cambios y la experiencia adquirida durante el proceso. Es en este momento cuando se deben introducir los cambios que forman parte del

proceso de mejora continua y que están en consonancia con la estrategia propuesta (Santoso et al., 2019).

b. Metodología 5s de Kaisen

La metodología 5 s en definición de Zubia et al. (2018) “es considerada un proceso que posibilita la organización del espacio de trabajo con el objeto de conservar la limpieza, funcionalidad y ordenamiento con el fin de que sean seguros” (p.21). Este método, según los autores fue originado en Japón destacando disciplina, limpieza y orden. Asimismo, implica establecer y estandarizar actividades de limpieza y orden en el sitio de trabajo.

Partiendo de esa premisa, la aplicación de 5's contempla la sostenibilidad de la organización en el tiempo de vigencia. De tal manera, mitiga desperdicios que no son importantes para el producto final. Con esto se produce un compromiso con la organización a fin de que puede crecer, consiguiendo que el cliente pague lo que desea y ello se logra teniendo presente los siguientes elementos: inventarios, sobreproducción, derroche cognitivo, traslado de mercadería, reprocesos, exceso de reuniones y mensajes, fallas de calidad, espera, movimiento de trabajo (Hirano, 2018):

Figura 2 *Pilares del 5s*

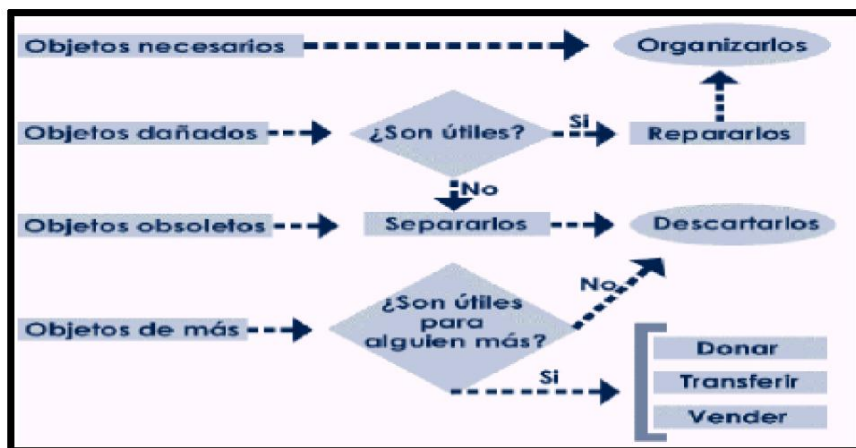


Nota. Tomado de Hirano (2018)

La implementación de las 5's se desenvuelve en:

Eliminar para organizar (Seiri): archivar, desechar, ordenar, reciclar, y poner las herramientas de trabajo de acuerdo a la repetición de su empleo (Akers, 2020). Este se trata de separar y clasificar los procesos u objetos que son innecesarios de los que sí se consideran útiles para una producción oportuna. Del mismo modo, buscar la manera de evitar que se obtengan recursos que no sean útiles en el proceso y produzcan residuos, a fin de que exista liberación del espacio en el área de trabajo (Akers, 2020).

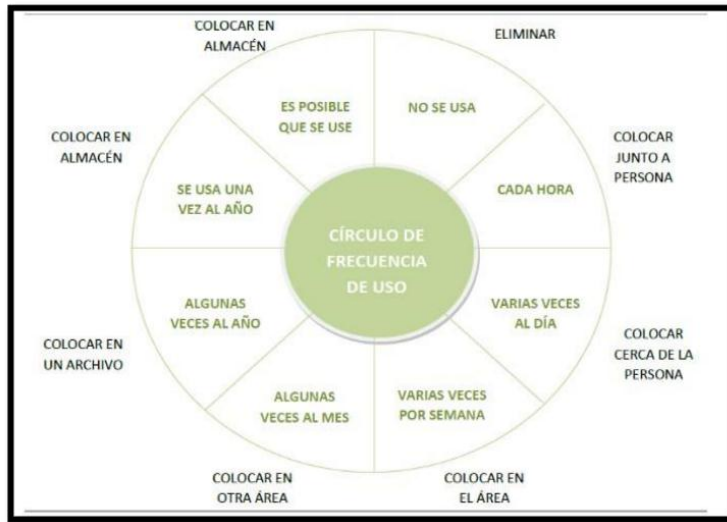
Figura 3 Aplicación de la organización (Seiri)



Nota. Tomado de Akers (2020).

Orden (Seiton): para Aldavert et al. (2018) esta fase “representa archivar, clasificar para impedir el movimiento físico o transportar objetos de peso grande y mejorar el uso del espacio” (p.7). Busca organizar los recursos que se han clasificado como requeridos de forma que se puedan conseguir con facilidad. El implementar Seiton en mantenimiento implica la optimización de visualización de las máquinas. Contempla la disposición de un lugar identificado y adecuado respecto a la frecuencia a emplear, ya sea en el día tras día, poca frecuencia o en un futuro (Aldavert et al., 2018).

Figura 4 Aplicación Seiton



Nota. Tomado de Aldavert et al. (2018)

Limpieza (Seiso): representa, según Akers (2020) el “arreglar y limpiar, además posibilita la mitigación de toda suciedad a fin de que desaparezcan los motivos que genera el desperfecto de las herramientas, equipos y procsos en el sitio de trabajo” (p.12). El mismo, busca inspección y determinación de fallos, desgaste y un mantenimiento continuo para lograr un ambiente seguro.

Estandarización (Seiketsu): arreglar los documentos o su sitio de labores para que otra persona pueda guiarse. Permite desarrollar las condiciones de trabajo que prevengan retroceder en el orden, limpieza y clasificación. Es muy posible que se puedan amontonar materiales que no son requeridos en el sitio de trabajo y por ende que haya desorganización. Esta situación se evita al capacitar al personal con respecto a las normas de soporte de los altos mandos, destacando las medidas de seguridad, los tiempos, procedimientos y medios necesarios para desarrollar el trabajo de limpieza (Lorente, 2017).

Disciplina (Shitsuke): ser cauteloso e implementar los procesos anteriormente mencionados durante el tiempo. El mismo implica la transformación en costumbre del empleo de los métodos determinados y estandarizados para la limpieza y orden en el sitio de trabajo. Busca obtener la rutina diaria de emplear y respetar de manera oportuna los procedimientos, controles y estándares ya determinados (Akers, 2020).

2.2.2 Ingresos

Los ingresos son un proceso fluctuante en la organización, su incremento depende de muchos factores que son determinantes para la productividad o no de un ente empresarial, en el caso que ocupa el estudio hará referencia a los ingresos como un elemento resultante del equilibrio de un conjunto de procedimientos que hacen la dinámica de un ámbito hotelero, desde ese escenario, su dimensionamiento estará condicionado bajo la operatividad de la calidad de servicio, sistema de facturación y gestión de cobranza.

En ese contexto, Ángeles y Vallejos (2019) lo definen como “todas las ganancias que se suman al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal” (p.23). En términos generales, los ingresos son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia. Asimismo, Polimeni, citado por García et al. (2019) señala que “el ingreso se define como el precio de los productos vendidos o de los servicios prestados”. (p.11).

Por su parte, Gil (2015) conceptualiza los ingresos “como las entradas que se generan en una economía y se distribuye según la aportación que a la producción hacen los agentes propietarios de los medios de la producción”

(p.25). En ese sentido se explica que al inversionista le corresponde el beneficio, al trabajador el sueldo o salario, al propietario de la tierra la renta. Así dentro de cada economía coexisten estratos sociales diferentes, y los cuales se pueden clasificar de acuerdo a su ingreso. Además, dicho término se obtiene como salarios, ganancias o ventajas. De otro lado, Ángeles y Vallejos (2019, p.28) describen dos tipos de ingresos a saber; ingresos de explotación e ingresos financieros, cada uno de ellos definidos a continuación:

1. Ingresos de explotación. Son los ingresos que obtiene la empresa vinculados con su actividad económica habitual al realizar su objeto social. Entre ellos, según Ángeles y Vallejos (2019, p.28) hay que destacar:

a. Ingresos por ventas: entrega de bienes o servicios que son elemento del tráfico de la empresa a cambio de un precio.

b. Variedad de stock: incremento en stock contrastado con el inicio del año; conjetura una aclimatación a la cifra de compras y gastos de generación de un período que en ese momento se reflejaba como costos en la explicación de pago y que, como no fueron agotados, deben ser remunerados como si fueran un pago por no esperar un costo genuino.

c. El trabajo realizado por la organización para sus propios recursos fijos: es la remuneración de los costos reflejados en la cuenta de beneficios y desventajas que el desarrollo o la elaboración de un recurso de especulación no ha sido justificado para la organización y que han sido promulgados en este sentido.

d. Otros pagos de la administración: por ejemplo, el salario obtenido del alquiler de una propiedad móvil o resuelta o del intercambio de licencias o diferentes tipos de propiedad moderna, los ejercicios de intercesión de la

organización entre personas externas que no se realizan normalmente y el pago de diferentes administraciones a partir de ahora ya sea su propio personal o extraños.

2. Ingresos financieros. Aluden a la paga iniciada en las empresas monetarias o a los retornos de su trato, o en alguna situación su revalorización, entre ellos, en definición de según Ángeles y Vallejos (2019, p.29) destacan:

a. Ingresos por ganancias y primas: los ingresos que la organización obtiene de sus especulaciones relacionadas con el dinero, por ejemplo, acciones, valores de salario fijo, bancos, anticipos y créditos entre otros.

b. Contrastes positivos a cambio: incrementos realizados debido a vacilaciones en la escala de intercambio.

c. Ventajas de la valoración de los recursos y pasivos relacionados con el dinero con una estimación razonable: producidos por la expansión en la estimación de ciertos recursos monetarios y la disminución en la estimación de ciertos pasivos presupuestarios en la utilización de normas de contabilidad explícitas.

Fundamentado en lo citado anteriormente, la amplia naturaleza del incremento de los ingresos, proporciona a la empresa Hotel Suite “El Manantial” una visión más amplia de lo que funciona, lo que no funciona y como solucionarlo. En resumen, centrarse en maximizar los ingresos es beneficioso porque comprende una sinergia de procesos y determina la salud general de la organización, permitiendo localizar desafíos, eliminarlos y continuar aumentando las ganancias. Por ello, los ingresos son una estrategia y no un objetivo, es decir, necesariamente puede controlar el mercado, pero si su respuesta a él y esa respuesta, es su estrategia de crecimiento de ingresos;

manteniendo de esta forma a todos los empleados, clientes e inversores contentos y hacer crecer el negocio, incluso con caídas a corto plazo mediante mecanismos de acción propios del negocio hotelero y que son vitales para su expansión, productividad y equilibrio tales como la calidad de servicio, los procesos de facturación eficiente y la gestión de cobranza oportuna.

2.2.2.1 Dimensiones influyentes en el incremento de ingresos

a. Calidad de servicio

La calidad de servicio es un proceso sinérgico que depende de las percepciones y expectativas que se demanden en el contexto. En ese sentido, Tuncer et al. (2020) la conceptualizan como “el resultado de la relación entre las expectativas y demandas de los clientes y la forma en que la empresa las satisface” (p.5). Esta representa la base de la fidelidad de los clientes y puede cambiar en virtud de las expectativas y los deseos de los consumidores.

Fundamentalmente se basa en conseguir un nivel superior en lo que respecta a la calidad, en lugar de aceptar una oferta inferior a la esperada para cumplir con las competencias. Asimismo, Zhong y Moon (2020) reseñan que “puede entenderse como una cualidad en sí misma, una cualidad reconocida por todos, pero en última instancia la calidad implica conseguir las cosas correctas de entrada” (p.4). En definitiva, es la forma en que la empresa gestiona la producción de un producto o la prestación de un servicio. Por ello, las empresas procuran aumentar sus competencias para ofrecer un servicio de alto nivel y distinguirse de las demás empresas (Surahman et al., 2020).

También es descrita por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (Citado por Tsegaye et al., 2020), en su teoría calidad de servicio percibida “como la diferencia entre las expectativas del cliente y sus percepciones” (p.3). Esta

teoría mide y operativiza la calidad de servicio en 5 dimensiones (elementos tangibles seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta; estos procesos determinan a su vez indicadores del constructo de la calidad de servicio percibida.

Elementos tangibles; la tangibilidad, según Famiyeh et al. (2018), “se relaciona con las instalaciones físicas, el equipo, la apariencia del personal, así como la apariencia de lugar y el estado de los equipos en las instalaciones” (p.3). Los clientes no solo buscan el servicio, sino que la estética física juega en sus mentes, por consiguiente, las infraestructuras y el mobiliario de la organización tienen que ser óptimos y los trabajadores, estar bien presentables, conforme a los recursos de cada entidad. Estos elementos representan las manifestaciones físicas que prestan el servicio; los mapas de acceso, las señales y los folletos son elementos tangibles con los que interactúa el usuario. La comodidad, la limpieza y el atractivo son características que deben tenerse en cuenta (Mappesona et al.,2020).

Seguridad. Para Famiyeh et al. (2018) “es la capacidad de efectuar los servicios de manera oportuna y adecuada con base a la calidad del servicio” (p.5). La naturaleza de la respuesta es simplemente una función del valor del tiempo para los proveedores de servicios como para los clientes. es decir, el hecho de que el cliente considere que está confiando sus objetivos a una empresa y que espera que se los solucione de la debida forma. La experiencia, la actitud y la capacidad de ganarse la confianza del personal son esenciales en esta fase de asesoramiento al cliente. La seguridad supone confiar, lo que a su vez conlleva integridad y honestidad, o sea, se trata no sólo de atender lo que es realmente prioritario para el cliente, es necesario que la organización manifieste que se interesa por el cliente para asegurar su máxima satisfacción (Bedia y Flores, 2021).

Fiabilidad. Refiere la consistencia en la prestación del servicio de manera confiable y precisa. Se verá, por lo tanto, como la capacidad del operario para realizar los servicios prometidos de manera eficiente y asertiva, lo que a su vez tiene una incidencia positiva directa en la satisfacción y fidelización de los clientes (Famiyeh et al., 2018). Por otro lado, Chao y Seo (2020), la definen como “el nivel de emoción en el que los clientes creen que la empresa les proporcionará lo que quieren. De tal manera, representa la posibilidad de brindar una tarea servicial de modo seguro, exacto y con consistencia.

Empatía. En palabras de Famiyeh et al. (2018) “es la atención de modo cuidadoso e individualizado que la organización ofrece a todos sus clientes” (p.5). Se ha demostrado que la empatía influye en la lealtad del cliente. Asimismo, es la voluntad de cuidar, proporcionando atención personal a los clientes (Cahyani y Sujana, 2018). Además, la atención implica un conocimiento más profundo de las necesidades de todos los clientes, lo que constituye un factor esencial para un buen servicio.

Capacidad de respuesta. Este aspecto incluye la actitud hacia el servicio al cliente, la puntualidad del servicio y la entrega oportuna, al igual que la accesibilidad que brinda la organización al cliente, es decir, la forma de llegar a él y la posibilidad de entrega. También está asociada a la capacidad del personal para prestar servicios de calidad, basada en una serie de competencias y cualificaciones profesionales en el momento de la entrega (Cabrera, 2021). Cabe destacar que todos estos elementos intervienen sinérgicamente en la atención focalizada en el cliente y hacen posible su fidelización a la organización, por ende, un trayecto ganado a la productividad y el incremento de ingreso de las organizaciones dedicadas a lo prestación den bienes y servicios.

b. Facturación

Para cualquier negocio dedicado a la prestación de servicios, principalmente los pertenecientes al ramo hotelero, un buen camino financiero, es una eficiente facturación. Para Urdaneta (citado por Leal 2016) la facturación:

Refiere el procedimiento de anotación, cálculo y totalización de los importes que representan los artículos suministrados por una empresa a sus clientes, incluyendo el detalle de los gravámenes fiscales que en su caso correspondan por las operaciones con el objeto de recoger en un documento el resultado (p.46).

Siguiendo la idea citada, el proceso de facturación contribuye a tomar decisiones estratégicas sobre la empresa, evaluar el negocio y que posibilidades de inversión tiene, otorgando conocer el nivel de liquidez con el que cuenta y cuáles son los productos o servicios estrellas, según el volumen de ventas. Cuando se tiene una variable de investigación como esta, la facturación se convierte en una cuestión ineludible para el departamento de finanzas, mejorando sus procesos contables y administrativos.

En este orden de ideas, para llevar a cabo un proceso de facturación se hace evidente la necesidad de disponer de un documento o formato denominado factura, por lo que Ossorio (citado por Leal (2016) define la factura como:

Una nota de contabilidad en la que se indica el detalle de las mercancías entregadas, así como los trabajos ejecutados, con la indicación de los precios de aquellas o de estos. El documento, además de sus fines de contabilidad, es entregado a quien ha de pagar la mercancía o los trabajos, como justificación de su costo. En la factura suele indicarse la clase, cantidad, la calidad y otros elementos relativos al producto facturado (p.370).

De tal manera, la factura cualquiera sea su forma, es un documento creado para representar, reproducir o dejar constancia histórica de un hecho que es jurídicamente relevante, debido a que es utilizada para dejar evidencia de las operaciones de ventas que se llevan a cabo. Por esta razón, es uno de los documentos fundamentales que, en ocasiones, es el único que emite tanto las personas naturales como las personas jurídicas ya sean comerciantes o no. Dentro de los sistemas de facturación, se encuentran los manuales; los cuales se llevan a través de facturas realizadas tipográficamente, con los datos fiscales de la empresa y donde se llena manualmente el proceso de servicio del cliente para tal fin (Barvera, 2022).

Por su parte, los sistemas de facturación electrónica admiten todos los recibos físicos y digitales. Una de las características de los sistemas de facturación es que reduce significativamente el costo mensual de los útiles de oficina y el tiempo de distribución por documento emitido. La factura electrónica cumple con los requisitos legales de los recibos tradicionales y garantiza, entre otras cosas, la autenticidad del origen y la exactitud de su contenido, generando mayor seguridad jurídica y reduciendo el riesgo de fraude y evasión fiscal (Mobilvendedor, 2022). En atención a lo anterior, Barvera (2020), destaca que los errores más comunes que se detallan en la facturación electrónica son los siguientes:

- No detallar bien el concepto facturado. Al crear un recibo de pago, incluya una descripción del artículo vendido y, si tiene una empresa de servicios, los detalles del servicio prestado, la duración disponible y el monto a pagar.

- Confundir los destinatarios. Es natural que las pequeñas y medianas empresas trabajen con diferentes clientes a los que necesitan facturar regularmente, por lo que es importante evitar conflictos entre los destinatarios

de las facturas, ya que esto no solo agrega tareas administrativas a los retrasos, sino que también puede causar problemas legales.

-Llenar los datos incorrectamente Si bien el nivel de desagregación depende del cliente y el tipo de transacción, toda la información de las facturas debe divulgarse cuando corresponda, incluidas las cantidades de productos, las tasas de IVA y los descuentos o promociones aplicables.

-Olvidar desglosar los cargos en la factura. Para que una factura sea válida desde el punto de vista de las autoridades fiscales, debe completarse cuidadosamente con la información del emisor y del destinatario, como la Identificación, dirección completa, nombre completo y razón social. Otro dato a tener en cuenta es el presupuesto, ya que este debe coincidir con la fecha de emisión, por lo que una factura emitida posteriormente no puede tener un número diferente a la anterior.

C. Gestión de cobranzas

La gestión de cobranzas en una organización representa la manera de recuperar oportunamente el dinero de las operaciones crediticias otorgadas a terceros, con el fin de incentivar el aumento de los ingresos y obtener mayor cantidad de clientes. Al respecto Mogollón (2021) la define como “una herramienta relevante para la gerencia financiera que contribuye a optimizar el capital de trabajo e incrementar el valor de la entidad” (p.14), por lo tanto, su propósito es afianzar que el proceso sea concluido de modo oportuno y total. Por consiguiente, los esfuerzos que hacen las entidades después de que ha vencido el plazo de pago pactado entre el deudor y el acreedor, representa las tareas de gestión de cobranzas para la recuperabilidad de los recursos.

Así mismo, Izar y Ynzunza (2017) señalaron que “la aplicación de la gestión de cobranzas, conlleva al empleo de las cuentas por cobrar siendo una parte relevante de los activos corrientes de las entidades” (p.10), motivo por el cual aseguran que dichos rubros se deben administrar de forma apropiada para que cumplan la función de incrementar las ventas sin que su costo financiero se eleve. De tal modo, el éxito de las cobranzas a partir de los años, demanda de una conveniente gestión de cobranza que se alcanzará sin deteriorar la relación con los clientes garantizando además la liquidez de la entidad. Para una cobranza exitosa se deben considerar los siguientes procesos:

Políticas de cobranzas. Son los procedimientos que la entidad utiliza para ejecutar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando están próxima a su vencimiento (León y Chacín, 2011)

Planificación de cobranzas. Consiste en el análisis del perfil del cliente, evaluando el crédito que se le otorga, además, de las condiciones deben quedar claras en el contrato, obtener la mayor información del cliente, para que se actué de manera eficiente en el proceso de cobranza (Mogollón, 2021).

Proceso de cobranzas. Son la serie de procedimientos que las organizaciones, emplean con la finalidad de asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas, tomando en consideración las políticas de cobranzas de acuerdo al sector del comercial en que opera la entidad. Regularmente se utiliza una secuencia de pasos para recuperar la cuenta, hasta lo más complejo como un proceso por la vía judicial (Izar y Ynzunza, 2017).

Es importante mencionar que en la actualidad muchas empresas conceden créditos, con el fin de aumentar los márgenes de ventas. En general,

las empresas preferirán vender sus productos al contado, en lugar de vender al crédito, pero las presiones competitivas obligan a las mismas a ofrecer préstamo, lo que implica crear un departamento especializado, dedicado a la recuperación de los activos emitidos por el concepto de crédito, donde su principal objetivo es determinar las amenazas que significara para la institución otorgar dicha confianza.

2.3 Bases legales

Este apartado representa el sustento jurídico del estudio y en él se describirán las leyes, normas y lineamientos legales que respaldan la investigación, respetando el estricto orden por jerarquía legislativa. Desde este contexto, la investigación está fundamentada legalmente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 87, 117 y 299, también se expresa en el Código de Comercio (1955), en sus artículos 32 y 270. En el plano internacional está respaldada en las normas ISO 9001 (2015).

2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

El Artículo 87 señala lo siguiente:

Cada persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La Ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca (p.72).

Parafraseando lo establecido por la Constitución, no solamente se habla del deber que tiene el Estado de garantizar el derecho de trabajo para todos

los ciudadanos, sino también de establecer medidas necesarias para que exista un trabajo digno de igualdad, donde este avalará que en todos los ambientes de trabajo se cumplan dichas condiciones de salud, seguridad, higiene y un ambiente adecuado, optando por la libertad de trabajo para que no se discrimine a ningún empleado por su raza, origen, color o cultura.

Por su parte, el Artículo 117, señala “todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad” (p.126), así como a una información adecuada, no engañosa sobre el contenido, características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección, a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

El artículo 299 expresa,...”el estado conjuntamente con la iniciativa privada promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país” (p.66)... garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para garantizar una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica democrática participativa y de consulta abierta.

Estos artículos establecen claramente la responsabilidad que tiene el estado venezolano, de apoyar y fomentar la actividad empresarial como base para garantizar producción de productos, bienes y servicios, lo que sustenta y respalda la presente investigación específicamente por la importancia que

tiene la una eficiente calidad de servicio en las empresas hoteleras para la economía nacional.

2.3.2 Código de Comercio

Artículo 32 dictamina lo siguiente:

Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro diario, el libro mayor y el inventario. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estima conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones (p.9). Por consiguiente, la información basada en los ingresos y egresos manifestados por el ejercicio que son generados por el mismo proceso, deben ser registrados con la mayor claridad y detalle posible; debido a que esta información va encaminada al área administrativa y contable, brindando un análisis de los resultados y evolución de la productividad de Hotel Suite “El Manantial”.

De otro lado, el artículo 270 verifica que la gestión diaria de los negocios de la sociedad, así como la representación de esta, en lo que concierne a esta gestión, puede ser confiada a directores, gerentes u otros agentes, asociados o no, cuyo nombramiento, revocación y atribuciones reglaran los estatutos. (p.58, 59)

Tomando en cuenta los artículos anteriores establecidos por el Código de Comercio para los administradores en función a la organización, este se encarga tanto de coordinar la fuerza de trabajo, como de asignar los recursos necesarios, materiales, económicos y humanos; para asegurar que los flujos de trabajo sean efectivos y se cumplan las metas, logrando un desarrollo de forma correcta y que cada elemento cumpla sus funciones.

En el primer rol, el administrador es el representante legal, ceremonial y simbólico de la empresa; su papel es ser la “cara” de la organización en eventos públicos, firma de documentos oficiales, recepción de algunos clientes o compradores, entre otros. También pertenece al rol interpersonal la función del liderazgo público y la de hacer enlace con entidades y personas externas a la organización.

2.3.3 Organización Internacional para la Estandarización (ISO)

Desde la perspectiva internacional, se respalda en la ISO 9001 (2015), diseñadas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés), la cual está enfocada hacia las normas de calidad y el ciclo de mejora continua sobre la base de los estándares de las buenas prácticas asociadas a los procesos. También establece los requerimientos para un sistema de gestión de la calidad que las organizaciones, pueden manejarse para su ejecución interna, sin importar si el producto y/o servicio lo ofrece un ente público u organización privada, cualquiera que sea su rama, para su legitimación o con fines convenidos

2.4 Sistema de Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Implementar el método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Método Kaizen	“Es uno de los pilares principales de la filosofía Lean que fomenta la mejora continua en varias áreas de una organización se centra en eliminar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplinar los procesos, involucrando a todos los niveles, identificando constantemente oportunidades de cambio y mejora” Ramírez (2022) (p.6),	Es un proceso que ocurre todos los días en una organización e impacta directamente en el aumento de los ingresos y la productividad porque promueve el trabajo en equipo y ayuda a fortalecer al recurso humano para resolver problemas de manera más eficiente mediante un ciclo que busca planear, hacer, verificar y actuar para lograr 5 pasos esenciales: eliminar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplinar la organización.	Ciclo Deming Metodología 5 s	Planear Hacer Verificar Actuar Eliminar (Seiri) Ordenar (Seiko) Limpiar (Seiso) Estandarizar (Seiketsu). Disciplinar (Shitsuke)	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Ordinal
Incremento de Ingresos	“Son todas las ganancias que se suman al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal” Ángeles y Vallejos (2019) (p.23). En términos generales, los ingresos	Los ingresos son un proceso fluctuante en la organización, su incremento depende de muchos factores que son determinantes para la productividad o no de un ente empresarial, en el caso que ocupa el estudio hará referencia a los ingresos como	Calidad de servicio	Elementos tangibles Seguridad Fiabilidad Empatía Capacidad de respuesta	10 11 12 13 14	Ordinal

	son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia.	un elemento resultante del equilibrio de un conjunto de procedimientos que hacen la dinámica de un ámbito hotelero, desde ese escenario, su dimensionamiento estará condicionado bajo la operatividad de la calidad de servicio, sistema de facturación y gestión de cobranza.	Facturación	Facturación manual Facturación electrónica Dinámica	15 16 17	
			Gestión de cobranzas	Políticas Planificación Procesos	18 19 20	

Fuentes: Daza, Gámez (2023)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 Modelo Ontoepistemológico

La investigación está sustentada en el paradigma ontoepistemológico, el cual refiere la combinación de dos corrientes filosóficas del pensamiento; la primera involucra la esencia del existencialismo (ontología), partiendo de acciones generales, sin dejar de lado las especificidades y la segunda estudia la génesis del conocimiento y todo lo que ello conlleva (epistemología). En palabras de Creswell (2017), desde la corriente de Weber, este modelo “permite evaluar el pensamiento del otro con la propia argumentación” (p.24), es decir, se establece un pensamiento dialógico que irradia explicación de aceptación de las opiniones del otro, pero también se puede contradecir conceptos con argumentos que evidencie la diferencia en opiniones.

Para Weber (citado por Creswell, 2017), estas disciplinas analizan fenómenos provenientes de la realidad y su significado cultural, que deriva de la orientación valórica del sujeto sobre eventos que son convertidos en objetos culturales, siendo el objeto de estudio de ambas ciencias. Es decir, que la ontoepistemología busca la forma que el ser comprende y adquiere el conocimiento, la explicación y/o interpretación de los resultados, su validez y confiabilidad científica; así como también los métodos empleados en la investigación. En atención a ello, esta postura se relaciona con la investigación, debido que está enfocada en la práctica de acciones que involucra entornos sociales con la intencionalidad de evaluar la implementación del método Kaizen para aumentar los ingresos del Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa.

En torno a su enfoque, la investigación por las características específicas de la recolección de la información, se apoya en el método cuantitativo, definido por Hernández y Mendoza (2018) como “un proceso de carácter sistemático, riguroso y secuencial” (p.158), pues integra un conjunto de procesos y etapas orientadas al análisis del fenómeno estudiado, mediante la comprobación, a partir de la sustentación teórica y referencial, el procesamiento estadístico y la medición numérica de las variables, dimensiones e indicadores objeto de estudio, específicamente en este estudio, se parte inicialmente de una descripción de la realidad estudiada, en el contexto de la empresa Hotel Suite “El Manantial”, estableciendo una secuencia de etapas y técnicas estadísticas para la recolección, procesamiento y análisis de la información.

3.2 Tipo de investigación

La investigación esta sustentada bajo una modalidad trabajo de aplicación. La Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (2009), lo define como “la generación de una propuesta que será aplicada en un tiempo y espacio determinado para la posterior evaluación del impacto que tendrá en la organización o institución que fue considerada como objeto de estudio” (p.12).

Por su parte, Escudero y Cortez, (2018) destacan que las investigaciones de tipo aplicada, también puede denominarse de investigación acción y se orientan hacia “la generación e integración de conocimientos científicos que se enfocan hacia la solución de problemas en el área objeto de estudio” (p.14), es decir, se trata de un estudio donde la practicidad y las acciones desarrolladas en el entorno buscan generar aportes mediante una intervención oportuna, por tanto, se pretende implementar el método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito

Estado Portuguesa. El impacto de la aplicación de esta propuesta será medido a través de instrumentos de recolección de información, delineados y ajustados a los objetivos planteados por el investigador; su fin no es producir nuevas teorías, sino solucionar un problema determinado.

Desde el nivel de estudio, la investigación es de tipo descriptivo, puesto que arroja estudios cuantitativos. Por tal razón, es indispensable contar con una teoría ya construida, que utiliza la recolección y análisis de datos para contestar interrogantes de investigación, dar respuesta a objetivos y establecer en función de ello, una serie de conclusiones. Según Hernández et al. (2014 p.44) define la investigación de tipo descriptivo como: “los casos de estudios que buscan especificar los perfiles de la población, características específicas o cualquier otro acontecimiento, mediante el proceso de análisis en el cual se describe la tendencia de un grupo o población”.

Adicional a esto, la investigación descriptiva tiene como finalidad definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de estudio. Es por eso que, este análisis se vincula con lo antes mencionado, porque especifica el problema que se desea solucionar en la empresa Hotel Suite “El Manantial”, para el cumplimiento de los objetivos de la investigación y el método a utilizar.

3.3 Diseño de la investigación

El diseño del estudio responde al planeamiento general que se realizará para dar respuesta a la investigación, en este caso seguirá un diseño de carácter no experimental de campo. El primero es descrito por Hernández y Mendoza (2018), “como el proceso observacional que no implica manipular o intervenir en la configuración de las variables analizadas, para la medición de los cambios que se producen en la realidad bajo estudio” (p.165). En otras palabras, no existe intervención del organismo estudiado y el investigador sólo

observa la conducta del organismo en su ambiente natural o en ciertas situaciones, es decir, el investigador no utiliza ni manipula ningún objeto y se basa únicamente en la observación o inspección para llegar a una conclusión. En torno a las investigaciones de campo son definidas por Ñaupas (2018), “como aquellas donde la recolección de los datos se hacen de forma directa en el ámbito donde se desarrolla la coyuntura de la problemática, siendo la unidad de análisis la fuente primaria de información”. En este caso los datos serán recolectados a través de los trabajadores de la empresa Hotel Suite “El Manantial”.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

En el estudio se consideran unidades de análisis o sujetos que serán sometidos a un estudio de campo y constituyen la población. Al respecto, Arias (2016, p. 81) la conceptualiza como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. En paráfrasis, es el conjunto de personas u objetos utilizadas para que mediante una recolección de información que ellos proporcionan, se genere la consecución de los hallazgos. En correspondencia a lo planteado, la población está integrada por los trabajadores del Hotel Suite “El Manantial”, ubicado en el municipio Guanarito, representada por un total de 12 personas.

3.4.2 Muestra

Respecto a la muestra, constituye un extracto porcentual de la totalidad de todos los involucrados en el estudio. Para Hernández y Mendoza (2018), “es un subgrupo de la población o universo que interesa, sobre la cual se

recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p.185). En el caso específico del estudio se utilizará como criterio el muestreo censal, es conceptualizado por Hernández y Carpio (2019) como un proceso donde se considera la totalidad de la población, por ser pequeña y poco representativa para aplicar un criterio estadístico, por tanto, la muestra está conformada por los 12 trabajadores de la empresa hotelera.

3.5 Técnicas e Instrumentos de la Investigación, Validez y Confiabilidad

3.5.1 Técnica

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, son recursos donde el investigador hace uso de estos, para obtener la información requerida. Arias (2016 p. 53) refiere que son “datos son las distintas formas de obtener información”. Coincidiendo con el autor, estos medios se emplean para recoger los datos que serán utilizadas para dar respuesta a la intencionalidad del estudio. Esta investigación se apoya en la encuesta como técnica de recolección de la información.

Según Hernández y Mendoza, (2018) “es el proceso a través del cual se formulan y aplican un conjunto de preguntas a los individuos que integran la muestra y que se encuentran vinculados con la realidad problemática” (p.189), con el propósito de recabar de manera sistemática, los datos y mediciones requeridas en torno a las variables, dimensiones e indicadores previamente definidos en el abordaje teórico del fenómeno. En este caso, la encuesta será aplicada a los trabajadores Hotel Suite “El Manantial”, con el fin de obtener toda la información que sirva de base para implementación del método Kaizen para aumentar los ingresos del Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa.

3.5.2 Instrumento

De acuerdo a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, se utilizó como instrumento el cuestionario. Este constructo constituye una compilación sistemática de preguntas o ítems que se presentan a una muestra de la población en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra (Pandey & Pandey 2021). Con apoyo a esta conceptualización, el instrumento se redactó con un lenguaje técnico, contenido de ítems que fueron seleccionados tomando en consideración las variables de estudio.

Para el diseño de los instrumentos se consideraron las dos variables del estudio: la variable independiente; método Kaizen, para esta parte del instrumento se consideraron 9 ítems con preguntas politómicas con alternativas de respuestas tipo Likert (Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca), en una escala ascendente del 5 al 1. Para la variable 2; incremento de ingresos, se tomaron en cuenta 11 preguntas politómicas con el mismo procedimiento y la misma escala que la variable anterior, la cual dará respuesta a la situación actual de la empresa en estudio.

3.5.3 Validez

La validez de este instrumento, entendida por Hernández y Mendoza, (2018), como “el nivel de confianza que tiene el investigador en que se interpreten de forma adecuada y válida los resultados del estudio” (p.230), esto es el grado en que las partes e ítems de un cuestionario son relevantes y están efectivamente vinculados a la medición de la variable. En la investigación, la validez se establecerá por medio de la técnica de juicio de expertos, que se entiende como una valoración exhaustiva e informada realizada por especialistas en la temática, con miras a establecer la relevancia y

representatividad del cuestionario y sus diferentes componentes para el estudio del fenómeno que interesa abordar (Almanasreh et al., 2019). El análisis de la validez se sustentará, en este caso, a través de la evaluación de tres especialistas: dos en el área temática y uno en el ámbito metodológico.

3.5.4 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento hace referencia al grado de consistencia que existe entre las puntuaciones obtenidas al aplicar la encuesta a la misma muestra en dos momentos diferentes (De Barros et al., 2020). Para la medición de la confiabilidad se utiliza el Alfa de Cronbach, como coeficiente que se aplica a los instrumentos basados en una escala ordinal (escala de Likert). Con la finalidad de realizar el cálculo de la confiabilidad se desarrolla una prueba piloto a una parte de la muestra. Al respecto, Arias (2016), señala el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0,95; por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación en las respuestas, según los autores usualmente, se prefieren valores de alfa entre 0,80 y 0,95 y para ello se utiliza la siguiente fórmula:

$$\left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]_{\alpha} = \left[\frac{K}{K - 1} \right]$$

Siendo

S_i^2 La suma de varianzas de cada ítem.

S_t^2 La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

K el número de preguntas o ítems.

En el caso de la investigación, la confiabilidad del instrumento de recolección de datos arrojó 0.94, lo cual indica que el constructo es altamente confiable.

3.6 Descripción del procedimiento de recolección de información

Los procedimientos sistemáticos para la recolección y análisis de los datos se derivaron de la siguiente manera:

1. Se solicitó a los trabajadores del Hotel Suite “El Manantial”, el apoyo para la aplicación del instrumento.
2. Se procedió a aplicar el instrumento a los 12 trabajadores de la entidad.
3. Se procesó la información obtenida con la utilización del Paquete SPSS-v25, del cual se derivan tablas y figuras estadísticas sobre las variables objeto de estudio.
4. Dichos resultados sirvieron para la realización del análisis descriptivo de investigación. Los resultados encontrados, permitirán determinar la viabilidad de la propuesta, el desarrollo y aplicación de la misma

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

4.1 Título

Implementación del método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa.

4.2 Presentación

La implementación del Método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa, es producto de un proceso propositivo que se encamina a establecer una metodología innovadora para a través de la calidad de servicio focalizada en el cliente, sistemas de facturación eficientes y gestión de cobranzas efectivas lograr el incremento de los ingresos en un tiempo prudencial y que ello, permita maximizar la productividad de la empresa.

En tal sentido, Hernández y Mendoza (2018), define la propuesta como “un proceso metódico que se efectúa de forma sistemática con estrategias viables para generar alternativas de solución ante un problema presentado, en ella se justifica la necesidad de un estudio y se somete un plan para realizar el mismo” (p.45). Debe estar bien cimentada, en elementos que justifiquen la necesidad del estudio. A través de la propuesta se llevarán a cabo todas las acciones planificadas que permitirán generar en los colaboradores y miembros de la empresa hotelera un cambio de paradigmas en las formas de planificar y actuar en correspondencia con los estándares que mueve la calidad de servicio focalizadas en el cliente.

Por otra parte, la investigación, se orienta a la creación de procesos especializados que vayan en concordancia con las exigencias del mundo

actual, donde las organizaciones se perfilan al éxito productivo y financiero a través de la inclusión de una serie de innovaciones para maximizar los ingresos en las organizaciones.

Al respecto, Kaizen es un sistema de calidad que se enfoca en la mejora continua, haciendo que la empresa tenga acciones eficientes en los procesos y servicios o productos ofrecidos, aumentando la calidad y reduciendo los desperdicio (Ramírez, 2022). Para amparar el concepto en la empresa, es fundamental tener el compromiso de todos los colaboradores. Su objetivo se basa en eliminar las actividades innecesarias y operaciones que no le agregan valor al producto, con la finalidad de que a través de esta filosofía se tenga una mejora continua. Con este proyecto inicia la aplicación de la filosofía Kaizen en las empresas, ya que su objetivo es llegar a una organización que la implemente y así llegar a la consecución de los objetivos deseables.

En ese sentido, esta metodología promueve un ambiente laboral que usa la disciplina para disminuir y/o eliminar el tiempo improductivo. Uno de los aspectos que impacta la filosofía Kaizen al momento de implementarla es la productividad y que implica el elaborar más productos con un coste menos, con la finalidad de poder satisfacer al cliente, esto de igual forma beneficia a la empresa ya que la hace más competitiva y la diferencia de otras empresas, ya sea por el menor tiempo de producción y por la cantidad de productos que se genera.

En ese contexto, el proyecto de aplicación se concentra en el desarrollo de una metodología Lean denominada 5 s de Kaisen la cual busca mediante cinco pasos esenciales: eliminar (Seiri), ordenar (Seiko), limpiar (Seiso), estandarizar (Seiketsu) y disciplinar (Shitsuke); formar un equilibrio y una filosofía de saneamiento organizacional para generar un equilibrio en tres

procesos fundamentales que intervienen en el incremento de ingresos: calidad de servicio, sistemas de facturación y gestión de cobranzas

De tal manera, que el estudio tiene como finalidad producir cambios importantes para el mercado operativo de la organización, impactando positivamente en sus procedimientos internos a través de una herramienta innovadora de gestión dinámica como el método Kaizen estableciendo los pasos a seguir, la metodología y tiempos para alcanzar objetivos determinados.

4.3 Objetivos de la propuesta

4.3.1 Objetivo General

Fomentar la implementación del Método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa.

4.3.2 Objetivos Específicos

Realizar un análisis del contexto actual de la empresa en relación a la calidad de servicios, sistemas de facturación y gestión de cobranzas utilizando la metodología Seiri (eliminar).

Planear tareas para el abordaje de la calidad de servicio, sistema de facturación y gestión de cobranzas utilizando la metodología Seiko (Ordenar).

Impulsar técnicas de mercado y abordaje de procedimientos administrativos para incrementar los ingresos mediante la dinámica de la filosofía Seiso (limpiar).

Desarrollar estrategias que maximicen la calidad en los servicios, los sistemas de facturación y la cobranza empleando el mecanismo de estandarización Seiketsu.

Evaluar los procedimientos estratégicos empleados para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” mediante el abordaje de la metodología Shitsuke (disciplinar).

4.4 Fundamentación

La fundamentación es el estudio profundo del tema en cuestión a través de la indagación bibliográfica, legal y la operatividad de las acciones que se planifican para posteriormente aplicarse. Según Méndez (2020) “es el tratamiento conceptual de la propuesta que se plantea con el objeto de dar unidad, coherencia, consistencia a los postulados y principios de los que parte el investigador” (p.75). En ella se desglosa, desarrolla, analiza y define el asunto o problema de estudio desde determinado punto de vista, con base en datos acumulados en el transcurso de la investigación. Para darle respaldo al proyecto de aplicación, se describirán a continuación la fundamentación teórica, legal y operativa.

La fundamentación teórica de la propuesta se sustenta en los siguientes preceptos referenciales: la filosofía Kaizen, basada en el ciclo Deming y la metodología de las 5S. La primera la estableció William E. Deming, las cuales impartió en Japón en la década de 1950. La aplicación de este modelo conduce a las compañías a aumentar su competitividad global y sus productos y servicios por medio del perfeccionamiento constante de la calidad, la disminución de los costes, la optimización de la productividad, la rebaja de los precios, el fomento de la cuota de mercado y el fortalecimiento de la ganancia (Manay et al., 2019).

La segunda se originó en Japón, el creador Kiichiro Toyoda, abuelo de Akio Toyoda, el presidente actual de Toyota, de la mano del ingeniero industrial Taiichi Ohno, dieron con el procedimiento de diseño del método productivo 5-S. Sus orígenes datan desde la Segunda Guerra Mundial cuando ambas personalidades se hallaban en una visita en la fábrica Ford de Japón, donde pudieron presenciar el proceso de ensamblaje por parte de los trabajadores que, a realizaban en una flota de vehículos según requerimientos de planificación, sin embargo, también evidenciaron que, a pesar de considerarse relativamente eficientes en sus actividades, aún se presentaban irregularidades que dificultaban elevar los números de productividad, de allí surgió la idea y materialización de 5 pasos que además de progresistas, permitirían una mejora continua en el proceso (Leming-Lee et al., 2019).

En relación a la fundamentación legal la propuesta está fundamentada legalmente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 87,117 y 299, también se expresa en el Código de Comercio (1955), en sus artículos 32 y 270. Desde la perspectiva internacional, se respalda en la ISO 9001 (2015), diseñadas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés).

Desde su fundamentación operativa la propuesta tiene su respaldo operativo en todas las estrategias y actividades que están implícitas en el plan de acción, las cuales se aplicaran y evaluarán con la intencionalidad de valorar la implementación del Método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa, la misma presenta los elementos que conforman su organización y desarrollo. A continuación, se presenta su esquematización: El diseño se realizará a través de la metodología 5 s la cual lleva a los siguientes procedimientos: eliminar (Seiri), ordenar (Seiko), limpiar (Seiso). estandarizar (Seiketsu) y disciplinar

(Shitsuke) los procesos, utilizando como estrategia metodológica sesiones de trabajo y reuniones grupales, bajo la técnica de la interacción en equipo.

En este sentido, estará en disposición de lograr la participación y preparación de los seis (12) empleados de la empresa Hotel Suite “El Manantial” en aspectos inherentes a la calidad de servicios: elementos tangibles adecuados, fiabilidad en los procesos, capacidad de respuesta oportuna, seguridad en sus operaciones, y la empatía con los clientes; garantes de la fidelización y satisfacción de los mismos, con la intencionalidad de involucrarlos en el manejo de técnicas de mercado aplicando como metodología las 5S de Kaizen focalizadas en siete estrategias: análisis de la situación actual, mejoramiento continuo del personal e imagen de la empresa, automatización del servicio, captación de ideas para atención al cliente, precios, promoción y publicidad, así como el control y revisión de sus operaciones, finalmente, presenta como estrategia metodológica sesiones de trabajo, en tiempo de 4 horas por encuentro.

Para el desarrollo de la propuesta se tiene las instalaciones de la empresa. En relación a su metodología se tienen en cuenta los elementos que se mencionan a continuación: La modalidad es presencial con una duración de 2 horas por encuentro en un horario que este sujeto al itinerario laboral de la empresa. Se realizará cinco (5), encuentros, 4 horas por cada sesión de trabajo. En la aplicación los participantes tendrán la oportunidad mediante la dinámica de trabajo establecida de redactar estrategias para la calidad de servicios idóneos, sistemas de facturación eficientes y sistemas de cobranzas oportunos para el incremento de los ingresos de la empresa en estudio.

4.5 Desarrollo de la propuesta

En la propuesta se hace referencia a cada una de las fases que conforman el desarrollo de la aplicación, para lo cual se establece un plan de acción con los siguientes elementos: objetivo general, objetivos específicos, acciones, descripción de las actividades, temporalidad, recursos necesarios y responsables. Esta operatividad permitirá la Implementación del Método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa. A continuación, se analizarán las fases que contiene la propuesta.

4.5.1 Análisis del contexto actual de la empresa

Esta fase presenta como objetivo realizar un análisis del contexto actual de la empresa en relación a la calidad de servicios, sistemas de facturación y gestión de cobranzas utilizando la metodología Seiri (eliminar), la cual tiene como acciones sesiones de trabajo para a través del seiri, distinguir entre lo que es útil y lo que no para poder mantener solo lo necesario al momento de realizar el trabajo.

4.5.2 Planeación de tareas para el abordaje de los procesos

En esta etapa se persigue como objetivo planear tareas para el abordaje de la calidad de servicio, sistema de facturación y gestión de cobranzas utilizando la metodología Seiko (ordenar). Las acciones permitirán a través de la metodología seiko, ordenar organizacionalmente el área de trabajo, dándole una ubicación permanente a las herramientas a utilizar, con la finalidad de tener movimientos innecesarios y reducir el tiempo de proceso.

4.5.3 Fomentación de técnicas de mercado

Este apartado tiene como objetivo fomentar técnicas de mercado y abordaje de procedimientos administrativos para incrementar los ingresos mediante la dinámica de la filosofía Seiso (limpiar). En ella se describirán sesiones de trabajo a través de la metodología seiso para limpiar sistémicamente el área de trabajo con la finalidad de mejorar el ambiente laboral.

4.5.4 Estrategias para maximizar los procesos de calidad de servicios, sistema de facturación y la gestión de cobranza

Esta etapa tiene como objetivo establecer estrategias que maximicen la calidad en los servicios, los sistemas de facturación y la cobranza empleando el mecanismo de estandarización (Seiketsu), para ello, se llevaran a cabo una serie de acciones cónsonas con los requerimientos de cada dimensión para obtener un entorno interno y externo asertivo y adecuado e incrementar en un mediano plazo los ingresos de la organización.

4.5.5 Evaluación e impacto de la aplicación

Esta etapa se corresponde con la valoración de la propuesta, su objetivo es los procedimientos estratégicos empleados para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” mediante el abordaje de la metodología Shitsuke (disciplinar). Las actividades a realizar en esta etapa se caracterizan por la aplicación de sesiones de trabajo a través de la metodología antes mencionada, para que los trabajadores tengan el hábito de disciplinar los procesos mediante el monitoreo y realimentación de las acciones.

Tabla 2 Plan de acción a desarrollar

Objetivo General: Fomentar la implementación del Método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa.

Objetivos Específicos	Acciones	Descripción de las actividades	Temporalidad	Recursos Necesarios	Responsables
<p>Realizar un análisis del contexto actual de la empresa en relación a la calidad de servicios, sistemas de facturación y gestión de cobranzas utilizando la metodología Seiri (eliminar).</p>	<p>Sesiones de trabajo para a través del seiri, y diferenciar entre lo que es útil y lo que no para poder mantener solo lo necesario al momento de realizar el trabajo</p>	<p>1. Mesa redonda para la recopilación de acuerdos y expectativas.</p> <p>2. Organización de mesas de trabajo para análisis de FODA utilizando la metodología de Ishikawa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lluvia de ideas para el establecimiento de fortalezas. -Descripción de las oportunidades del entorno. -Revisiones de las debilidades de la organización -Sistematización de las amenazas. - Análisis de la oferta y demanda de los productos. <p>3. Plenaria para exposición de producciones escritas.</p> <p>4. Consideraciones Finales</p>	<p>4 horas</p>	<p>Lápices, papelería, material bibliográfico de técnicas de mercado y FODA, carpetas, diapositivas, marcadores, papel bond, refrigerio</p> <p>Trabajadores de la empresa</p>	<p>Personal de la empresa, investigadores y expertos invitados</p>

Objetivos Específicos	Acciones	Descripción de las actividades	Temporalidad	Recursos Necesarios	Responsables
<p>Planear tareas para el abordaje de la calidad de servicio, sistema de facturación y gestión de cobranzas utilizando la metodología Seiko (ordenar).</p>	<p>Sesiones de trabajo a través de la metodología seiko para ordenar organizacionalmente el área de trabajo, dándole una ubicación permanente a las herramientas a utilizar, con la finalidad de no tener movimientos innecesarios y reducir el tiempo de proceso</p>	<p>Establecimiento de expectativas para estructurar formatos a considerar en la redacción de abordaje de la calidad de servicio, sistema de facturación y gestión de cobranzas</p> <p>3. Trabajo grupal para analizar y redactar los procedimientos de las siguientes técnicas:</p> <p>-Mejoramiento continuo en tiempos de procesos del personal e imagen de la empresa en los elementos tangibles, empatía, confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta al cliente en las áreas de recepción, hospedaje, entretenimiento, alimentación y espacios armoniosos</p> <p>-Automatización del servicio.</p>	<p>4 horas</p>	<p>Lápices, papelería, material bibliográfico de material bibliográfico de técnicas de mercado, carpetas, diapositivas, marcadores, papel bond, Normativas ISO Refrigerio Computadora Hojas Blancas Formatos</p> <p>Trabajadores de la empresa</p>	<p>Personal de la empresa, investigadores y expertos invitados</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de facturación electrónica y en línea -Captación de ideas para atención al cliente. -Precio, promoción y publicidad del servicio. -Revisión monitoreo y control de los créditos para un control de cobranza eficiente y en fechas pautadas 4. Transcripción 5.Consideraciones finales. 6. Aprobación para su presentación. 			
--	--	---	--	--	--

Fuente. Daza y Gámez (2023)

Objetivos Específicos	Acciones	Descripción de las actividades	Temporalidad	Recursos Necesarios	Responsables
<p>Impulsar técnicas de mercado y abordaje de procedimientos administrativos para incrementar los ingresos mediante la dinámica de la filosofía Seiso (limpiar).</p>	<p>Sesiones de trabajo a través de la metodología seiso para limpiar metódicamente el área de trabajo con la finalidad de mejorar el ambiente laboral</p>	<p>1. Explicación a través de diapositivas de cada una de las técnicas creadas para el mejoramiento de la rentabilidad de la empresa.</p> <p>2. Disertación por parte de las facilitadoras.</p> <p>3. Establecimiento de cronograma de monitoreo, control y seguimiento de las técnicas de mercado diseñadas.</p> <p>4. Plenaria para la analizar los procesos de aplicación de las técnicas de mercado.</p> <p>6. Levantamiento de acta para dejar constancia de la aprobación de las técnicas diseñadas</p>	<p>4 horas</p>	<p>Lápices, papelería, material, carpetas, diapositivas, marcadores, papel bond, Refrigerio Computadora, video beam Hojas Blancas Formatos</p> <p>Trabajadores de la empresa</p>	<p>Personal de la empresa, investigadores y expertos invitados</p>

Fuente. Daza y Gámez (2023)

Objetivos Específicos	Acciones	Descripción de las actividades	Temporalidad	Recursos Necesarios	Responsables
<p>Desarrollar estrategias que maximicen la calidad en los servicios, los sistemas de facturación y la cobranza empleando el mecanismo de estandarización Seiketsu.</p>	<p>Sesiones de trabajo a través de la metodología (Seiketsu) para estandarizar con la finalidad de tener un área de trabajo adecuada e incrementar los ingresos</p>	<p>Establecimiento de estrategias para maximizar la calidad de servicios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Priorizar un ambiente cómodo provisto de una sala de espera con ambiente musical armonioso y refrigerio oportuno. 2. Cambia de Slogan periódicamente y de imagen de la marca, para dar confiabilidad al cliente que están optando por lo mejor. 3. Establecer buzones de recomendaciones y sugerencias en los espacios accesibles al cliente. 4. Mantener la empatía, resolviendo situaciones que solo pueden hacerse, viendo su perspectiva. 5. Establecer tiempos precisos en la 	<p>4 horas</p>	<p>Lápices, papelería, material bibliográfico de material bibliográfico de técnicas de mercado, carpetas, diapositivas, marcadores, papel bond, Normativas ISO Refrigerio Computadora Hojas Blancas Formatos</p> <p>Trabajadores de la empresa</p>	<p>Personal de la empresa, investigadores y expertos invitados</p>

		<p>recepción de los servicios.</p> <p>6. Ofrecer paquetes promocionales en temporadas altas.</p> <p>7. Ofrecer servicios de facturación con márgenes de errores mínimas y facilitar los procesos mediante mecanismos en líneas.</p> <p>8. Las gestiones de cobranza deben estar cónsonas a lo establecido en las fechas de facturación, para ello, es necesario emplear el acompañamiento cordial al cliente para que cancele con agrado su compromiso financiero.</p> <p>-Socialización para aprobar toda la estandarización plasmada en un libro de compromisos a accionar en un trimestre aproximadamente.</p>			
--	--	---	--	--	--

Fuente. Daza y Gámez (2023)

Objetivos Específicos	Acciones	Descripción de las actividades	Temporalidad	Recursos Necesarios	Responsables
<p>Evaluar los procedimientos estratégicos empleados para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” mediante el abordaje de la metodología Shitsuke (disciplinar).</p>	<p>Valoración de trabajo a través de la metodología Shitsuke para que los trabajadores tengan el hábito de disciplinar los procesos mediante el monitoreo y realimentación de las acciones.</p>	<p>Análisis de las técnicas de mercado basadas en la calidad de servicios focalizadas en el cliente, sistemas de facturación idóneos y gestiones de cobranza eficientes realizadas por los trabajadores de la empresa.</p> <p>2. Medición del impacto generado por la propuesta en los trabajadores de la empresa.</p> <p>3. Análisis de los resultados encontrados</p> <p>5. Realimentación del proceso de diseño, incorporando posibles correcciones según eventos presentados</p>	<p>4 horas</p>	<p>Hojas Blancas</p> <p>Técnicas diseñadas bajo la metodología 5 S</p> <p>Instrumento de evaluación</p> <p>Trabajadores de la empresa</p>	<p>Personal de la empresa, investigadores y expertos invitados</p>

Fuente. Daza y Gámez (2023)

4.6 Conclusión de la propuesta

Las empresas dedicadas a la prestación de bienes y servicios deben focalizar su atención en la fidelización del cliente y en base a ello, dirigir la proyección de la organización para la consecución de la productividad del negocio. Desde este escenario, el Hotel Suite “El Manantial” es una empresa consagrada a la prestación de servicios en ese contexto, como organización de servicios, su atención está focalizada en el cliente.

Por lo tanto, debe incrementar la calidad basados en una tangibilidad adecuada (comodidad y confort en sus instalaciones, tecnología de punta adecuados, espacios limpios y acogedores), confiabilidad en los procesos recepción, hospedaje, entrenamiento y alimentación, capacidad de respuesta acertada, seguridad en sus operaciones, y la empatía con los clientes; procesos que no están siendo parte de su accionar y que van en detrimento de la obtención de esa calidad, además de la debilidades en los sistemas de facturación y en la proporción de una políticas de créditos, sin un monitoreo y planificación establecida para su cobranza.

Por todo ello, es necesario adoptar una solución confiable, enfocada primeramente en seguir un ciclo Deming de gestión de calidad de planeación, procedimientos, verificación y actuación que llevará a cumplir mediante una metodología de 5S, la cual tuene como propósito: eliminar (Seiri), ordenar (Seiko), limpiar (Seiso). estandarizar (Seiketsu) y disciplinar (Shitsuke); todos los procesos de la empresa para hacerla más productiva y lograr maximizar sus ingresos; todo lo anterior es denominado método Kaizen

En ese sentido, las conclusiones de la propuesta están fundamentadas en la efectividad para manejar la implementación del Método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito

Estado Portuguesa, con la finalidad de impactar positivamente en el mejoramiento de la rentabilidad de la empresa.

Cabe destacar, que el estudio tuvo sus fundamentos metodológicos en la interpretación de los resultados realizada a los empleados empresa Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa, donde se evidenció que en la entidad, las ventas han disminuido, provocando inestabilidad en las finanzas y detrimento en su expansión, lo cual condiciona el funcionamiento óptimo de la organización en materia de ingresos, esto producido por lo estático de las operaciones en materia de calidad de servicios, errores en los sistemas de facturación y gestión de cobranza ineficientes.

En tanto, se espera que con la ejecución de las acciones a desarrollar en el plan de acción el producto final sea el diseño y posterior evaluación de las estrategias de mercado focalizadas en la calidad de servicio y atención al cliente procedimientos y políticas de cobranzas idóneas y todo un proceso basado en mejoramiento continuo, imagen de la empresa, automatización del servicio, captación de ideas para atención al cliente, precios, promoción y publicidad del hotel, además del control y revisión de sus operaciones.

CAPÍTULO V

APLICACIÓN Y ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA

5.1 Relatoría de la ejecución de la propuesta

La implementación del Método Kaizen en las acciones laborales que realizan los trabajadores del Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa., se realizó con el propósito de maximizar los niveles de ingresos, elevar la productividad financiera y alcanzar las metas, expectativas esperadas por la empresa focalizándose en tres áreas específicas: calidad de servicio, sistema de facturación y gestión de cobranza.

De tal manera, que la aplicación de la propuesta tuvo como propósito generar cambios importantes para el mercado operativo de la organización, impactando positivamente en sus procedimientos internos a través de una herramienta de mejora continua denominada metodología 5s la cual no sólo se evidenció en cada uno de los procesos de formación que serán descritos a continuación, sino que se asumirán en el día a día de las operaciones de la empresa, para asumirlo como una filosofía organizacional que llevará al ente hotelero a materializar en el tiempo un incremento en sus ingresos.

En ese contexto, mediante la modalidad presencial de sesiones de trabajo, la técnica de interacción grupal, la evaluación del impacto generada de la aplicación y la memoria fotográfica como respaldo, se estableció un proceso de actividades, llevado a cabo, según cronograma de actividades desde el 20 de febrero de 2023 hasta el 04 de marzo de 2023, distribuido en cinco (05) encuentros de 4 horas por cada sesión de trabajo, sustentado en el compromiso de las estudiantes de administración y bajo la tutoría de la Lcda. Johana Leal, se logró la consecución de los objetivos preestablecidos. En

atención a lo planteado, se hace referencia a la descripción de las actividades que se desarrollaron, estas acciones serán expresadas mediante una relatoría de ejecución por encuentro.

5.1.1 Relatoría de la ejecución del encuentro 1

El primer encuentro tuvo como objetivo realizar un análisis del contexto actual de la empresa en relación a la calidad de servicios, sistemas de facturación y gestión de cobranzas utilizando la metodología Seiri (eliminar), mediante sesiones de trabajo se buscó diferenciar entre lo que es útil y lo que no para poder mantener solo lo necesario al momento de realizar el trabajo; se llevó a cabo el día 21 de febrero de 2023. Las actividades se cumplieron en un tiempo de cuatro (4), horas y su facilitación, estuvo a cargo de las estudiantes de la licenciatura de administración, en este encuentro se ejecutaron las siguientes acciones:

La sesión de trabajo se inició con un conversatorio que permitió establecer opiniones relacionadas con la situación actual de la empresa, además la determinación de la causas y efectos de los indicadores problemas de la organización. En esta actividad, los trabajadores que laboran en la empresa Hotel Suite “El Manantial”, realizaron una socialización para concretar en consenso y basado en la experiencia laboral el establecimiento de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

Se organizó una mesa de trabajo con los trabajadores involucrados para sistemáticamente cumplir con la recepción de procesos útiles y la eliminación de procesos tóxicos mediante la metodología de Ishikawa. En las mesas de trabajo se distribuyó el material de apoyo relacionado con la temática, las tareas realizadas por los participantes generaron una discusión que dio como

resultado el reconocimiento de la situación actual de la empresa. Para ello, se canalizaron los siguientes procesos:

- Por cada dimensión abordada (calidad de servicio, sistema de facturación y gestión de cobranza), se escucharon opiniones y se sistematizaron en formatos tipo tarjeta, describiendo primero las causas del problema por proceso y posteriormente los efectos y consecuencias de estas causas.

- Los formatos elaborados fueron ubicándose y explicándose en el diagrama de Ishikawa, llevando la misma correlación, la causa que lo origina y los efectos que provoca; un ejemplo de ello, se visualiza en el siguiente ejemplo:

“En la calidad de servicio se determinó en elementos tangibles: Falta de comodidad y atención en el ambiente físico de la recepción” (causas) y sus efectos: Incomodidad y quejas del cliente, anulación de la solicitud de servicio de habitación”.

- En los sistemas de facturación: Ausencia de un sistema de facturación electrónica (causas) y el efecto (solicitud de una factura electrónica para justificación de gastos si son clientes corporativos, errores en la facturación, quejas de los clientes y suspensión del servicio solicitado). En la gestión de cobranzas: inexistencia de métodos asertivos para las recaudaciones pendientes de las cuentas por cobrar y sus efectos: cuentas irrecuperables, morosidad, afectación en los ingresos.

En función de lo descrito, se establecieron lluvia de ideas para a partir del lo arrojado en el diagrama se realizará el análisis de las: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

a. Establecimiento de las fortalezas de la empresa: Son aspectos internos que determinan las acciones positivas que se desarrollan en un determinado contexto. En este sentido, la empresa reconoce como fortalezas: una dinámica organizacional que le permite posicionarse del mercado hotelero del municipio, instalaciones cónsonas a los requerimientos de una empresa de servicio en ese ámbito. La organización cuenta además con un respaldo financiero que se ajusta a las exigencias y coyuntura de la economía actual. Finalmente, la empresa maneja una equilibrada estructura de costos en los servicios que da prioridad a los clientes adquirirlo ajustado a su presupuesto.

b. Descripción de las oportunidades del entorno: Son aspectos externos que determinan las acciones positivas que se ofrecen a un determinado ámbito empresarial. En el caso particular, de la empresa hotelera, por ser una organización de servicios, tiene como oportunidad la ubicación geográfica estratégica, situada en una región que aloja a un número proporcional de clientes foráneos cada año por razones de trabajo y entretenimiento en todos los ámbitos posibles (culturales, turismo, negocios entre otros).

c. Revisiones de las debilidades de la organización: Son aspectos internos que determinan las acciones negativas que se desarrollan en un determinado espacio, en este caso todos los procesos negativos evidenciados en la empresa Hotel Suite “El Manantial”. Una de las debilidades más determinantes de la organización es la falta de engranaje en la prestación de servicios importantes como: Restaurantes, Gimnasio, mayor comodidad en la recepción, servicios de habitación, servicios en línea para la reservación, facturación electrónica para generar confianza en los clientes a la hora de establecer reclamos, estabilidad en las políticas para la recuperación de las cuentas por cobrar. También asumen que están desprovisto de estrategias de mercado asociadas a mejoramiento continuo del personal, tecnología de punta en la atención al cliente, captación de ideas a través de la dinámica interactiva

de buzón de sugerencias y redes sociales, estrategias de precios, promoción y publicidad, aparte de un seguimiento y control de sus operaciones.

d. Sistematización de las amenazas: Son aspectos externos que determinan las acciones negativas que se observan un determinado contexto organizacional. Una de las amenazas evidenciadas es la inestabilidad económica y la fluctuación cambiaria e inconsistente entre las monedas que circulan en el país propias de la coyuntura actual, además de todos los problemas que genera la carencia de servicios básicos como el agua, la electricidad, sistema Wifi, esenciales para el funcionamiento idóneo de una empresa dedicada a la prestación de servicios. Por último, se realizó una plenaria para exposición de producciones escritas y se establecieron las consideraciones finales.

5.1.2 Relatoría de la ejecución del encuentro 2

En el encuentro 2, se presentó la ejecución el 24 de febrero de 2023, en ese lapso se efectuaron las reuniones de trabajo, las cuales tuvieron como objetivo planear tareas para el abordaje de la calidad de servicio, sistema de facturación y gestión de cobranzas utilizando la metodología Seiko (ordenar). Esta sesión de trabajo a través de esta metodología buscó ordenar organizacionalmente el área de trabajo, dándole una ubicación permanente a las herramientas y técnicas a utilizar, con la finalidad de no tener movimientos innecesarios y reducir los contras del proceso. Las actividades se cumplieron en un lapso de (4), horas, fueron descritas como se presentan a continuación:

Se propició una socialización que generó el establecimiento de expectativas a considerar en la redacción del abordaje de técnicas para maximizar la calidad de servicio, sistema de facturación y gestión de cobranzas basados en los siguientes procedimientos:

a. Capacitación y adiestramiento del recurso humano focalizado en el mejoramiento continuo:

-Promover la capacitación continua del recurso humano a través de charlas, conferencias, seminarios y talleres en áreas referidas a: calidad total en los servicios, atención al cliente, cultura organizacional, crecimiento personal, motivación al logro, autoestima laboral, competitividad y productividad.

-Mejora continua en áreas esenciales como los elementos tangibles, empatía, confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta al cliente en espacios de recepción, hospedaje, entretenimiento, alimentación y espacios armoniosos. Elegir personal especializado en cada ámbito para que en un corto plazo y de manera consecutiva adiestre al personal que labora en la empresa.

-Ofrecer en cada curso de capacitación medios audiovisuales en relación al éxito, productividad y maximización financiera que genera una asertiva calidad de servicio, un sistema de facturación idónea y gestionar los cobros a tiempo.

b. Imagen de la empresa

-Reorientar la imagen de la empresa focalizada en la atención al cliente y presentar una imagen física basada en el reacondicionamiento, remodelación y comodidad del espacio físico el cual permita brindar confort al cliente, mientras espera ser atendido. Proporcionar una sala de espera con asientos cómodos, refrigerio y un área tecnológica con catálogos sobre los servicios existentes para evitar la pérdida de tiempo del cliente.

-Una imagen personal focalizada en una atención basada en un trato cordial, amable, con absoluta receptividad ante los requerimientos de solicitudes del cliente; “a veces una negativa es mejor recibida con una sonrisa”. Propiciar una orientación de funcionalidad del servicio prestado. Se le sugiere a la gerencia administrativa, delegar funciones específicas; para evitar la monopolización del trabajo, y así evitar la acumulación de carga laboral, lo cual limita que los servicios sean prestados oportunamente.

C. Automatización del servicio

La técnica de automatización consiste en transformar tecnológicamente el proceso de reservación del cliente, a través de reservas en líneas, mediante la creación de app, vía Internet y ampliación de los alcances de las redes sociales. En el caso de la sistematización de los procesos de facturación, se recomienda establecerla en la empresa en un corto plazo, debido que se evita el margen de error por facturación, y al cliente le es operativo, confiable y justificable en sus gastos personales o corporativos, por consiguiente, le permite planificar sus acciones. También es una operatividad innovadora que permite descongestionar los procesos, disminuye la presión que implica esperar, y por consiguiente le proporciona satisfacción al cliente, aumenta los ingresos por entrada de servicios, aumenta la cartera de cliente y genera rentabilidad a la empresa.

c. Captación de ideas para atención al cliente

-Colocar buzones de captación de ideas en sitios estratégicos de la empresa hotelera señalando “Ayúdenos a hacerlo sentir en casa”. Estos buzones se sugieren sean en el lobby (vestíbulo, sala de espera o recepción), estacionamiento y cafetín del hotel.

-Ubicar y distribuir volantes en el área de atención al público donde se explique que la intencionalidad de la empresa es crecer con el cliente “Trabajamos por y para usted”.

-Promocionar la estrategia bajo los siguientes Slogans “Un manantial de comodidad para usted”, “Ayúdenos a innovar para usted; la recompensa es su satisfacción”. Situar afiches y carteles cercanos al buzón de captación de ideas.

- En los sistemas de cobranza, se sugiere considerar métodos de cobranza que permitan una dualidad de propósito; el primero recuperar el dinero y el segundo mantener el cliente, para ello, se recomienda monitorear el crédito discretamente, reflejando una mayor confianza a los clientes garantizando períodos de pago adecuados mediante avisos vía email, llamada telefónicas cordiales cada proporción de tiempo entre otros.

C. Promoción y publicidad y precio del producto

Las estrategias promocionales que presentó la propuesta estuvieron orientadas a profundizar los niveles de la calidad de servicio, sistema de facturación y gestión de cobranzas por ende elevar los ingresos y rentabilidad de la organización a mediano plazo, por tanto, se sugirió implementar a posteriores las siguientes técnicas: La realización de foros, a los clientes donde se presenten los cambios que se efectuarán en la prestación de servicios.

-Promover el establecimiento de stand ubicados estratégicamente (afueras del hotel, alrededor de establecimientos comerciales importantes de la localidad, alrededor de la plaza bolívar entre otros, para proporcionar

información en relación a los servicios que ofrece la empresa; su funcionalidad, calidad y precios promocionales.

-Realizar periódicamente promociones de rifas y premios atractivos para los clientes. Colocar volantes y afiches con slogan tales como: “El Manantial”, algo más que un hotel”, “Estar aquí es estar en casa”. También informaciones alusivas a los beneficios que brinda la prestación de servicios del hotel y lo nuevo que está por venir.

-Las técnicas publicitarias estarán enfocadas a vender los beneficios que proporciona la empresa en relación a la calidad en la prestación de servicios; para lo cual se propone publicitar a través de las redes sociales y medios locales, establecimiento de un blog, app o página web y ubicación de valla digitalizada en sitio estratégico de la localidad.

-Respecto a los precios de los productos, se sugiere periódicamente colocar ofertas de servicios que proporcionen un margen de ganancia para la empresa, pero que principalmente satisfagan el presupuesto del cliente en relación con lo estipulado por otras empresas de la competencia.

d. Revisión y control

-Fomentar un control y seguimiento continuo por parte de la gerencia administrativa enfocado en la evaluación del proceso, donde se perfila la obtención del liderazgo y el ascenso por mérito al personal que dirija sus esfuerzos a maximizar los ingresos enfocándose en un cambio organizacional focalizado en su mejora continua, la atención del cliente como elemento base en la calidad total de los servicios, facturación y gestión de cobranza, pertinente a la demanda del mercado y las exigencias del ámbito económico de la región.

-La evaluación se hará en forma cualitativa; valorando a través de un control secuencial y permanente las acciones laborales del recurso humano teniendo en cuenta la metodología seiko para promover los ingresos empresariales que deben suscitarse en pro de un desarrollo organizacional proactivo y fructífero del corporativo hotelero. Finalmente, se establecieron las consideraciones finales del encuentro para su posterior transcripción

5.1.3 Relatoría de la ejecución del encuentro 3

La aplicación del encuentro 3 se efectuó el 27 de febrero de 2023, y tuvo como objetivo, fomentar técnicas de mercado y abordaje de procedimientos administrativos para incrementar los ingresos mediante la dinámica de la filosofía Seiso (limpiar) con la intencionalidad de limpiar metódicamente el área de trabajo y mejorar el ambiente laboral. Las actividades se cumplieron en un tiempo de cuatro (4) horas y la responsabilidad estuvo a cargo de las estudiantes de administración. En ella se desarrollaron acciones como:

-Se organizó para la presentación audio-visual, considerando el apoyo logístico para este tipo de encuentro. Se efectuó una explicación y disertación por parte de las facilitadoras a través diapositivas de cada una de las técnicas de mercado para ordenar los procesos de calidad de servicio, facturación y cobranza creadas para generar un incremento a mediano plazo, de los ingresos de la empresa. Durante el encuentro los participantes participaron voluntariamente espontáneamente, haciendo alusión a expectativas en el desarrollo de las mismas.

-Se realizaron mesas de trabajo para el establecimiento de cronograma de monitoreo, control y seguimiento que permitirá la aplicación de las técnicas diseñadas. Posteriormente, se desarrolló una plenaria, mediante consenso se

aprobó las técnicas de mercado y se redactó el acta para la ejecución de las mismas en la empresa Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito estado Portuguesa.

5.1.4 Relatoría de la ejecución del encuentro 4

La ejecución del encuentro 4 se desarrolló el 01 de marzo de 2023, y tuvo como propósito desarrollar estrategias que maximicen la calidad en los servicios, los sistemas de facturación y la cobranza empleando el mecanismo de estandarización Seiketsu, con el propósito de con la finalidad de tener un área de trabajo adecuada e incrementar los ingresos. Las acciones se cumplieron en un tiempo de cuatro (4) horas. En base a todo lo creado en los encuentros anteriores se llevaron actividades como:

-Se estableció priorizar en un mediano plazo un ambiente cómodo provisto de una sala de espera con ambiente musical armonioso y refrigerio oportuno, operativizar el restaurante. Se acordó cambiar de slogan cada seis meses y de imagen de la marca en el mismo tiempo, para dar confiabilidad al cliente y certificación de que lo elegido es lo mejor.

-Se acordó en un plazo de dos meses establecer buzones de recomendaciones y sugerencias en los espacios señalados anteriormente y accesibles al cliente. También se acordó, crear una filosofía empática de ponerse en el lugar del cliente, antes de actuar, Mantener esta visión en su accionar para resolver situaciones que solo pueden hacerse, viendo su perspectiva.

Se convino establecer tiempos precisos en la recepción de los servicios para agilizar la atención y evitar quejas por esperas. Se precisó ofrecer

paquetes promocionales en temporadas altas y publicitar contantemente implantando medios inexistentes como los servicios en líneas.

-Se estableció en un mediano plazo la automatización en los sistemas de facturación para garantizar la fiabilidad del servicio y evitar los márgenes de errores mínimas y facilitar los procesos mediante mecanismos en líneas.

Se acordó gestiones de cobranza oportunas, que generen celeridad, pero confianza en el cliente cónsonas a lo establecido en las fechas de facturación, para ello, se precisó emplear el acompañamiento cordial al cliente para que cancele con agrado su compromiso financiero. Por último, se estableció una socialización para las consideraciones finales y la aprobación de toda la estandarización creada y dejar la certificación en un libro de compromisos a accionar en un trimestre aproximadamente.

5.1.5 Relatoría de la ejecución del encuentro 5

En la semana 4, se planificó un encuentro de cuatro (4) horas, efectuado el día 04 de marzo de 2023, para evaluar los procedimientos estratégicos empleados para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” mediante el abordaje de la metodología Shitsuke (disciplinar), para ello, se realizó una valoración del trabajo a través de esta metodología para que los trabajadores tengan el hábito de disciplinar los procesos mediante el monitoreo y realimentación de las acciones.

Se analizaron las técnicas de mercado basadas en la calidad de servicios focalizadas en el cliente, sistemas de facturación idóneos y gestiones de cobranza eficientes realizadas por los trabajadores de la empresa hotelera, Posterior se redactó un instrumento para medir la valoración de las mismas.

La aplicación de instrumento para medir el impacto generado por la implementación del método Kaizen busca incrementar en un tiempo prudencial los ingresos de la organización, y se desarrolló mediante un proceso de monitoreo a la empresa y los trabajadores, utilizando como técnica la observación directa e interacción grupal. Es necesario reseñar que la ejecución de la propuesta se enfocó en resolver los indicadores problemas encontrados en la calidad de servicio, facturación y la gestión de cobranza utilizando la metodología 5S de Kaizen para la creación de procedimientos eficientes de mercadotecnia en correspondencia con las exigencias del entorno hotelero actual y buscando como meta final maximizar los ingresos de la organización.

5.3 Análisis del impacto de la propuesta

La implementación del método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa, se realizó durante dos semanas, siendo el último encuentro un proceso de evaluación o valoración del impacto del producto. Para su interpretación se aplicaron un instrumento, tipo cuestionario bajo escala Likert, el cual está conformado en dos partes: La parte I. hace énfasis en la estructura de aplicación de la propuesta, consta de cinco (5) ítems, que van del uno (1) al cinco (5), con alternativas de respuestas: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente.

Por su parte, la fase II refiere la implementación del método Kaizen propiamente dicho, la integran las preguntas del seis (6) al diez (10), con alternativas de respuestas: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo. Para su análisis se desarrollaron aspectos propios de la estadística descriptiva, donde se exponen cada uno de los datos arrojados en la aplicación del cuestionario, para seguidamente ser presentados en figuras tipo barra. La tabulación

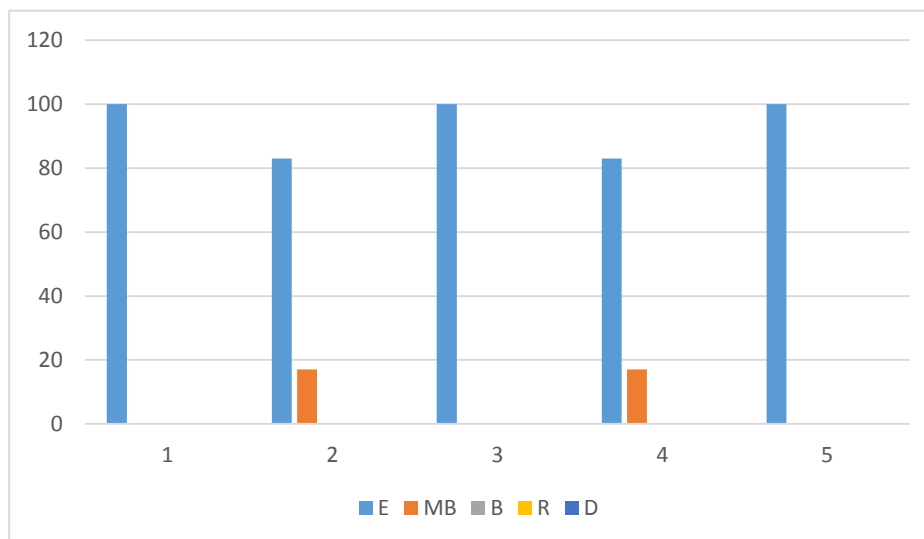
consideró a los 12 trabajadores que laboran en la empresa Hotel Suite “El Manantial”.

Tabla 3 Estructura de aplicación de la propuesta.

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS									
		E		MB		B		R		D.	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
1	¿Qué opinión le merece las actividades ejecutadas considerando la metodología Kaizen ?	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2	¿Cómo evaluaría las sesiones de trabajo propiciado por las facilitadoras?:	11	83%	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%
3	¿Cómo valoraría el logro de los objetivos de la propuesta?	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4	¿Los recursos y el tiempo empleados fueron?	11	83%	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%
5	¿Cómo fue la dinámica de la ejecución de las estrategias implementadas?	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente. Instrumento aplicado (2023).

Figura 5 Estructura de aplicación de la propuesta



Fuente. Instrumento aplicado (2023).

Los resultados expresados en la tabla 3, determinaron que en el ítem 1 las actividades ejecutadas considerando la metodología 5S de Kaizen fueron excelentes por el carácter innovador que generó la aplicación de cinco pasos esenciales: eliminar (Seiri), ordenar (Seiko), limpiar (Seiso), estandarizar (Seiketsu) y disciplinar (Shitsuke); para impulsar los procesos de calidad de servicio, sistemas de facturación y la gestión eficiente de las cobranzas basados en la creación de procedimientos eficientes que buscan aumentar los ingresos de la organización.

Por su parte, el 83% de los encuestados reseñaron en el ítem 2 que las sesiones de trabajo propiciadas por las facilitadoras se describen como excelentes y un 17% restante se refirió a ellas como muy buenas, entre los comentarios personalizados de los participantes se enfoca el dominio del contenido, las pertinentes orientaciones y acertado dominio de la estrategia.

Así mismo, en el ítem 3 el 100% del personal de la empresa afirmó que el logro de objetivos puede señalarse como excelente, porque se dio a través

de un sistema de trabajo organizado y planificado. El discernimiento de la filosofía Kaizen en adelante llevará a los trabajadores a eliminar lo que nos es útil y dejar lo productivo, ordenar los procesos y limpiar el contexto para estandarizar las acciones y lograr una disciplina laboral.

Bajo ese escenario, en el ítem 4 el 83% de la muestra determinó que los recursos y el tiempo empleados fueron excelentes y un 17% los describió como muy buenos, lo que evidencia la satisfacción de los trabajadores de la empresa durante el proceso de aplicación. Finalmente, en el ítem 5, la totalidad de entrevistados expresaron que la dinámica de la ejecución de las estrategias implementadas fue excelente, en concordancia con su espacio laboral, además de ser concretas y cohesivas.

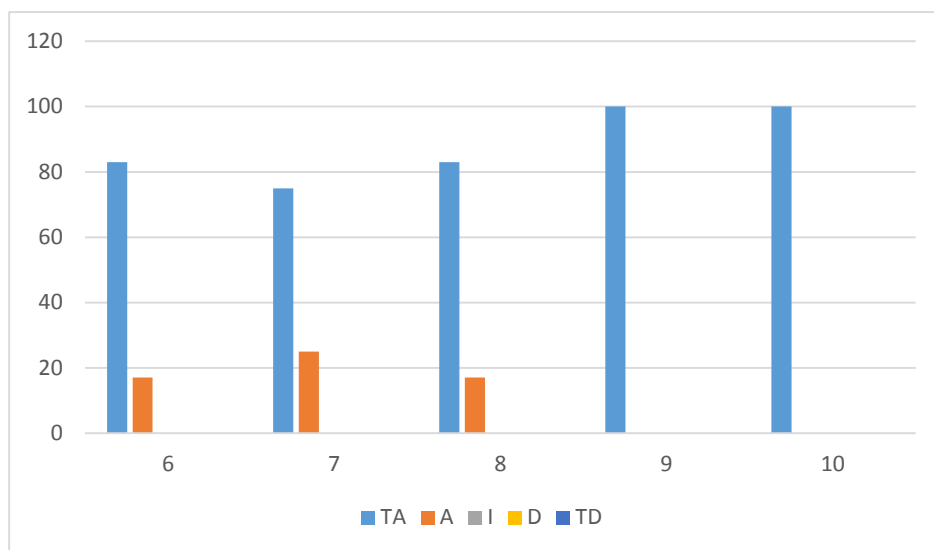
Es imperativo recalcar, que todas las actividades desarrolladas bajo la metodología Kaizen se realizaron respetando el ciclo Deming: planear, hacer, verificar y actuar, en una dinámica que busca incrementar los ingresos en un mediano plazo, fortaleciendo los procesos de calidad de servicios, facturación eficiente y gestión de cobranza efectiva

Tabla 4 Implementación del Método Kaizen

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS									
		TA		A		I		D		TD	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
6	¿Considera que la aplicación de la metodología seiri (eliminar lo que no es útil y dejar lo que sí es), facilita las operaciones que realiza en la empresa?	11	83%	1	17%	0	0%	0	0	0	0%
7	¿La metodología Seiko permitió ordenar los procesos a seguir para transformar la calidad de servicio, facturación y gestión de cobranza de la organización ?	9	75%	3	25%	0	0%	0	0	0	0%
8	¿Considera que el mejoramiento continuo propuesto por la empresa limpiará (Seiso), los procesos para lograr incrementar los ingresos?	11	83%	1	17%	0	0%	0	0	0	0%
9	¿Las estrategias de mercado desarrolladas en la aplicación buscará ajustar los cambios necesarios para impulsar la productividad del hotel?	12	100%	0	0%	0	0%	0	0	0	0%
10	¿El método Kaizen y su disciplina ha impactado positivamente en el ámbito empresarial?	12	100%	0	0%	0	0%	0	0	0	0%

Fuente. Instrumento aplicado (2023)

Figura 6 Implementación del Método Kaizen



Fuente. Instrumento aplicado (2023).

Los resultados reflejados en la tabla 4 respecto a los ítems 6, 7, 8, 9 y 10, destinado a la implementación del método Kaizen infieren: En el ítem 6, el 83% destacó estar totalmente de acuerdo que la aplicación de la metodología seiri (eliminar lo que no es útil y dejar lo que sí es), facilita las operaciones que realizan en la empresa y un 17% manifestaron que están de acuerdo, lo cual valida positivamente el discernimiento de los trabajadores en torno a la metodología aplicada.

En relación al ítem 7 se evidenció que el 75% del personal del hotel estuvo totalmente de acuerdo y un 25% dijo estar de acuerdo que la metodología Seiko permitió ordenar los procesos a seguir para transformar la calidad de servicio, facturación y gestión de cobranza de la organización; siendo un indicador positivo para que esta filosofía se convierta en una constante en las operaciones del hotel, en función de su rentabilidad y productividad. En esa misma línea, en el ítem 8, el 83% de los participantes estuvo totalmente de acuerdo y un 17% de acuerdo que el mejoramiento

continúo propuesto por la empresa limpiará (Seiso), los procesos para lograr incrementar los ingresos.

Resultados similares se resaltaron en los ítems 9 y 10, donde el 100% de los trabajadores involucrados en la aplicación de la propuesta, están totalmente de acuerdo que las estrategias de mercado desarrolladas en la aplicación buscaran mediante el método Seiketsu ajustar los cambios necesarios para impulsar la productividad del hotel y finalmente, corroboraron que el método Kaizen y su disciplina (Shitsuke); ha impactado positivamente en el ámbito empresarial y se espera que ejecutando las estrategias planteadas en el entorno, para la transformación de tres grandes procesos (calidad de servicio, facturación y gestión de cobranza), el incremento de ingresos se materialice en la organización, elevando los niveles financieros, el equilibrio económico, por ende la rentabilidad de sus operaciones.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La perspectiva financiera y rentable de una organización dedicada al ramo de los servicios hoteleros está caracterizada por la asertividad y efectividad de sus operaciones, apoyado en la innovación de metodologías que promueven la mejora continua y tareas eficaces para aumentar los ingresos mediante tres áreas fundamentales como la calidad de servicio, los procesos eficientes de facturación y gestiones de cobranzas favorables que satisfagan las exigencias del cliente.

Desde este contexto, es imperativo que las empresas consagradas a este negocio eleven su rentabilidad mediante una dinámica de trabajo productivo. Por ello, desde el diagnóstico hasta la aplicación y evaluación del impacto de la propuesta, se establecen las conclusiones del estudio, describiendo las actividades llevadas a cabo para el cumplimiento de los objetivos considerando los siguientes aspectos:

En relación al objetivo 1 se determinó que la empresa está afrontando bajas en sus ingresos y la inestabilidad de tres áreas esenciales: calidad en los servicios, facturación y sistemas de cobranza. Se determinaron elementos tangibles inadecuados, es decir, ausencia de comodidad y confort en sus instalaciones, ausencia de tecnología de punta cónsona a la época actual, ausencia de espacios acogedores), falta de confiabilidad en los procesos recepción, hospedaje, entrenamiento y alimentación, ausencia de capacidad de respuesta acertada, falta de seguridad en sus operaciones, poca empatía en las necesidades y requerimientos de los clientes.

Además de las debilidades en los sistemas de facturación (especialmente porque no se cuenta con un sistema de facturación electrónica que evite los márgenes de errores) y finalmente, políticas de créditos, sin un monitoreo y planificación establecida para su cobranza. De tal manera, que se abrió el abanico de soluciones debido a la necesidad de reimpulsar a través de la metodología 5 S Kaizen en sus cinco pasos esenciales: eliminar (Seiri), ordenar (Seiko), limpiar (Seiso), estandarizar (Seiketsu) y disciplinar (Shitsuke); todos los procesos de la empresa para hacerla más fructífera y lograr maximizar sus ingresos.

En esa misma línea el objetivo 2 destinado a planificar acciones utilizando el método Kaizen, se realizó mediante la planeación de una propuesta basada en 5 encuentros, todos ellos direccionado por una metodología “S”, como técnica se utilizó la interacción grupal y la estrategia metodológica fueron sesiones de trabajo mediante conformación de mesas de trabajo, en un tiempo de 4 horas por cada encuentro. Para la aplicación de la propuesta se contó con los recursos físicos materiales y humanos necesarios. La implementación del método Kaizen se llevó a cabo con la colaboración directa de los trabajadores y gerentes de la empresa involucrada.

Respecto al objetivo 3, relacionado directamente con la aplicación de la propuesta se desarrollaron los siguientes encuentros: se realizó un análisis del contexto actual de la empresa en relación a la calidad de servicios, sistemas de facturación y gestión de cobranzas utilizando la metodología Seiri (eliminar); se planearon tareas para el abordaje de la calidad de servicio, sistema de facturación y gestión de cobranzas utilizando la metodología Seiko (ordenar); se impulsaron técnicas de mercado y abordaje de procedimientos administrativos para incrementar los ingresos mediante la dinámica de la filosofía Seiso (limpiar). También se desarrollaron estrategias que maximicen la calidad en los servicios, los sistemas de facturación y la cobranza

empleando el mecanismo de estandarización Seiketsu y por último, se evaluaron los procedimientos estratégicos empleados para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” mediante el abordaje de la metodología Shitsuke (disciplinar).

Cabe destacar que en el pragmatismo del objetivo se redactaron, analizaron y presentaron técnicas focalizadas en análisis de la situación actual (oferta y demanda del producto), mejoramiento continuo del personal e imagen de la empresa, automatización del servicio, captación de ideas para atención al cliente, precios, promoción y publicidad del producto, así como el control y revisión de sus operaciones. Para ello, se emplearon actividades como lluvia de ideas, ponencias, análisis crítico del contexto, producciones escritas, mesas de trabajo, plenarias entre otros.

Por último, en el objetivo 4, se efectuó la valoración de los alcances en la aplicación del método Kaizen; el resultado generado fue un impacto satisfactorio en la propuesta, evidenciándose en los siguientes indicadores: En la estructura de aplicación de la propuesta el personal de la organización hotelera manifestó que las actividades ejecutadas considerando la metodología 5S de Kaizen, los recursos y el tiempo empleados, además del logro de metas y objetivos fueron considerados excelentes y muy buenos respectivamente, tomando en cuenta, que las estrategias de mercado desarrolladas en la aplicación buscará ajustar los cambios necesarios para impulsar la productividad del hotel, y en adelante, la entidad contará con la aplicación permanente y constante de una metodología innovadora que impactó y seguirá impactando en la empresa con miras a desarrollar cambios favorables en la atención al cliente aunado a procesos administrativos sólidos que maximicen los ingresos de la organización.

6.2.- Recomendaciones

Se sugiere a la gerencia de la empresa Hotel Suite “El Manantial” considerar la implementación de las estrategias de mercado aplicando la metodología Kaizen de forma permanente en la organización con la finalidad de optimizar las operaciones de calidad de servicios focalizados en el cliente, crear un sistema de facturación electrónica, que minimice los errores de este proceso y que satisfaga al cliente corporativo, gestionar un cobro de cuentas con políticas asertivas y en ese sentido, elevar los índices financieros de la entidad, adaptándose a la coyuntura cambiaria y económica que atraviesa actualmente el país.

Se sugiere a los trabajadores formados bajo la metodología 5S de Kaizen explotar de forma efectiva todas las competencias dadas para el crecimiento empresarial, captación de clientes Premium y expansión de los productos de la entidad.

Se exhorta a la empresa hotelera a contribuir con futuras investigaciones que cónsonas a ésta, buscan también con compromiso y sentido progresista en sus operaciones, transformar las debilidades de la organización involucradas en fortalezas optimizando en este caso, el desarrollo de acciones financieras, mejorando la productividad a través del posicionamiento de sus servicios en el en el mercado.

Por último, se propone una evaluación y reorientación constante de los avances de la metodología Kaizen (mejora continua) en la empresa, con la intencionalidad de equilibrar la oferta y demanda, elevar los índices de posicionamiento, por consiguiente, el incremento en los ingresos de la organización.

BIBLIOGRAFIA

- Acuña, P., & Callán, B. (2021). *Aplicación del ciclo Deming para incrementar la productividad en el área de producción de la empresa A&T Ingenieros S.A.C. (Tesis de pregrado)* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82483/Acuña_CPJ_Callan_JBH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Akers, M. (2020). *5S for team members*. Advanced Analytics Solutions. <https://books.google.com.pe/books?id=ne7rDwAAQBAJypg=PA45ydq=5syhl=esysa=Xyved=2ahUKEwj3bzouYz3AhUURDABHY1UCEgQ6AF6BAgKEAI#v=onepageyq=5syf=false>
- Aldavert, J., Vidal, E., Lorente, J., y Aldavert, X. (2018). *5S para la mejora continua: la base del Lean*. Serviconsulting. <https://books.google.com.pe/books?id=KEzcDwAAQBAJypg=PA224ydq=5syhl=esysa=Xyved=2ahUKEwj3bzouYz3AhUURDABHY1UCEgQ6AF6BAgIEAI#v=onepageyq=5syf=false>
- Almanasreh, E., Moles, R. y Chen, T. (2019). Evaluation of methods used for estimating content validity. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(2), 214-221. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2018.03.066>
- Ángeles Valqui, R. D. C., & Vallejos Romero, O. Y. (2019). Aplicación de estrategias de promoción de ventas para incrementar los ingresos en Glorisa SAC Trujillo, mayo 2019. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5019>
- Argüelles, J. (2021). *Proyectos Seis Sigma: El camino a la excelencia operacional*. México: Reverté
- Banco Mundial. (2021). *Comercio de servicios (% del PIB)*. <https://datos.bancomundial.org/indicador/BG.GSR.NFSV.GD.ZS>

- Barvera, A. (2022). Gestión de errores del sistema de facturación y reserva del Hotel Jared de la Parroquia Ricaurte (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2022). <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/12544>
- Bedia, A., & Flores, J. (2021). *Implementación del Ciclo de Deming para mejorar la calidad de servicio del área de atención, empresa SCC S.A., Lima, 2020 (Tesis de pregrado)* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71714/Bedia_FAA-Flores_TJK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canchari, R. (2018). *Aplicación del ciclo de deming para mejorar la productividad en el área de producción, empresa CONCREMAX S.A. Lurín, 2018 (Tesis de pregrado)* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38169/CANCHARI_HR.%282%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cabrera, F. (2021). *Aplicación del Ciclo de Deming para mejorar la calidad de servicio por banca por teléfono de Scotiabank Perú, Lima 2021 (Tesis de pregrado)* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75471/Cabrera_QFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canchari, R. (2018). *Aplicación del ciclo de deming para mejorar la productividad en el área de producción, empresa CONCREMAX S.A. Lurín, 2018 (Tesis de pregrado)* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38169/CANCHARI_HR.%282%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cahyani, B., & Sujana, S. (2018). The Influence of Reliability, Assurance, Tangible, Empathy And Responsiveness That Determine Buying Interest To Pt. *Panorama Land. In International Conference On Accounting And Management Science* 2018. 165-169. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/e-proceeding/article/view/615/467>

- Creswell, J (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design. Chosing Among Five Traditions*. <http://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/investigacioncualitativaCreswell.pdf>
- Cha, S. y Seo, B. (2020). The effect of food delivery application on Customer Loyalty in Restaurant. *Journal of Distribution Science*, 18(4), 5-12. <http://dx.doi.org/10.15722/jds.18.4.202004.5>
- Chen, Y., & Li, H. (2019). Research on Engineering Quality Management Based on PDCA Cycle. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 490, 062033. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/490/6/062033>
- De Barros, A., Da Silva, L. y De Francisco, A. (2020). Construct Validity and Reliability of the Work Environment Assessment Instrument WE-10. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(20):7364. <https://doi.org/10.3390/ijerph17207364>
- Domingo, V. (2018). *Aplicación de ciclo deming para mejora de la productividad en el área de producción en la empresa envases y envolturas S.A. (Tesis de pregrado)* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20713/P_AYE_VD_-_PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Ecuador: Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Famiyeh, S., Kwarteng, A. y Asante-Darko, D. (2018). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile maintenance services: Evidence from a developing country. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 24(3), 262-279. <https://doi.org/10.1108/JQME-10-2016-0056>

- García, Maldonado, H., Galarza, C. y Grijaldo, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación científica*, vol. 3 (26). <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/html/>
- Garza-Reyes, J. A., Torres Romero, J., Govindan, K., Cherrafi, A., & Ramanathan, U. (2018). A PDCA-based approach to Environmental Value Stream Mapping (E-VSM). *Journal of Cleaner Production*, 180, 335–348. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.01.121>
- Grados, R., & Obregón, A. (2018). Implementación del ciclo de mejora continua Deming para mejorar la productividad en el área de logística de la empresa de confecciones KUYU S.A.C. LIMA-2016. *Revista Científica Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(2). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/969>
- Gil (2015). *Definiciones de ingreso y sus procesos*. Economía. <http://www.economia.unam.mx/profesores/gvargas/libro1/cp22dtin.pdf>
- Godínez, A., & Hernández, G. (2018). Poder Kaizen: El método preferido de mejora continua. México: Ignius Media Innovation.
- Guevara, E. (2020). Gestión de las cuentas por cobrar comerciales-terceros y su efecto en la rentabilidad de la empresa *tecnimotos r-r eirl – 2018*. [Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7383/Guevara%20Polo%20Eduard%20Deivis.pdf?sequence=1>
- Habibie, M. H., & Kresiani, R. H. (2019). Implementation of PDCA Cycle in Calibration and Testing Laboratory Based on ISO/IEC 17025:2017. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 598(1), 012108.

- <https://doi.org/10.1088/1757-899X/598/1/012108> Gisbert, V., Almería, J., & Pérez, A. (2018). Cuadernos de Investigación Aplicada. Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*, 2(1). <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, A., Fernández C y Baptista L (2014). Metodología de la Investigación. Ciudad de México: Mc. Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill
- Hirano, H. (2018). *5S para todos: 5 pilares de la fábrica visual*. Shingo Prize. https://books.google.com.pe/books?hl=esylr=yid=QvdKDwAAQBAJyoi=fndypg=PT5ydyq=5syots=aAHaF-eyYoysig=p_Bk_vqbD80z5PCbQ2tW2EQk4vwyredir_esc=y#v=onepageyq=5syf=false.
- Izar, J. y Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 13(24), 47-62. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>
- Kholif, A. M., Abou El Hassan, D. S., Khorshid, M. A., Elsherpieny, E. A., & Olafadehan, O. A. (2018). Implementation of model for improvement (PDCA-cycle) in dairy laboratories. *Journal of Food Safety*, 38(3), e12451. <https://doi.org/10.1111/jfs.12451>
- La Verde, G., Roca, V., & Pugliese, M. (2019). Quality assurance in planning a radon measurement survey using PDCA cycle approach: what improvements? *International Journal of Metrology and Quality Engineering*, 10, 2. <https://doi.org/10.1051/ijmqe/2019004>
- Leal, J. (2016). Plan táctico de cumplimiento de los deberes formales para la facturación de los servicios educativos (Tesis de Postgrado,

Universidad Valles del Momboy). <https://uvm.edu.ve/>

Leming-Lee, T., Polancich, S., y Pilon, B. (2019). The application of the Toyota production system LEAN 5S Methodology in the Operating Room Setting. *Nursing Clinics*, 54(1), 53-79. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cnur.2018.10.008>

León, J. E. (2022). Propuesta de mejora del clima organizacional de una empresa comercial utilizando el método Kaizen, Lima 2022. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6600>

León, N. y Chacín, L. (2011). Políticas de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios contables. caso: Municipio Maracaibo. *Revista Electrónica de Gerencia Empresarial*, 3(1), 82-86. <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1660/1600>

Lorente, X. (2017). *Guía práctica 5S para la mejora continua: la base del Lean*. Serviconsulting. <https://books.google.com.pe/books?id=ZEzcDwAAQBAJyprintsec=frontcoverydq=5syhl=esysa=Xyved=2ahUKEwj3bzouYz3AhUURDABHY1UCEgQ6AF6BAgDEAI#v=onepageyq=5syf=false>

Llontop, J. L. (2017). Aplicación del Método Kaizen para mejorar la productividad en el proceso de entrega de productos del área de Distribución de la empresa Backus & Johnston SAA, Ate-Vitarte 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11209>.

Manay, V. M., Nuñez Cribillero, Y. I., & Gutiérrez Pesantes, E. (2019). Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes. *Revista Científica EPígmalión*, 1(2). <https://doi.org/10.51431/epigmalion.v1i2.538>

Manik, C., Sarwani, Karolina, Triyadi, Wardani, E., & Sunarsi, D. (2020). The effect of PDCA cycle on service quality, innovation capability, and wordk

performance of Indonesian private universities. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(6).

Martinez, A., & Morales, J. (2022). Lean Seis Sigma para la Mejora de procesos. España: Universidad Miguel Hernández. <https://www.google.com/search?q=Universidad+Miguel+H%C3%A9rnandez&rlz=1>

C1ALOY_esPE996PE996&oq=Universidad+Miguel+H%C3%A9rnandez&aqs=chrome.69i57j0i22i30l9.877j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Martínez, D. C. (2018). Propuesta de mejoramiento continuo mediante la metodología kaizen, a la actividad de recepción de reciclaje parte del programa de auto sostenimiento de la Fundación Desayunitos Creando Huella. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/16062>

Mappesona, H., Ikhsani, K., & Ali, H. (2020). Customer purchase decision model, supply chain management and customer satisfaction: product quality and promotion analysis. *Int. J. Sup. Chain. Mgt*, 9(1). <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1632768&val=13549&title=>

Medina, E. (2022). Gestión por proceso basado en el método Kaizen para la toma de decisiones a nivel gerencial en las instituciones. *Revista Gerens*, 10. <http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/rgerens/article/view/1861>

Méndez, C (2020). *Planteamiento de la Investigación en Venezuela*. UNED. Caracas.

Mobilvendedor. (2022). ¿Qué es un sistema de facturación electrónica y por qué lo necesitas en tu empresa? <https://mobilvendedor.com/sistema>

Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A Periodo 2014-2016. Puriq: Revista de

- Investigación Científica, 3(1), 262-285.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8097761.pdf>
- Organización Internacional para la Estandarización- ISO 9001 (2015). Normas de gestión de calidad.
<https://www.googleadservices.com/pagead/aclk?sa=L&ai=>
- Piñero, A., Vivas, F., y Flores, L. (2018). Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo. *Ingeniería industrial*, 6(20), 99-110.
doi:<https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003009/215057003009.pdf>
- Ramírez Escamilla, M. F. (2022). Metodología para incrementar la productividad mediante el desarrollo de proyectos Kaizen en MIPYMES.
<https://rinacional.tecnm.mx/handle/TecNM/4915>
- Realyvásquez-Vargas, A., Arredondo-Soto, K., Carrillo-Gutiérrez, T., & Ravelo, G. (2018). Applying the Plan-Do-Check-Act (PDCA) Cycle to Reduce the Defects in the Manufacturing Industry. A Case Study. *Applied Sciences*, 8(11), 2181. <https://doi.org/10.3390/app8112181>
- Rojas, D., & Romero, C. (2019). *Aplicación del ciclo de Deming para mejorar la calidad de servicio al cliente en la tienda Maestro de Ventanilla, Callao 2019 (Tesis de pregrado)* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45473>
- Santoso, S., Aulia, M. I., Harahap, R. S., Sitorus, R. S., & Waskita, D. S. (2021). Improvement of cooling time performance in TAD ® 20t mixing vessel using root cause analysis and PDCA cycle in TAD ® 20t mixing vessel product maturity. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1034(1), 012126. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1034/1/012126>

- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soler, M. G. (2015). Sistemas De Gestión De La Calidad: Lean Manufacturing, Kaizen, Gestión De Riesgos (Une-Iso 31000) E Iso 9001. 3C Tecnología_Glosas de innovación aplicadas a la pyme, 6-188. <https://documat.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5280571>
- Socconini, L. (2019). Lean Manufacturing, Paso a paso. Barcelona: Adria Gibernau. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rjyeDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=Socconini,+L.+\(2019\).+Lean+Manufacturing,+Paso+a+pa+so.+Barcelona:+Adria+Gibernau.&ots=DIGRyYDIdM&sig=bDfWyY6AloTYh-kHUvNmN_iNu70](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rjyeDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=Socconini,+L.+(2019).+Lean+Manufacturing,+Paso+a+pa+so.+Barcelona:+Adria+Gibernau.&ots=DIGRyYDIdM&sig=bDfWyY6AloTYh-kHUvNmN_iNu70)
- Suriadi, Abadi, I., Jasiyah, R., Hardin, Dahniar, N., Jusni, & Alputila, M. J. (2019). The consciousness of excellent quality service to improve effectiveness of TQM and kaizen-PDCA quality management. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 343(1), 012138. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/343/1/012138>
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 7(1), 46–52. <https://doi.org/10.22225/jj.7.1.1626.46-52>
- Stoyanova, A., Marinova, V., Stoilov, D., & Kirechev, D. (2022). Food Safety Management System (FSMS) Model with Application of the PDCA Cycle and Risk Assessment as Requirements of the ISO 22000:2018 Standard. *Standards*, 2(3), 329–351.

<https://doi.org/10.3390/standards2030023>

- Tsegaye, M., Zaveri, B., Deogaonkar, A. y Weldesenbet, F. (2020). Service Quality and Its Effect On Customer Satisfaction in Star-Mark Hotels of Shashemene Town, Ethiopia, *International Journal of Management*, 11(9), 2020, 1135-1144. <http://www.iaeme.com/IJM/issues.asp?JType=IJM&VType=11&IType=9>
- Tuncer, I., Unusan, C., & Cobanoglu, C. (2021). Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction on Behavioral Intention in Restaurants: An Integrated Structural Model. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 22(4), 447–475. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1802390>
- Venezuela (1999). *Constitución de la República*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 5.453, marzo 3, 2000.
- Venezuela (1955). *Código de Comercio* Gaceta Oficial de la República Bolivariana N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955.
- Velasco, W., y Acosta, S. (2021). *Propuesta de implementación de la metodología de las 5s para el almacén de segundas de la empresa Vecol S.A.* [Tesis de pregrado], Universidad ECCI, Bogotá.
- Vizcarra, D. (2018). *Aplicación del ciclo Deming para incrementar la productividad en el área de soplado, empresa San Miguel Industrias Pet S.A., Lima, 2018 (Tesis de pregrado)* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35289/Vizcarra_PDV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zhong, Y., & Moon, H. C. (2020). What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the

Moderating Role of Gender. *Foods*, 9(4), 460.
<https://doi.org/10.3390/foods9040460>

Zubia, S., Brito, J., y Ferreiro, V. (2018). Mejora Continua: Implementación De Las 5S En Una Microempresa. *Revista Global de Negocios*, 6(5), 97-110. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3242326

ANEXOS

CUESTIONARIO MODALIDAD ESCALA LIKERT

Objetivo General: Implementar el Método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa.

El instrumento tiene como intención estimar los procesos inherentes a las dimensiones e indicadores de la operacionalización de las variables.

Opciones de respuesta				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
S	CS	AV	CN	N

ITEM	AFIRMACIÓN	S	CS	AV	CN	N
1	¿En la empresa Hotel Suite “El Manantial” se realiza una planeación constante de las actividades laborales?					
2	¿En la empresa Hotel Suite “El Manantial” se llevan los procedimientos preventivos de las actividades laborales?					
3	¿En la organización hotelera se establecen reuniones periódicas para verificar resultados en el cumplimiento de metas y objetivos?					
4	¿En el hotel se establecen acciones para comprobar los resultados de las tareas y funciones asignadas al personal?					
5	¿En la empresa Hotel Suite “El Manantial” se establecen directrices para constantemente eliminar procesos que hacen daño a los ingresos del negocio?					
6	¿En la empresa Hotel Suite “El Manantial” se determinan actividades					

	que mantengan el orden de todas las actividades que realiza el personal?					
7	¿En la empresa hotelera se realizan encuentros de orientación laboral para limpiar los procesos; es decir, desechar lo que no es útil, y aprovechar lo que sí es?					
8	¿En la empresa se manejan normas y principios estandarizados focalizados en la calidad de servicios en el cliente?					
9	¿En la empresa "El Manantial" Hotel suite se lleva una disciplina en los procesos de atención al cliente?					
10	¿Considera que las instalaciones físicas, equipos y presencia del personal del hotel cumple con los estándares de calidad focalizados en el cliente?					
11	¿Considera que el hotel transmite seguridad y confianza a sus usuarios cada vez que demandan los servicios que se brindan?					
12	¿Considera que realiza la actividad laboral con suficiente fiabilidad y exactitud para que el cliente se sienta a gusto en el negocio?					
13	¿El personal del hotel se preocupa continuamente por el cuidado del cliente entendiendo su posición y las demandas que exige ante el servicio?					
14	¿La empresa Hotel Suite "El Manantial" ofrece una respuesta oportuna a los requerimientos de los clientes?					
15	¿La empresa Hotel Suite "El Manantial" cuenta con procesos asertivos para el manejo de facturación manual?					

16	¿La empresa Hotel Suite “El Manantial” cuenta con un sistema efectivo para el manejo de facturación electrónica?					
17	¿La dinámica en el manejo de facturación que lleva la empresa contribuye a minimizar los errores por este proceso?					
18	¿En la empresa Hotel Suite “El Manantial” se cuenta con políticas en el área de cobranza para maximizar los ingresos?					
19	¿La planificación de las actividades de cobranza esta cónsono a las políticas establecidas por la empresa?					
20	¿En la empresa Hotel Suite “El Manantial”, los procesos utilizados en los métodos de cobranzas son asertivos para el incremento en los ingresos?					

MODELO DE CARTA PARA LAS PERSONAS A ENCUESTAR

Guanarito, febrero de 2023

Estimado Trabajador de la Empresa Hotel Suite “El Manantial”

Presente:

Me dirijo a usted muy respetuosamente con el propósito de solicitar su valiosa colaboración respecto a responder el instrumento a ser aplicado en el Trabajo de aplicación para optar al Título de Licenciatura en Administración. Los ítems de éste guion están vinculados con el estudio denominado: **Método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa**. En este sentido, la dimensión de las preguntas está relacionada con las variables y objetivos del estudio.

Asimismo, la información suministrada será de gran interés para la presente investigación y utilizada solo para ese fin. Para responder asertivamente le recomendamos seguir las siguientes recomendaciones: lea la totalidad de los Ítems, responda la totalidad de los Ítems, utilice las alternativas de respuesta que se indican y finalmente, indique marcado con una equis (x) la alternativa seleccionada.

Quedamos atentas. Gracias.

HOJA DE VALIDACIÓN/ DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: Tirado Carlos
 C.I.V. 16.649.954
 Título de pregrado: Uc. Educación Física
 Título de Post Grado: Magister en Ciencias Pedagógicas
 Fecha: 08/03/2023 Firma: [Firma]

Marque con una (X), debajo de las características de cada ítem

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Claridad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		
8	X			X			X			X		
9	X			X			X			X		
10	X			X			X			X		
11	X			X			X			X		
12	X			X			X			X		
13	X			X			X			X		
14	X			X			X			X		
15	X			X			X			X		
16	X			X			X			X		
17	X			X			X			X		
18	X			X			X			X		
19	X			X			X			X		
20	X			X			X			X		

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Se le agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones:

Aprobado: Aprobado con correcciones: No aprobado:

HOJA DE VALIDACIÓN/ DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: Flores Pérez Milis Nasari
 C.I.V. 14570698
 Título de pregrado: Silenciada en Administración
 Título de Post Grado:
 Fecha: 08/03/2023 Firma: [Firma]

Marque con una (X), debajo de las características de cada ítem

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Claridad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		
8	X			X			X			X		
9	X			X			X			X		
10	X			X			X			X		
11	X			X			X			X		
12	X			X			X			X		
13	X			X			X			X		
14	X			X			X			X		
15	X			X			X			X		
16	X			X			X			X		
17	X			X			X			X		
18	X			X			X			X		
19	X			X			X			X		
20	X			X			X			X		

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Se le agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones:

Aprobado: Aprobado con correcciones: No aprobado:

HOJA DE VALIDACIÓN/ DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: Norky Nogales Barrios
 C.I.V. 25771690
 Título de pregrado: licenciado en Contaduría Pública
 Título de Post Grado: _____
 Fecha: 06/03/2023 Firma: [Firma]

Marque con una (X), debajo de las características de cada ítem

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Claridad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		
8	X			X			X			X		
9	X			X			X			X		
10	X			X			X			X		
11	X			X			X			X		
12	X			X			X			X		
13	X			X			X			X		
14	X			X			X			X		
15	X			X			X			X		
16	X			X			X			X		
17	X			X			X			X		
18	X			X			X			X		
19	X			X			X			X		
20	X			X			X			X		

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Se le agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones:

Aprobado: Aprobado con correcciones: No aprobado:

COEFICIENTE DE ALPHA DE CRONBACH

Data de prueba piloto tabulada

P1	P2	P3	P4	P5
5	5	5	5	5
5	4	5	5	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
3	3	4	5	4
5	4	5	4	4
P6	P7	P8	P9	P10
5	4	5	5	4
4	5	5	4	4
3	3	4	3	3
4	5	4	4	5
4	4	4	4	4
5	5	4	5	4
P11	P12	P13	P14	P15
5	5	5	4	5
4	4	4	5	5
4	4	4	3	4
5	5	4	5	4
4	4	4	4	4
5	4	5	5	4
P16	P17	P18	P19	P20
5	4	5	5	5
4	4	4	4	4
3	3	4	4	4
4	5	5	5	4
4	4	4	4	4
5	4	5	4	5

Fuente: SPSS 25

Resultados del Alpha de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	6	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	6	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS 25

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	20

Fuente: SPSS 25

En función de los datos estadísticos arrojados posterior a la prueba piloto realizada a 6 trabajadores de una organización similar a la estudiada, el instrumento obtuvo un 0.94 de confiabilidad en la escala de Cronbach

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL IMPACTO DE LA PROPUESTA

Objetivo General: Fomentar la implementación del Método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Suite “El Manantial” Municipio Guanarito Estado Portuguesa.

I. Parte: Estructura de la aplicación de la propuesta

Opciones de respuesta				
Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
E	MB	B	R	D

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		E	MB	B	R	D.
1	¿Qué opinión le merece las actividades ejecutadas considerando la metodología Kaizen ?					
2	¿Cómo evaluaría las sesiones de trabajo propiciado por las facilitadoras?:					
3	¿Cómo valoraría el logro de los objetivos de la propuesta?					
4	¿Los recursos y el tiempo empleados fueron?					
5	¿Cómo fue la dinámica de la ejecución de las estrategias implementadas?					

II. Parte: Implementación del Método Kaizen

Opciones de respuesta				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TA	A	I	D	TD

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		TA	A	I	D	TD
6	¿Considera que la aplicación de la metodología Seiri (eliminar lo que no es útil y dejar lo que sí es), facilita las operaciones que realiza en la empresa?					
7	¿La metodología Seiko permitió ordenar los procesos a seguir para transformar la calidad de servicio, facturación y gestión de cobranza de la organización ?					
8	¿Considera que el mejoramiento continuo propuesto por la empresa limpiará (Seiso), los procesos para lograr incrementar los ingresos?					
9	¿Las estrategias de mercado desarrolladas en la aplicación buscará ajustar los cambios necesarios para impulsar la productividad del hotel?					
10	¿El método Kaizen y su disciplina ha impactado positivamente en el ámbito empresarial?					

MEMORIA FOTOGRÁFICA DE LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

Evidencias del encuentro 1



Análisis del contexto actual del hotel a través de la metodología Seiri



Explicación de la FODA mediante el diagrama de Ishikawa.

Evidencias del encuentro 2



Sesiones de trabajo a través de la metodología Seiko

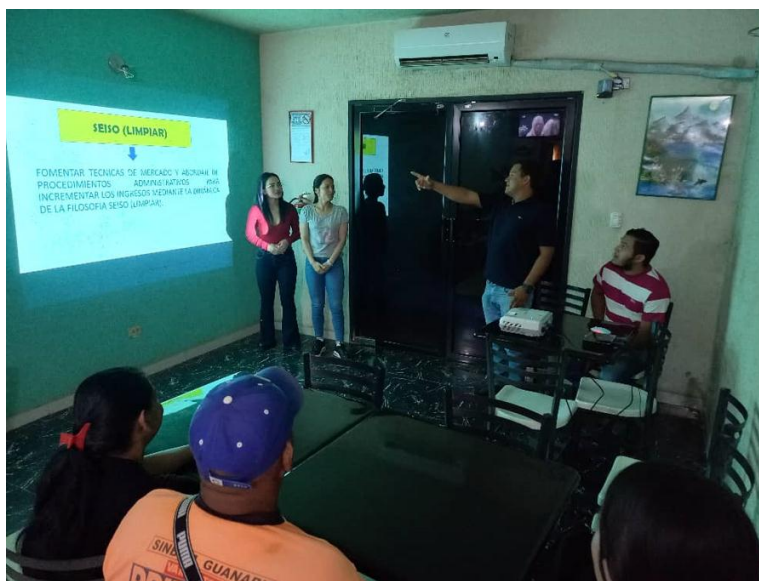


Planeación de estrategias con los trabajadores



Ideas para proyectar los sistemas de facturación

Evidencias del encuentro 3



Impulso de las técnicas de mercado a través del Seiso



Disertación de la metodología 5S con los participantes

Evidencias del encuentro 4



Posicionamiento para el abordaje de estrategias mediante el Seiketsu.

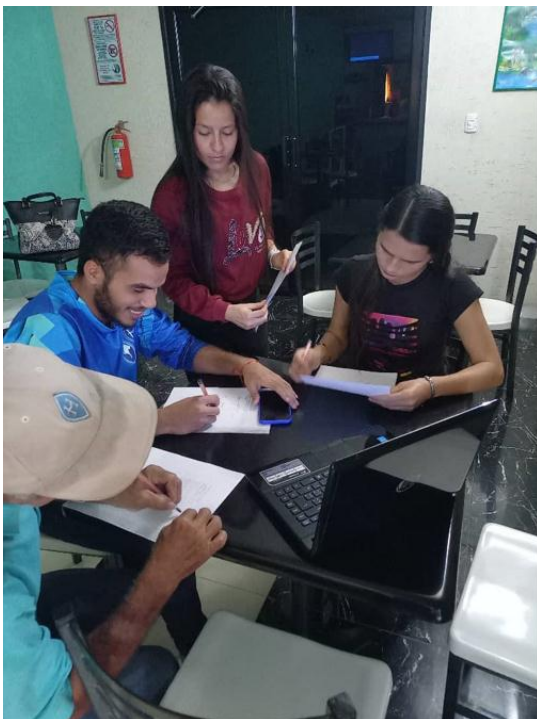


Explicación de las estrategias a abordar

Evidencias del encuentro 5



Evaluación para disciplinar los procesos a través del método Shitsuke



Evaluación del impacto de la aplicación

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION DEL
IMPACTO DE LA PROPUESTA**

TITULO: Método Kaizen para aumentar los ingresos del Hotel Suite
"El Manantial" Municipio Guanarito Estado Portuguesa.

N° DE MUESTRA: 12 Personas

N°	NOMBRES	APELLIDOS	C.I	CARGO	FIRMA
1	Daniel Alfredo	Daza Arangure	19.814.586	Recepcionista	Daniel Daza
2	Aniel Guillermo	Daza Torrealba	24.505.964	Recepcionista	[Firma]
3	Wilfredo	Gomez Linarez	31751455	Recepcionista	Wilfredo
4	Robert	MOTALENCIA	21492391	Recepcionista	Robert
5	Ana Lisbeth	Torrealba Barrios	11.396.260	Ama de Llaves	Ana Lisbeth
6	Maria Andreina	Falfan Ramirez	21310779	Personal Limpieza	Maria F.
7	Eliseo Román	Morero Corda	8.768.986	Personal Mantenimiento	Eliseo
8	Daniel Julián	Daza Torrealba	24.505.902	Gerente General	[Firma]
9	Maria E Andrade	Maldonado	25.374.500	Personal Mantenimiento	Maria A.
10	Emily Yoryina	Andrade Maldonado	30.475.700	Personal mantenimiento	Emily
11	Luis Eduardo	Alvar Lomada	29.143.224	Delinny	[Firma]
12	Luis Yegiel	Barrios Borja	8.063586	Mantenimiento	[Firma]

TRABAJADORES EJECUTANDO LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA



(Anexos de la normativa)

ANEXO 1



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"-UNELLEZ

PROPUESTA DE TRABAJO DE APLICACIÓN

FECHA:	17	01	2023
--------	----	----	------

Nombre y Apellido del autor o los autores	Maluñi Cármez	C.I	28.510.654
	Daniela Daza	C.I	84.505.902
		C.I	
Carrera	Licenciatura en Administración		
Sección	"C"		
Tutor metodológico	Miguelina Toca		
Tutor académico	Johana Gual		
Título propuesto	Método Kaizen para aumentar los ingresos del Hotel Sobre "El Manantial" Municipio Guacara Estado Portuguesa.		
Objetivos de la investigación	General: Implementar el Método Kaizen para aumentar los ingresos del Hotel Manantial		
	Específicos: Analizar la situación actual que presenta la empresa.		
	Planificar acciones utilizando el método Kaizen para incrementar los ingresos.		
	Aplicar el método Kaizen para incrementar los ingresos.		
Valorar los alcances en la aplicación del Método Kaizen para aumentar los ingresos de Hotel Sobre "El Manantial".			
Aproximación al objeto de estudio	El trabajo de aplicación se llevará a cabo en "El Manantial" Hotel Sobre con el objeto de evaluar la implementación del Método Kaizen para maximizar los ingresos, a través del mejoramiento continuo de los servicios de la empresa.		
Formulación del problema	Las empresas hoteleras han presentado un panorama desalentador por los problemas económicos del país, que afectan todo el aparato productivo y especialmente, la capacidad de pago de los clientes directos de este tipo de industria, repercutiendo en los ingresos y operatividad de la empresa; por ello se requiere de estrategias como la implementación de este Método Kaizen para el mejoramiento continuo.		

Firmas:

Maluñi Cármez
Daniela Daza

Teléfono Correo electrónico Maluñigamez123@gmail.com
Teléfono Correo electrónico danidaza.2404@gmail.com
Teléfono Correo electrónico


ANEXO 2



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"-UNELLEZ

FECHA: 27 09 2022

Compromiso de Tutoría Académica

DATOS PERSONALES DEL (DE LA) TUTOR (A)	
Yo, (Nombre y Apellido del Tutor)	Johana Leal C.I. 14.466.459
Grado(s) Académico(s) de Pregrado	Licenciado en Administración de recursos humanos y financieros
Grado(s) Académico(s) de Postgrado	Especialista en Gerencia Tributaria.
ME COMPROMETO A ORIENTAR EN CALIDAD DE TUTOR (A) AL (A LAS) ESTUDIANTE O ESTUDIANTES	
Nombre y Apellido del (de la) (las) Estudiante (s)	Habudí Raquel Gomez Pireto C.I. 28.510.654 Daniela Sabbeeth Ota Torrealba C.I. 24.505.902 C.I.
Pertenece al Programa	Ciencias Sociales y Económicas
EN LA ELABORACIÓN, DESARROLLO, CONCLUSIÓN Y DEFENSA DE SU TRABAJO DE APLICACIÓN, TITULADO (A)	
EN CONSECUENCIA QUEDO OBLIGADO (A) A	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestar asesoría académica en calidad de tutor (a) al (ala) estudiante. 2. Asistir a las reuniones convocadas por la Jefatura del programa respectivo y a los diferentes momentos del proceso de evaluación del Trabajo de Aplicación (TA). 3. Planificar conjuntamente con el estudiante el desarrollo del trabajo hasta la culminación y defensa del mismo en la fecha y hora que se establezca. 4. Revisar que los informes de discusión y defensa, así como la versión final del TA, cumplan con las formalidades establecidas en la Normativa Interna para la Elaboración y Presentación de los Trabajos de Seminario de Trabajo de Aplicación y Trabajo de Aplicación de Contaduría Pública y Administración, del Programa Ciencias Sociales. 5. En caso de renuncia, comunicar por escrito al Jefe de Programa respectivo, la decisión tomada. 	
FIRMA DEL (DE LA) TUTOR (A)	 14.466.459

ANEXO 3



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"-UNELLEZ

REGISTRO DE ASISTENCIA A LAS
ASESORÍAS

Título del Trabajo: Método Ráiz para aumentar los ingresos del Hotel
Sire "El Marañón" Municipio Guanare Estado Portuguesa.

Tutor Académico: Lda. Leal Johana

C.I. 14.466.459

Tutora Metodológica: Lda. Tva Higdalía

C.I. 9.257.373

Datos de los (as) tutorados (as):

Nombre y Apellido: Gomez Maholi

C.I. 28.510.654

Nombre y Apellido: Daza Daniela

C.I. 24.505.902

Nombre y Apellido:

C.I.

Fecha	Hora	Avances	Firmas Tutorados
18/01/2023	5:00 pm	Revisión general de los capítulos I, II y III.	<i>Firma de Gomez Maholi y Daza Daniela</i>
25/01/2023	5:00 pm	Observaciones y corrección de los capítulos I, II y III y sugerencias del IV capítulo.	<i>Firma de Gomez Maholi y Daza Daniela</i>
08/02/2023	5:00 pm	Revisión del IV capítulo con sugerencias y correcciones del mismo.	<i>Firma de Gomez Maholi y Daza Daniela</i>
01/03/2023	5:00 pm	Explicación y sugerencias para la elaboración del capítulo V y VI.	<i>Firma de Gomez Maholi y Daza Daniela</i>
09/03/2023	5:00 pm	Revisión del capítulo VI.	<i>Firma de Gomez Maholi y Daza Daniela</i>
15/03/2023	5:00 pm	Corrección y sugerencias para culminación de trabajo.	<i>Firma de Gomez Maholi y Daza Daniela</i>
23/03/2023	5:00 pm	Revisión general y llenado de formatos para culminación de trabajo definitivo.	<i>Firma de Gomez Maholi y Daza Daniela</i>
06/04/2023	5:00 pm	Corrección de dispositivos y ensayo para defensa de trabajo de aplicación.	<i>Firma de Gomez Maholi y Daza Daniela</i>

Firma Tutor (a) Académico (a)

C.I.V-

Firma de Lda. Leal Johana
14.466.459



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"-UNELLEZ

Guanare 27 de 09 de 2022

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe Profesor (a) Johana Leal, Titular de la C.I.Nº 14.466.459
hago constar por medio de la presente que acepto asesorar y acompañar en calidad de **TUTOR**,
durante el período de Planificación, Desarrollo, Presentación y Evaluación del **TRABAJO DE**
APLICACIÓN, al (los) Bachiller (es): Gomez Maholi, Daza Daniela
Titular de la C.I.Nº: V-28.510.654, V-24.505.902
estudiante (es) regular del VIII Semestre de la Carrera: Administración; quien está desarrollando el
trabajo que tiene por Título tentativo: Método Kaizen para aumentar los ingresos del Hotel Suite
"El Manantial" Municipio Guanarito Estado Portuguesa.

En la Ciudad de Guanarito, a los 27 días del mes de Septiembre de 2022

Atentamente,

PROF (a). Johana Leal.
C.I: V-14.466.459
Tutor (a) Académico (a)

(ANEXO 5)



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"-UNELLEZ

Guanarito, 27/09/2022

Srs.

**Comisión Asesora Ampliada Programa Ciencias Sociales y
Económicas UNELLEZ-VPA
Estimados Profesores.**

Por la presente nos comprometemos a no hacer uso de medios fraudulentos para la elaboración nuestro Trabajo de Aplicación titulado Método Kaizen para aumentar los ingresos del Hotel Suite "El Manantial" Municipio Guanarito Estado Portuguesa., el cual será considerado para el otorgamiento del título de **Licenciado (a) Contaduría Pública**, en la **Universidad Nacional Experimental delos Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora"**.

El trabajo corresponde a una contribución original, inédita y trata del ...
(breve descripción del trabajo, no más de 3 o 4 líneas).

El o la autor (a) firmante del trabajo es la misma que han contribuido a su concepción, realización y desarrollo, así como a la obtención de los datos, la interpretación de los resultados, su redacción y revisión. Así mismo, las autoras del trabajo se adhieren a las condiciones establecidas por la **Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ)** en lo relativo a **Derechos de Autor y Compromiso Ético**, esto es:

El o la autor (a) de este trabajo garantiza que la contribución no ha sido tomada de ningún lugar totalmente y que los insertos parciales han sido

debidamente referidos de acuerdo a la normativa vigente en la Universidad y en el país. Por lo tanto la versión presentada para ser sometida al proceso respectivo de evaluación pública por un jurado, cumple con lo estipulado por la UNELLEZ.

Atentamente;

Autor (a): <i>Gamez Maholi</i>	Autor (a): <i>Daza Daniela</i>	Autor (a):
C.I. <i>28.510.654</i>	C.I. <i>94.505.902</i>	C.I.
Sección: <i>"C"</i>	Sección: <i>"C"</i>	Sección
Firma: <i>Maholi Gamez</i>	Firma: <i>Daza Daniela</i>	Firma

(Deberá estar firmada por el o todos los autores)