

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



TESIS

**Kaizen y su relación con la productividad laboral del personal
técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC -**

2021

Para optar título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor: Bach. Waldir COSME MONAGO

Asesor: Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Cerro de Pasco – Perú – 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



TESIS

**Kaizen y su relación con la productividad laboral del personal
técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC -
2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES
PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEÓN
MIEMBRO

DEDICATORIA

A mi familia, por haber siempre contribuido con todo su cariño.

A mis compañeros de trabajo, por compartir día a día las labores.

A mis compañeros de estudio, por compartir los conocimientos que han logrado este producto.

El autor

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a los directivos de la empresa Autonort Trujillo SAC, así también reconocemos a los colaboradores de la empresa por colaborar y participar en esta investigación.

Expresamos nuestro agradecimiento también a las personas que apoyaron y colaboraron en el desarrollo del trabajo, como también al asesor de este trabajo, por guiar y contribuir en el desarrollo del mismo, de igual manera expresamos nuestros reconocimientos y agradecimientos a toda la plana docente de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de nuestra primera casa de estudios; quienes impartieron sus conocimientos y experiencias en la formación de nuevos profesionales.

El autor.

RESUMEN

Presentamos el objetivo de la investigación que fue determinar la relación que existe entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021, y conforme con la propuesta planteada para la investigación logramos demostrar la relación directa y significativa entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021, corroborados por los resultados obtenidos.

La investigación fue de tipo básica, con nivel descriptivo, empleando el método hipotético deductivo, el enfoque cuantitativo y con diseño no experimental de cohorte transversal. Debemos precisar que se trabajó con una población censal de 22 colaboradores por ser una población pequeña, por lo que no se tomó una muestra necesaria, también debemos detallar que se empleó dos instrumentos con un total de 29 ítems, separado en ocho dimensiones en ambas variables, tales como la clasificación, orden, limpieza, estandarización, disciplina, por el lado de la variable Kaizen y productividad laboral se tiene al recursos humano, sistema productivo y calidad de vida; luego se procedió a realizar el trabajo de recolección de los datos y el procedimiento estadístico para que las pruebas de hipótesis a nivel general como las específicas, finalmente habiéndose demostrado que si existe esta relación directa y significativa entre el Kaizen y la productividad laboral, alcanzamos nuestras conclusiones y recomendaciones del caso. Esperamos que esta investigación sea significativa con el aporte propuesto y se tome en cuenta por los responsables pertinentes, como también consideramos que es una fuente de para nuevos trabajos de investigación.

Palabras clave: la clasificación, orden, limpieza, estandarización, disciplina, Kaizen, productividad laboral, recursos humanos, sistema productivo y calidad de vida.

ABSTRACT

We present the objective of the research, which was to determine the relationship between Kaizen and the labor productivity of specialized technical personnel in the company Autonort Trujillo SAC - 202, and in accordance with the proposal proposed for the research, we were able to demonstrate the direct and significant relationship between Kaizen and labor productivity of specialized technical personnel in the company Autonort Trujillo SAC - 2021, corroborated by the results obtained.

The research was of a basic type, with a descriptive level, using the hypothetical-deductive method, the quantitative approach and with a non-experimental cross-sectional cohort design. We must specify that we worked with a census population of 22 employees because it is a small population, so a necessary sample was not taken, we must also detail that two instruments were used with a total of 29 items, separated into eight dimensions in both variables. , such as classification, order, cleanliness, standardization, discipline, on the side of the Kaizen variable and labor productivity, we have human resources, production system and quality of life; Then we proceeded to carry out the data collection work and the statistical procedure so that the hypothesis tests at a general level as well as the specific ones, finally having shown that if there is this direct and significant relationship between Kaizen and labor productivity, we reach our goals. conclusions and recommendations of the case. We hope that this research is significant with the proposed contribution and is taken into account by those responsible, as we also consider it to be a source of new research work.

Keywords: classification, order, cleanliness, standardization, discipline, Kaizen, labor productivity, human resources, production system and quality of life.

INTRODUCCIÓN

Entregamos a la comunidad universitaria este trabajo de investigación intitulado “Kaizen y su relación con la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021”, Según Dean y Bowen, (1994) involucra una serie de principios y valores que soportan al sistema de gestión de la organización, entre ellas: prácticas, técnicas o herramientas consideradas en su origen como japonesas, dentro de las cuales se incluye la gestión por calidad total. Por otra parte, según estos autores se podría decir que algunos teóricos consideran que el Kaizen entendido como una filosofía gerencial representa los cimientos y bases de los valores de la cultura que se vive en el día a día en la empresa Toyota. En tal sentido, Suárez y Miguel (2008) plantean que el Kaizen como filosofía gerencial se caracteriza por entender la gestión de una organización como el mantenimiento y la mejora de los estándares de trabajo.

Es evidente que una de las características resaltantes del Kaizen como filosofía gerencial es que los procesos deben ser estandarizados y que deben ser del conocimiento de todos los empleados de la organización. Según Brunet y New (2003), la fuerza impulsora de esta motivación es el concepto de “Zero Defects”, en el cual los trabajadores de manera espontánea y automática buscan mejoras en los procesos de trabajo.

En este trabajo de investigación se empleó la metodología con enfoque cuantitativo, con una investigación básica, de nivel descriptivo correlacional, con un método e investigación hipotético deductivo, de diseño no experimental con cohorte transversal, la población participante fue de 22 personas de la empresa, finalmente comunicamos que se empleó la técnica de la encuesta con su instrumentos cuestionarios; por lo que consideramos que al leer este trabajo de investigación pueda emitir su opinión o crítica constructiva sobre el mismo. Finalmente expresamos nuestro agradecimiento a todos los involucrados en este estudio.

El autor.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	4
1.3.	Formulación del problema	5
1.4.	Formulación de objetivos.....	6
1.5.	Justificación de la investigación	6
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	8
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	11
2.3.	Definición de términos básicos	21
2.4.	Formulación de hipótesis	23
2.5.	Identificación de variables	23
2.6.	Definición de variables e indicadores	24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	25
3.2.	Nivel de investigación.....	25
3.3.	Métodos de la investigación.....	26
3.4.	Diseño de investigación.	26
3.5.	Población y muestra	26
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.	27
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	28
3.9.	Tratamiento estadístico.	28
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.	29

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	30
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.	30
4.3.	Prueba de hipótesis.....	42
4.4.	Discusión de resultados.....	48

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables.....	24
Tabla 2.	Edad.....	31
Tabla 3.	Género	32
Tabla 4.	Variable Productividad Laboral	32
Tabla 5.	Dimensión Recursos Humanos	33
Tabla 6.	Dimensión Sistema de Producción.....	34
Tabla 7.	Dimensión Calidad de Vida	35
Tabla 8.	Variable Kaizen.....	36
Tabla 9.	Dimensión Clasificación (Seiri)	37
Tabla 10.	Dimensión Orden (Seiton).....	38
Tabla 11.	Dimensión Limpieza (Seiso)	39
Tabla 12.	Dimensión Estandarización (Seiketsu).....	40
Tabla 13.	Dimensión Disciplina (Shituke)	41
Tabla 14.	Pruebas de chi-cuadrado entre el Kaizen y la productividad laboral	43
Tabla 15.	Pruebas de chi-cuadrado entre el Kaizen y la productividad laboral	45
Tabla 16.	Pruebas de chi-cuadrado entre el Kaizen y el sistema productivo	46
Tabla 17.	Pruebas de chi-cuadrado entre el Kaizen y la calidad de vida	48
Tabla 18.	Validez del instrumento Productividad Laboral.....	63
Tabla 19.	Validez del instrumento Kaizen	63
Tabla 20.	Confiabilidad de Conbrach de la variable Productividad Laboral	64
Tabla 21.	Confiabilidad de Conbrach de la variable Kaizen.....	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Edad	31
Figura 2.	Género	32
Figura 3.	Variable Productividad Laboral	33
Figura 4.	Dimensión Recursos Humanos	34
Figura 5.	Dimensión Sistema de Producción	34
Figura 6.	Dimensión Calidad de Vida	36
Figura 7.	Variable Kaizen.....	37
Figura 8.	Dimensión Clasificación (Seiri).....	38
Figura 9.	Dimensión Orden (Seiton)	39

Figura 10. Dimensión Limpieza (Seiso).....	40
Figura 11. Dimensión Estandarización (Seiketsu)	41
Figura 12. Dimensión Disciplina (Shituke).....	42

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.

AUTONORT SAC, es una empresa concesionaria autorizado por TOYOTA del Perú, inicio sus operaciones en 1998, con el objetivo de brindar los servicios: venta de autos, venta de repuestos y servicio técnico de mantenimiento, con sólo 27 trabajadores. En 1999 amplía sus en el Departamento de Cajamarca representado a la marca Toyota de Perú; es así que inicia sus servicios de mantenimiento y abastecimiento de repuestos para la empresa Minera Yanacocha SRL., vigente hasta la fecha desde el 2004 como resultado del crecimiento del Grupo Autonort.

Desde los años 2006 hasta el 2011 empieza un crecimiento a nivel nacional, creando Autonort Nor Oriente SAC, en las ciudades de Tarapoto y en Barranca, en este tiempo inicia sus operaciones brindado los servicios para la Minera Barrick, Misquichilca S.A en la Libertad y Pierina en Ancash. En la actualidad el Grupo Autonort cubre ocho Departamentos brindando sus servicios en todo el Perú,

contando con un total de 525 colaboradores en todas las ciudades donde desarrolla actividades. Así también podemos mencionar que son representantes autorizados de las corporaciones Toyota y Hino, las cuales ofrecen a sus clientes desde la venta de vehículos en todos los modelos, venta de repuestos y servicio técnico, cabe destacar que en la zona centro se brinda los servicios de mantenimiento y reparación de vehículos camionetas para trabajos de operaciones en las empresas mineras Chinalco y Nexa Resources; esta última tiene sus operaciones en el Porvenir y Atacocha; se brinda el servicio de mantenimiento a las flotas vehiculares que son en número de 70 unidades, también la empresa presta servicios de mantenimiento para las contratistas mineras como es de Sandvik; Unicon y por supuesto Nexa Resources.

La misión de la empresa Autonort Trujillo SAC es: “Procurar la total satisfacción de nuestros clientes y colaboradores, proveyéndoles de productos automotrices y conexos de la más alta calidad técnica, así como servicios postventa con la mayor estandarización internacional y respeto al medioambiente, buscando impactar positivamente en sus vidas, familias y comunidad, bajo la filosofía de “EL CLIENTE ES PRIMERO”.

Por otro lado, la visión de la empresa es: “Lograr para el 2021 ser una de las mejores empresas automotrices del país, así como elevar el valor y recordación de la marca Autonort, así también lograr el reconocimiento de nuestros colaboradores como una organización positiva, agradable y que busca su constante desarrollo”.

En tal sentido, considerando la visión de la empresa, se realizó un análisis con respecto al comportamiento de los recursos humanos, en esta fase se pudo encontrar actividades comprendidas en el servicio de mantenimiento de la flota

vehicular que conllevaron a quejas de parte de los clientes, siendo estas: las demoras en la atención de los servicios de mantenimiento para los vehículos, así mismo se ha presentado quejas sobre fallas después de los servicios de mantenimiento, y finalmente se tuvo como queja el retraso sobre la entrega de los repuestos para los vehículos.

Considerando que para el proceso de reparación de vehículos existe una similitud entre los talleres mecánicos, dentro de ellas se tiene como diferencia las distintas maneras de gestión.

La forma de marcar el éxito en la empresa está orientada con la actitud y enfoque, en referencia al trato con los empleados y los clientes. Tomamos en cuenta que para la reparación de vehículos se sigue las siguientes actividades:

1. Registro. - Los vehículos visitan al taller de tres maneras, el cliente se pasa sin avisar, el vehículo es remolcado o se ha concertado una cita, sin embargo, cuando el vehículo es registrado, el mecánico designado se encarga de la reparación del vehículo.
2. Inspección. - Registrado el vehículo, es necesario inspeccionar el vehículo de manera correcta, para ello debemos conocer las averías que tiene el vehículo y demás datos de interés, para comunicar mejor al cliente sobre lo que acontece en su vehículo.
3. Estimación del presupuesto. - es la parte más importante del proceso, por lo que el presupuesto adecuado ahorra tiempo y prepara al cliente, de ser muy minucioso evita problemas futuros.
4. Autorización del cliente. - Es importante que para trabajar el vehículo de un cliente es necesario contar con la autorización del mismo.

5. Comienzo de la reparación. - Después de contar con la autorización del cliente, el mecánico inicia sus labores, de acuerdo a lo estimado. Generalmente no existe cambios de acuerdo a la estimación, sin embargo, existe imprevistos, debe comunicarse al cliente para evitar malos entendidos.
6. Finalización de la reparación. - Concluido la reparación del vehículo, debe revisar que todo esté correcto, el vehículo debe salir tal y como ingreso al taller, evitando que se encuentre con manchas de grasa, residuos, o interiores sucios, etc. Por ello se debe limpiar al vehículo, para ser entregado.
7. Seguimiento. - Después de realizar las reparaciones es importante realizar un seguimiento a los clientes, esto hace que demostremos un interés por el cliente y fortalece su fidelidad. Buscando siempre su comentario sobre la experiencia para analizar y en qué se puede mejorar.

Estas son las actividades de manera correcta como se debe tratar a los clientes en los servicios de mantenimiento, sin embargo al recibir las quejas de parte de los clientes, nos hizo reflexionar, el problema fundamental se encuentra en los trabajadores que realizan sus actividades en los servicios, por ello, considerando que las quejas presentadas es porque no se realiza de manera proactiva, no existe trabajo en equipo, se encuentra poco orden en los servicios, adolecen de la limpieza de los talleres y hace falta la disciplina, todos estos características hacen que pensemos en una manera de innovar utilizando la relación entre el Kaizen y la productividad laboral, y esto es lo que pretendemos demostrar en la investigación.

1.2. Delimitación de la investigación

A continuación, presentamos las siguientes delimitaciones:

Delimitación espacial. - Esta investigación será realizada en la zona centro, en las

unidades de las empresas mineras de la región centro.

Delimitación temporal. - Consideramos que el periodo de investigación será del mes de febrero hasta agosto del año en curso.

Delimitación social. - Para el estudio estará comprometida los colaboradores de la empresa, de acuerdo a la información que se recabará de la oficina de recursos humanos de la empresa Autonort Trujillo SAC.

Delimitación conceptual. -

Según el profesor Imai (1989, p. 23) define al Kaizen como “mejoramiento o mejoramiento continuo en la vida social, familiar, personal y de trabajo. en el lugar de trabajo, Kaizen significa mejoramiento continuo que involucra a todos, gerentes y trabajadores por igual”.

De acuerdo con Coll M. F., (16 de julio, 2020), la “productividad laboral es una medida de eficiencia en el trabajo. La cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles”.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo el Kaizen se relaciona con la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021?.

1.3.2. Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona el Kaizen con el recurso humano técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021?.

¿En qué medida se relaciona el Kaizen con el sistema productivo del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021?.

¿De qué forma se relaciona el Kaizen con la calidad de vida del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021?.

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre el Kaizen y el recurso humano técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.

Identificar la relación que existe entre el Kaizen y el sistema productivo del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.

Identificar la relación que existe entre el Kaizen y la calidad de vida del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.

1.5. Justificación de la investigación

De acuerdo con el problema planteado, justificamos la investigación de la siguiente manera:

Justificación Teórica. - Es justificada esta investigación de manera teórica porque realizamos un análisis y recogemos los aportes de las cinco técnicas de Kaizen, conocidas como las 5S, que busca mejorar la productividad laboral en la empresa.

Justificación Práctica. - Creemos que es justificable de manera práctica demostrar la relación que existe entre las técnicas del Kaizen y la productividad laboral, a través de la demostración la importancia de conocer y practicar las 5S como modelo organizacional para mejorar las actividades dentro del área de mantenimiento y servicios.

Justificación Social. - Consideramos que la justificación social del Kaizen se fundamenta en cambiar el modelo mental de la empresa y sus integrantes, buscando optimizar la mejora de los resultados y elevando la eficiencia y eficacia para brindar

el servicio a sus clientes. El Kaizen concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y procedimientos puntuales; consiguen mejoras en el corto plazo y resultados visibles; Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas; incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones; Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos; permite eliminar procesos repetitivos.

1.6. Limitaciones de la investigación

Expresamos que las investigaciones tienen actividades que se presentan como dificultades tanto en tiempo y cooperación de los involucrados que sin embargo, estas fueron superadas al contar con la colaboración de los mismos en vista que formamos parte de la empresa, y demostramos que es una actividad académica, en beneficio de la sociedad y del conocimiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Consideramos como antecedentes de investigación a trabajos desarrollados en el ámbito nacional como internacional que servirán para reforzar y afianzar el conocimiento sobre este tema de investigación:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según (Chamán Gupta & Sanjiv Kumar Jain, 2021) en la publicación de su artículo, expresa su objetivo de implementar los principios de 5S del Kaizen con la finalidad de ayudar a las organizaciones de fabricación a pequeñas escalas para ser más eficientes y productivas. La metodología empleada para esta investigación fue investigación de tipo aplicada con enfoque cualitativo; se empleó la técnica de observación directa, observación participativa, análisis documental y entrevistas semiestructuradas. La muestra empleada para esta investigación fueron 11 empleados. Los resultados alcanzados fueron que los trabajos se convirtieron más

fáciles, se convirtió un entorno agradable finalmente se elevó la satisfacción del empleado con mayor moral del empleado.

Para (Edna Maryani; Agus Purwanto; Hayu Kartika; , Moch Haris; Nur Ihsan; Kemas Muhammad Abdul Fatah; Rudy Pramono, 2020). En su artículo demostró que su objetivo fue analizar la influencia de la cultura Gemba Kaizen y su implementación de 5S (Seiri, Seiton, Seison, Seiletsu y Seiletsu) en el rendimiento de la fabricación de los equipos médicos en Indonesia. La metodología empleada fue con enfoque cuantitativo y modelado de ecuaciones estructurales (SEM) empleando el software de PLS inteligente. EL instrumento empleado fue el cuestionario en línea con técnica de muestreo aleatorio simple, el número de muestra fue de 300 gerente de fabricación de equipos médicos. Los resultados alcanzados fue que el Gemba Kaizen tiene efecto positivo y significativo sobre le rendimiento de la fabricación de equipos médicos, siendo una referencia para aplicar Kaizen a varios fabricantes y mejorar su desempeño en el sector industrias.

Según (Guerra M., 2018) en su tesis tuvo como objetivo implementar la metodología de Kaizen buscando mejorar de manera continua y eliminando los desperdicios que afectan a la productividad de la empresa. La metodología fue de investigación aplicada, con diseño cuasi experimental; utilizó las técnicas de las encuestas y entrevistas con sus respectivos instrumentos; la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores; arribando a los siguientes resultados, optimizo los 7 desperdicios de la producción: sobre producción, tiempo dedicado a la máquina, transporte de las unidades, procesamiento, inventarios, movimientos y unidades defectuosas.

De acuerdo con (García Rodríguez, J. F., Armenta Ramírez A., Martínez Pérez L. Rebollo Meza J., Renteria Ramos R., 2019) en su artículo de investigación

fijó como objetivo establecer la relación existente entre la innovación y la productividad laboral de la industria manufacturera de México. La metodología empleada para esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional causal, los instrumentos utilizados fueron análisis documental fuente de información los censos económicos del 2014, del Instituto Nacional de Estadística Geográfica e Informática (INEGI); la población utilizada para la generación del modelo fue 573,249 empresas de la industria manufacturera; los resultados encontrados en esta investigación se concluye que existe una correlación positiva entre la Innovación y la productividad laboral, reconociendo que el papel de la innovación no es determinante pero es complemento para otras variables en los procesos productivos de las manufacturas.

Según (Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D., 2018). En su artículo se extrajo como una muestra representativa de 39 empresas que participaron en la investigación. Llegando a la conclusión que la productividad laboral tiene dos dimensiones una la humana, otra del proceso productivo. De las cuales en la dimensión humana los factores comportamiento grupal y ambiente social de trabajo explican el 62.32% de la variabilidad de los datos; en cambio en la dimensión del proceso productivos los factores que determinan son gestión de procesos y capacidad/control, los que explican en un 59.42% de la variabilidad total de la dimensión.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según (Cespedes Lopez, 2018) en su tesis se propuso como objetivo determinar de qué manera la estrategia Kaizen se relaciona con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco, 2018. Empleo la metodología de investigación

básica si fines prácticos, de nivel descriptivo y correlacional, con el método deductivo, de diseño no experimental de orden transeccional. La técnica empleada fue la encuesta con su instrumento cuestionario de 10 preguntas, hace referencia también una población de 50 colaboradores de los cuales se empleo una muestra de 44 que se empleó para la investigación. Los resultados encontrados fueron demostrar la relación positiva entre la estrategia Kaizen con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco.

De acuerdo con (Crisostomo Melgarejo, 2018) en su tesis considera como objetivo “La aplicación del método Kaizen para incrementar la productividad del área de confección de la empresa Titan Fashion S.A.C Ate Vitarte 2018. Empleo un diseño cuasiexperimental, que permitió utilizar los instrumentos de guía de análisis documental, se empleó una muestra para 12 semanas divididas en dos grupos de 6 semanas; cuyos resultados fueron que la aplicación de la metodología Kaizen incrementa la productividad del área de confección de la empresa Titan Fashion S.A.C.

Según (Ramírez Córdova, 2018), en su tesis menciona como objetivo realizar un estudio de factores de productividad enfocado en la mejora de la productividad en obras de edificación. La metodología empleada fue para una investigación a nivel exploratoria, los instrumentos utilizados fueron guía de análisis de datos, la muestra empleada fue dos obras que se realizó buscando disminuir los costos de mano de obra, finalmente los resultados a que arribo fue presentar una guía metodológica para la ejecución de futuros estudios.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Kaizen

Cuando hablamos de Kaizen, hacemos la referencia a la definición de Imai en sus dos libros (1986; 1997): «mejoramiento». Sin embargo, consideremos a Suárez y Miguel (2008), quienes aseguran que aún no se tiene una explicación detallada que permita brindar una mayor claridad de su contenido teórico. Muchos autores intentaron explicarlo desde varias perspectivas. El propio Imai (1989, p. 23) lo plantea como "mejoramiento y, aún más, significa mejoramiento continuo que involucra a todos, gerente y trabajadores por igual".

Para Newitt (1996), la definición de Imai (1986, 1989), se basa en que la palabra Kaizen es una derivación de dos ideogramas japonesas que significan: KAI = Cambio, ZEN = Bueno (para mejorar) (Farley, 1999; Newitt, 1996), es decir, mejora continua o principio de mejora continua (Lillrank y Kano, 1989).

Al respecto, se puede decir que la definición de Imai (1997) va orientada a enfocar ese mejoramiento continuo como un permanente, es decir, un movimiento diario, evolutivo de mejoras continuas que involucran a todo el personal de una organización tomando en cuenta sus ideas, necesidades y expectativas. Además, este movimiento no involucra solo aspectos desde el punto de vista de las mejoras en las funciones laborales, sino que se convierte en un mecanismo con una visión holística que considera las partes para llegar al todo.

Así mismo, Bessant (2003) indica que tanto la movilización como la participación de los empleados generan un canal o un medio para que los mismos puedan contribuir al desarrollo de la compañía. Esto hace por supuesto que los trabajadores desarrollen el sentido de pertenencia al ser, pues reconocen que el espíritu de la organización depende de lo que los empleados hagan o dejen de hacer.

Kaizen tiende a convertirse en una filosofía de vida porque su accionar se extiende fuera de los muros de la empresa. Como lo plantea Bessant (2003), Kaizen

enseña a los trabajadores a trabajar no solo con las manos, sino también a pensar con el cerebro. Por otra parte, para Styhre (2001) el Kaizen ha sido visto como una fuerza ética (interna que se encuentra en el individuo) de cada trabajador, que es capaz de resolver problemas en el día a día, plenamente de manera voluntaria.

El Kaizen, su origen de la palabra es japonesa cuyo significado es “cambiar para bien” o “cambiar para mejorar”, además es un metodología de mejora continua sostenida en un enfoque con los siguientes principios: mejora en pequeños pasos; sin grandes inversiones; con participación de todos los empleados; implantando las mejoras de manera rápida. Comparando de manera analógica con el mundo de la agricultura, cuando realizamos el riego de gota a gota y no un riego por inundación, pues dependerá de la constancia de ese goteo la eficacia del sistema. Por lo tanto, podemos concluir que la metodología Kaizen requiere del aporte de todas las personas de la organización y sirve para aumentar su motivación. Ayuda para un mejor trabajo en equipo enseñando a sus integrantes a trabajar en la mejora de forma sistemática y ordenada, evitando la adopción de la idea del jefe y considerando la opinión de los demás.

Cuando se trata de analizar un problema para introducir una mejora, Kaizen incrementa el valor añadido suprimiendo los desperdicios, en términos japoneses se denomina Muda. Una autentica mejora consiste en sustituir desperdicio por valor añadido y no en comprimir el valor añadido al forzar una determinada mejora.

Identificación de muda o desperdicio

La Muda o desperdicio es todo considerado como que no añade valor, por tanto, los trabajadores tienen que ser capaces de identificar, de manera sistemática los desperdicios asociando a las diversas fuentes donde se originan, tales como son: ejecución de material, técnica utilizada, método, tiempo, instalaciones, útiles,

herramientas, materiales, existencias, esperas, forma de pensar y otros. Los desperdicios objeto de análisis, para ser eliminados por parte de las capacitaciones en Kaizen, son: sobre producción, inventario elevado, superficie en planta no aprovechada u optimizada, movimientos de piezas y materiales, tiempos perdidos por esperas, consultas, averías y otros; reprocesos y rechazos de piezas o productos fabricados, movimiento de personas improductivas, por búsquedas, consultas, etc.

Técnica 5 S

Cinco palabras japonesas forman las cinco ESES, 5S, Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke; traducidas como eliminar lo innecesario, establecer el orden, esmerarse en la limpieza, cuidar el uniforme y la seguridad personal y ser disciplinado respetando las reglas. Su principio filosófico de **primera S**, está basado en la imposibilidad de “hacer” calidad de un puesto de trabajo que no esté limpio, organizado y ordenado. Es así que se pretende:

- ✓ Evitar errores por utilización indebida de planos o documentos no actualizados.
- ✓ Reducir pérdidas de tiempo por búsquedas.
- ✓ Reducir gastos por deterioro de útiles debidos a una mala conservación.
- ✓ Eliminar fuentes de suciedad.
- ✓ Reducir gastos por compra de materiales innecesarios.
- ✓ Mejor utilización del espacio disponible.
- ✓ Detección temprana de anomalías en máquinas o medios productivos.

Por lo que, el concepto de organización alcanza a mantener en el puesto de trabajo exclusivamente lo necesario aquello sobre lo que no hay duda de su próxima utilización.

La segunda S, corresponde a orden, siendo la manera en que los materiales necesarios den ser ubicados e identificados por cualquiera de manera fácil pueda encontrarlos. Para ser ordenados los materiales deben ser identificados previamente. Sin identificación no existe orden.

La tercera S, referente a la limpieza, se considera que debe mantenerse el entorno limpio y eliminar las fuentes de suciedad. La limpieza contribuye a la eliminación de riesgo laborales y mejor desarrollo de la producción, también es una herramienta importante de inspección siendo su principal utilidad. Cuando el operario limpia su máquina, aprende a conocerla, descubre, por ejemplo, puntos de engrase que estaban ocultos por la suciedad y que estaban sin utilizarse no se sabe cuánto tiempo, descubre pérdidas de aceite en su inicio, descubre fallos de conexionado o deterioros en ciertos aislamientos, descubre fuentes de contaminación, etc. En definitiva, gracias a esta labor de limpieza e inspección, nos podemos adelantar al fallo, a la avería de la máquina, antes de que se produzca, con todas las ventajas que conlleva.

La cuarta S, se refiere a cuidar el uniforme y la seguridad personal, establece unas pautas de control visual.

La quinta S, se refiere al compromiso que adopta de manera individual el personal, al implantar esta técnica se entiende de trabajar permanentemente con las reglas establecidas.

2.2.2. Productividad Laboral

Fernández M, (1997) establece que la productividad laboral es el logro de objetivos entre el uso de los recursos utilizados. Se entiende por productividad como la relación entre insumo y producción, entendiéndose también como la relación entre lo que se obtiene y los recursos utilizados. (Olavarrieta, 1999, p.49)

entonces el logro de los objetivos es la eficiencia y eficacia en conjunto por lo tanto la efectividad.

Referente a la productividad laboral Robbins (2004), menciona que una organización es productiva cuando logra sus metas y transfiere los insumos a la producción a un menor costo. En caso de la productividad de los empleados existen muchas formas de medir. Uno de ellos siendo el indicador más sencillo son los ingresos por empleados, lo que representa la cantidad de resultados que cada empleado puede generar.

Esto significa, que en medida que los empleados en la organización se vuelven más eficaces la venta de un mayor volumen un conjunto de producto y /o servicios con mayor valor añadido, por lo que deberían aumentar los ingresos por empleado.

También se puede expresar, que la productividad es el cociente de los productos obtenidos y los insumos aplicados para obtenerlos, no es suficiente alcanzar las metas de la organización sino también alcanzar a u menor costo, se considera un empleado productivo cuando realiza todas las actividades asignadas en el menor tiempo posible y suyo resultado es de calidad.

De acuerdo Belcher (1999), considera que la productividad es la relación entre lo que promueve una organización y recursos requeridos, la misa que se puede cuantificar fraccionando la producción de los recursos. Se aumenta la productividad al aumentar la relación producción/recursos, es decir, produciendo más o mejor con un nivel dado de recursos.

Sin embargo, las ideas, Koontz y Weihrich (2004), consideran que la productividad es la razón aritmética de producto a insumo, dentro de un periodo determinado con la debida consideración de la calidad. Así mismo, la no solo tiene

que ver con los números sino más bien con la calidad del producto o servicio final, de nada sirve tener un tiempo récord en elaborar un producto si al final no es de la mejor calidad, al fin de cuentas eso repercute en los insumos de la empresa. Para que una empresa sea beneficiosa debe invertir en capacitación para contar con un obrero eficiente y eficaz y así su trabajo sea de calidad.

2.2.2.1. Productividad Laboral bajo el Enfoque de Drucker y Koontz

Drucker (1967). Nos comenta sobre la obligación del ejecutivo de ser eficiente, esto respetando el hecho que para Drucker la efectividad puede aprenderse, comprendiendo la efectividad como un grupo de hábitos, mejor dicho, que el conjunto de acciones reiteradas terminan por profundizarse en la manera de ser del ejecutivo. También el autor en mención hace énfasis en que existen cinco prácticas y hábitos que pueden aplicarse para lograr ser un ejecutivo eficaz: Primero todo ejecutivo eficiente domina su tiempo, segundo el ejecutivo eficaz conduce sus empeños hacia resultados anticipados, tercero todo ejecutivo eficiente potencia sus fortalezas además de las de sus compañeros y sabe sacar ventajas de las circunstancias, Cuarto el ejecutivo eficaz prioriza las cosas importantes, sin confundir lo urgente con lo importante; quinto el ejecutivo eficiente toma decisiones efectivas, toma una decisión a la vez. (p. 192)

Koontz (1998) nos menciona que es necesario elevar la productividad para lo cual el directivo debe medir la eficacia, eficiencia y como consecuencia de los antes mencionados la efectividad. También menciona que las compañías prosperas crean su valor agregado mediante operaciones productivas, el autor en mención define la productividad como

el cociente producción-insumos en un determinado tiempo, teniendo en cuenta la calidad y la expresa con la siguiente ecuación:

$$\text{Productividad} = \text{producción} / \text{insumos}$$

La fórmula indica que la productividad puede mejorarse al:

1. Aumentar la producción con los mismos insumos.
2. Reducir los insumos manteniendo la misma producción.
3. Aumentar la producción y reducir los insumos para cambiar el cociente favorablemente.

Las empresas utilizan diferentes tipos de insumos como la mano de obra, materiales y capital; sin embargo, la productividad total utiliza una combinación de diferentes insumos para obtener un producto. Antiguamente los programas dirigidos al aumento de la productividad estaban enfocados sobre todo a áreas de competencia directa de los colaboradores, pero como indicó Drucker, la manera más segura para aumentar la productividad se encontrará conociendo el trabajo mismo y sobre todo en la administración.

2.2.2.2. Importancia de la Productividad

Las empresas que obtengan un mayor grado de productividad que el promedio nacional de su industria, los márgenes de utilidad se incrementaran mucho más. En tanto las empresas cuyos márgenes de utilidades son inferiores a la tasa promedio de productividad, corren el riesgo de mantenerse en el mercado. (Quesada, 2007, p.17)

2.2.2.3. Factores de Mejoramiento de la Productividad

Prokopenko (1989), menciona que los factores de la productividad se pueden dividir en internos y externos:

- a. Los factores internos de la productividad, son los que se puede tener control y dependen de la empresa. Por lo general tiene que ver con inconvenientes con la mercadería, precios, insumos, equipo, entre otros.
- b. Los factores externos de la productividad a diferencia de los factores interno, estos se encuentran fuera de control de la organización. Estos pueden ser el clima, la situación financiera y política del país, la oferta y la demanda.

2.2.2.4. Dimensiones de la productividad laboral

Consideramos las siguientes dimensiones dentro de la variable productividad laboral para este estudio:

Recurso Humano.- El estudio de la productividad laboral y su impacto en la empresa, fueron estudiados desde arios niveles. Por un lado tenemos, Adam Smith (1976), quien afirma “el producto anual de la tierra y del trabajo de la nación sólo puede incrementarse por dos vías: un adelanto en las facultades productivas del trabajo útil que dentro de ellas se mantiene, o el incremento en la cantidad de trabajo”. Por el lado de la ingeniería, se concibe a la productividad laboral como el resultado del sistema productivo ocasionado por el desempeño de las personas en su lugar de trabajo además está asociado con la optimización de los recursos materiales, financieros más tecnológicos de la organización, esto menciona (Cequea y Rodriguez, 2012).

Según (Yang y Su, 2012), en la administración, la productividad es considerado como un índice importante para evaluar el desempeño

empresarial y su mejora el objetivo organizacional, que a través del tiempo toma mayor importancia.

Sistema Productivo.- Según Porter (2009) “la productividad es el determinante fundamental del nivel de vida de una nación a largo plazo... El nivel de vida de una nación depende de la capacidad de sus empresas para lograr altos niveles de productividad y para aumentar ésta a lo largo del tiempo”. Para (Davide, 2010) considera que la creciente importancia del capital humano, siendo el conocimiento una de las principales fuentes de ventajas competitivas. Según (Putnik 2012) en mucho tiempo fue muy común considerar al trabajador cómo factor de producción a ser explotado por las empresas para obtener máxima utilidad. Sin embargo, (Fashed – Sreih, 2012), considera de otra forma y valora resaltando el rol del personal en la mejora de la productividad. La productividad se utiliza en todos los sectores de desarrollo económico, por lo que Rojas y Aramvaekul (2003), considera tres categorías asociadas a la productividad laboral: sistemas de gestión y estrategias; mano de obra; medio ambiente de la industria y condiciones externas; las dos primeras consideradas como determinantes; la categoría de sistemas de gestión y estrategias son determinadas por las habilidades gerenciales, planeación, gestión de materiales y equipos; y control de calidad; por el lado de la categoría de mano de obra, se tiene a la experiencia, actividades de entrenamiento, educación, motivación y antigüedad del trabajador.

Calidad de vida.- Según (Kazaz y Ulebeyli, 2007) consideran que los factores económicos no son las únicas razones para la mejora de la productividad laboral, en ello ahora se consideran los factores

sociopsicológicos como entes importantes y determinantes de la productividad laboral. Entonces se define como factores económicos determinantes de la productividad laboral según la importancia a los siguientes: remuneración puntual, cuantía de la remuneración, pago de incentivos, seguridad social, afiliación sindical y seguridad en el empleo; Por otro lado los factores socio psicológicos consideran: satisfacción en el trabajo, disciplina de trabajo, condiciones de salud y seguridad, desarrollo de competencias, responsabilidad, relaciones con los compañeros de trabajo, compartir problemas y su solución, diferencias culturales, oportunidades de actividad social, participación de los trabajadores en la toma de decisiones, distancia a casa y distancias a centros poblados.

2.3. Definición de términos básicos

Actividad Económica. - Conjunto de operaciones realizadas por la organización donde se combinan recursos e intervienen en el proceso productivo, entre ellos tenemos: mano de obra, equipos, materias primas, e insumos, con el objetivo de producir un conjunto homogéneo de bienes y/o servicios.

Actividad económica principal.- Es la que se realiza en una unidad de producción cuyo valor agregado supera a cualquier otra actividad, esta se determina por la estimación del valor agregado frente a los costos de producción con respecto a los niveles de producción.

Administrador.- Persona encargada de administrar los bienes y recursos de la empresa.

Área de producción.- Aquí se encuentra las áreas operativas y productivas, donde se implementan, desarrollan los métodos para la elaboración de los productos, cuando se combinan la mano de obra, equipos, instalaciones, materiales y

herramientas requeridas. En las empresas manufactureras consideran los técnicos, operarios y trabajadores participantes e el proceso productivo. En las empresas de servicios conforman las personas responsables de operaciones, mantenimiento y atención a los clientes.

Capacitación.- Consiste en formar capacidades, aprendizaje de competencias, nuevos conocimientos, actitudes, destrezas y habilidades que recibe el conductor o trabajador de la empresa, para que contribuya en el aumento de la calidad, eficiencia y productividad en la empresa.

Capacitación adecuada. - Son actividades con acceso a capacitaciones especializadas para mejorar el conocimiento, habilidades y actitudes en las tareas que desempeña el trabajador, mejorando su productividad y el perfeccionamiento en su puesto de trabajo.

Empresa.- Considerado como persona natural o jurídica autónoma en sus decisiones financieras y de administración dedicados a la producción de bienes y servicios, comprendidos en alguna actividad económica.

Gestión Empresarial. - Es la actividad empresarial que busca a través de personas mejorar la administración de los recursos disponibles, también la productividad y la competitividad en la organización.

Personal Ocupado. - Cuando dentro de la empresa durante un periodo de referencia se encuentran laborando de manera remunerada o no, considerado para ello el número promedio de trabajadores permanente o eventuales.

Práctica Empresarial Moderna (PEM).- Conjunto de conocimientos empresariales orientados a generar eficiencia en la administración dentro de la empresa, aplicando para ello diferentes tipos de prácticas empresariales modernas, tal como: gestión

financiera, gestión de marketing, gestión de recurso humanos, gestión de calidad, gestión de producción y gestión de proveedores.

Productividad. - Es la relación del valor de bienes y servicios producidos entre el valor de los recursos utilizados en un periodo determinado.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa y significativa entre el Kaizen y el recurso humano técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.

Existe relación directa y significativa entre el Kaizen y el sistema productivo del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.

Existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la calidad de vida del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.

2.5. Identificación de variables

La identificación de variables para el presente estudio se da de la siguiente manera:

Variable teórica 1: Kaizen

Variable teórica 2: Productividad Laboral.

2.6. Definición de variables e indicadores

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.T. 1. KAIZEN	Brunet y New (2003). Definen la técnica del Kaizen como un mecanismo de actividades continuas, en q leu las personas involucradas juegan un rol explicito, para identificar y asegurar mejorar que contribuyen para cumplir las metas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificación (Seiri) - Orden (Seiton) - Limpieza (Seiso) - Estandarización (Seiketsu) - Disciplina (Shituke) 	Rendimiento sobre los activos (ROA) Valor agregado por empleado (VAE) Participación en el mercado.
V.T. 2. PRODUCTIVIDAD LABORAL	Koontz y Weihrich (2004). Contemplan que la productividad es una división entre el producto a insumo, por un periodo determinado considerando a la calidad, en tal razón una organización es beneficiosa cuando invierte en capacitación para contar con personal eficiente y eficaz y tener como resultado un trabajo de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> Recurso humano Sistema Productivo Calidad de vida 	<ul style="list-style-type: none"> Horas extras. Efectividad laboral general. Tasa de rotación. Crecimiento de la producción. Personal de mayor rendimiento.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Según el propósito de la investigación y naturaleza de los problemas y objetivos formulados, el estudio reúne las condiciones para una Investigación Básica; en razón que para su desarrollo se apoyará en conocimientos sobre la técnica de Kaizen y la productividad laboral.

3.2. Nivel de investigación

De acuerdo con los niveles de investigación, se eligió el nivel correlacional. Porque según Cancela y otros (2010), “los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la

relación entre variables.”

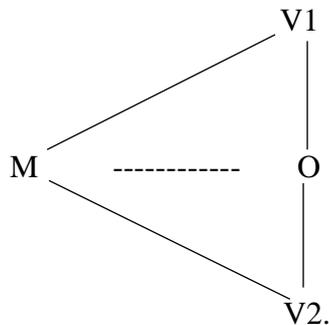
3.3. Métodos de la investigación

El método aplicado para la investigación es el método científico con sus técnicas de hipotético - deductivo.

3.4. Diseño de investigación.

El diseño por emplearse es transversal, cuyo objetivo es la recolección de datos para indagar la ocurrencia y el interés es describir y relacionar la característica individual de la variable teórica 1 con la variable teórica 2:

De acuerdo al siguiente esquema:



Donde:

M : Muestra de estudio

O : Observaciones obtenidas de la variable

V1 : Kaizen

V2 : Productividad Laboral

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población se consideró a 22 colaboradores de la empresa Autonort Trujillo SAC, en las unidades de zona centro Chinalco y Atacocha.

3.5.2. Unidad de análisis

La unidad de análisis queda conformada por un colaborador que pertenecen a la población de estudio.

3.5.3. Muestra de la investigación

El tamaño de muestra no fue utilizado en este estudio por ser una población pequeña, por ello tomaremos una población censal para la investigación.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

En esta etapa de la investigación consistió en recolectar los datos a través de técnicas, relacionadas con las variables de Kaizen y Productividad Laboral. Según Arias (2012 p.146), se refiere a las distintas formas de obtener información, asimismo señala que para ello se emplean instrumentos adecuado”. Las técnicas utilizadas fueron observación y encuesta.

3.6.2. Instrumentos

Para la investigación se utilizó el cuestionario tipo escala y la guía de observación, entendiéndose para Tamayo (2007) los instrumentos son un soporte físico o virtual que utiliza el investigador para recolectar y registrar datos para la investigación, también podemos mencionar que la recolección de datos se hizo en una sola oportunidad.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

De acuerdo con (Cordova, 2019 p.116), se puede realizar una validación empírica de instrumentos midiendo el grado de correlación estadística interna, siendo el reporte del instrumento medido en una prueba piloto, siendo determinada por la técnica de ítem-total. Ver Anexo 03, En la tabla 14 se puede apreciar la validez de la variable Productividad laboral, teniendo como resultado un r promedio igual 0.5408, demostrando que el instrumento es válido para realizar el

recojo de datos. De la misma manera en la tabla 15 se tiene un r promedio de 0.3381, confirmando la validez del instrumento de la variable Kaizen.

Por el lado de la confiabilidad del instrumento debemos tomar en cuenta que se realizó con el estadístico de Alpha de Cronbach para ambas variables con una muestra piloto de cinco personas que colaboraron en la encuesta, teniendo los resultados ver el anexo 03 en la tabla 16 y en la tabla 17, para cada uno de los instrumentos. Para la variable Productividad se obtuvo una confiabilidad de 0.881, el cual indica que es un valor muy confiable para aplicar el instrumento; para la variable Kaizen se obtuvo una confiabilidad de 0.791, el cual indica que es un valor confiable para el recojo de los datos.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Al concluir el trabajo del recojo de los datos en cada uno de los encuestados se construyó de manera estadística luego se procedió a realizar el análisis estadístico, desarrollando los siguientes pasos:

- Obtención de frecuencias y porcentajes de la variable.
- Se procedió a agrupar los ítems en dimensiones y luego se construyó las tablas y gráficos respectivos.
- Se realizó el análisis descriptivo de la información encontrada como los resultados y finalmente se hizo la prueba de hipótesis utilizando el estadístico del Chi cuadrado, siendo el indicado para esta investigación.

3.9. Tratamiento estadístico.

Se utilizó el estadístico de Chi cuadrado, porque este estadístico ji-cuadrado (o chi cuadrado), que tiene distribución de probabilidad del mismo nombre, sirve para someter a prueba hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias. En términos generales, esta prueba contrasta frecuencias observadas con las

frecuencias esperadas de acuerdo con la hipótesis nula. Es por ello que se utilizó para realizar la prueba de hipótesis luego de haber realizado el proceso descriptivo, se procedió a construir las tablas y gráficos y finalmente hacer la prueba respectiva siguiendo los pasos necesarios.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica, mediante la cual las personas o titulares de los datos consienten el uso de su información para los fines específicos de la investigación (López, 2018, pág. 10)

Por lo que se solicitó el consentimiento informado y expreso de nuestros informantes de acuerdo a lo manifestado líneas arriba. De acuerdo a las indicaciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad la investigación es original.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo se desarrolló recolectando los datos empleados los instrumentos de manera física con la ayuda de los trabajadores a quienes tuvimos que esperar para su en el llenado de los cuestionarios, para ello se orientó en qué consistía el llenado de los instrumentos y se procedió a recolectar los datos.

Recolectados los datos se fueron procesando con el software de Spss 25 y Excel, pasando por las siguientes etapas, se crearon las variables en el software, luego se ingresaron las respuestas de los cuestionarios y se procedió a realizar los análisis estadísticos respectivo para la prueba de hipótesis, respectivamente para la hipótesis general y las hipótesis específicas respectivas.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

Datos Generales

Tabla 2. Edad

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 31 y 40 años	12	54,54
Hasta 30 años	3	13,64
Entre 41 y 50 años	3	13,64
Entre 51 y 60 años	2	9,09
Más de 60 años	2	9,09
Total	40	100,00

Fuente: (Instrumento aplicado).

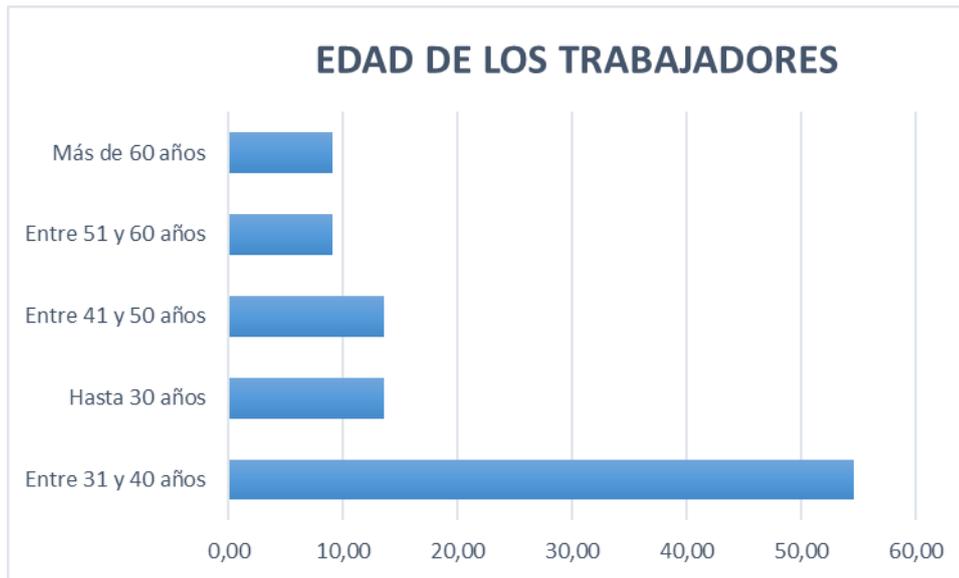


Figura 1. Edad

Interpretación. - Según la tabla 2, describe la variable edad del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC, de las cuales el 54,54% tiene la edad entre 31 a 40 años, el 13,64% tiene la edad de 30 años; el 13,64% tiene la edad entre 41 y 50 años, el 9,09% tiene la edad entre 51 y 60 años; y el 9,09% tiene la edad más de 60 años. Concluyendo que el mayor porcentaje se concentra en las personas adultas desde 31 hasta 40 años.

Tabla 3. Género

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	18	81,82
Femenino	04	18,18
Total	22	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

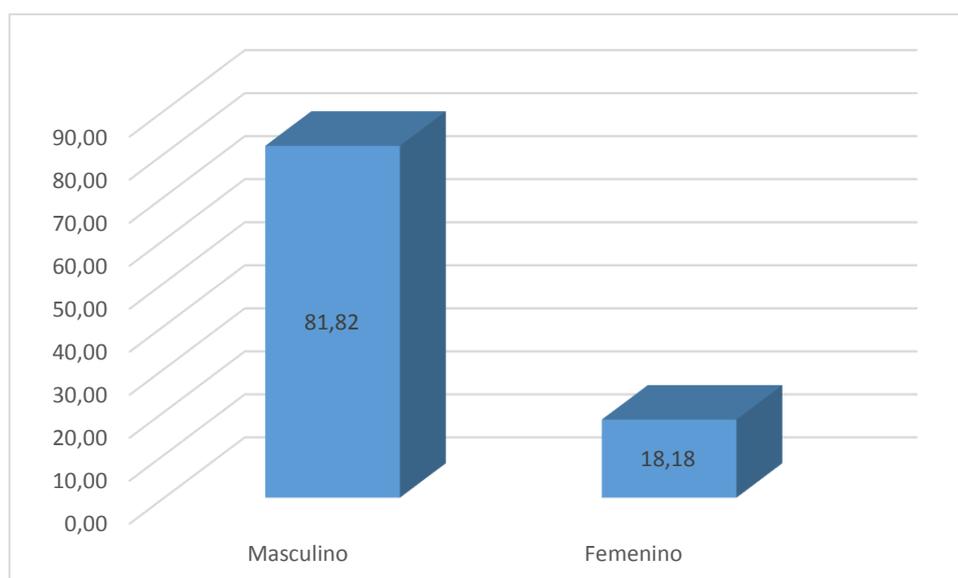


Figura 2. Género

Interpretación. - Según la tabla 3, nos describe sobre la variable genero de los trabajadores de la empresa Autonort Trujillo SAC, las cuales el 81,82% pertenecen al sexo masculino, y el 18,18% pertenecen al sexo femenino. Concluyendo que el mayor porcentaje se concentra en las personas de sexo masculino.

Tabla 4. Variable Productividad Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	5	22,7
MEDIO	11	50,0
BAJO	6	27,3
Total	22	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

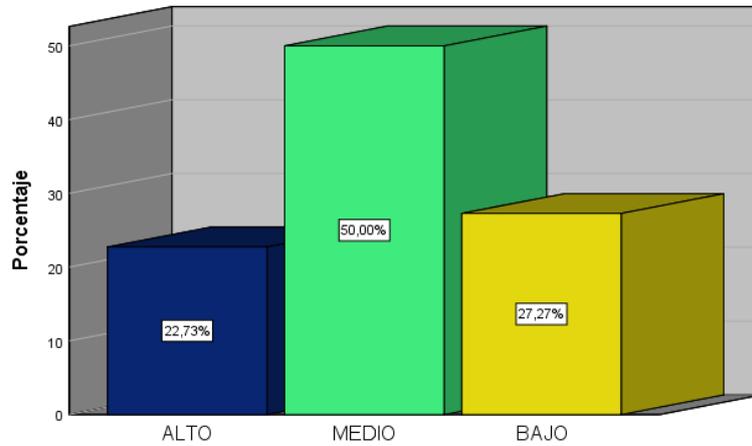


Figura 3. Variable Productividad Laboral

Interpretación. - La tabla 4 hace referencia a la variable Productividad Laboral, el que nos permite medir la percepción de los trabajadores en la empresa Autonort Trujillo SAC, cuyos resultados mencionan un alto nivel de 22.7%, un nivel medio 50%, un nivel bajo de 27.3%. Concluyendo que los trabajadores de la empresa Autonort Trujillo consideran la variable productividad laboral tiene un valor del 50% considerándose un factor para mejorar.

Dimensiones de la variable Productividad Laboral

Tabla 5. Dimensión Recursos Humanos

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	5	22,7
MEDIO	11	50,0
BAJO	6	27,3
Total	22	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

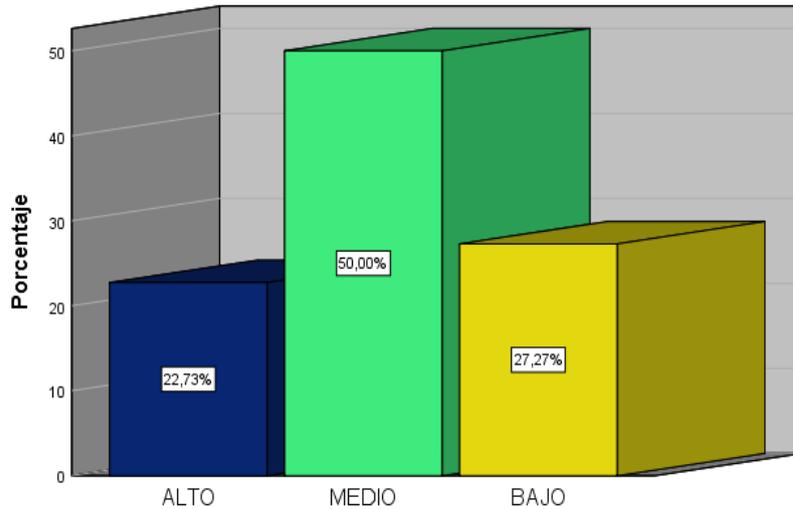


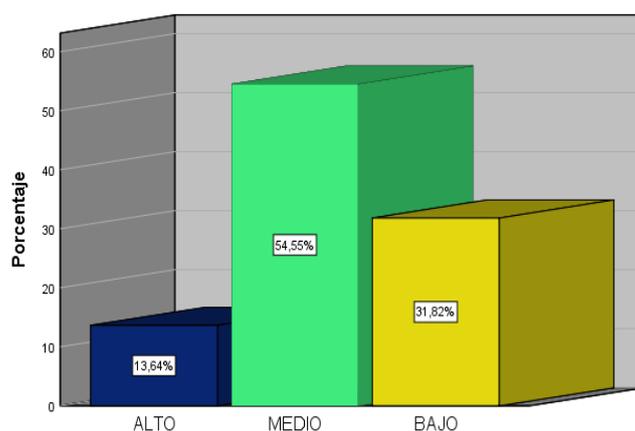
Figura 4. Dimensión Recursos Humanos

Interpretación. - La tabla 5 hace referencia a la dimensión Recursos Humanos, el que nos permite medir la percepción de los trabajadores en la empresa Autonort Trujillo SAC, cuyos resultados mencionan un alto nivel de 22.73%, un nivel medio 50%, un nivel bajo de 27.3%. Concluyendo que los trabajadores de la empresa Autonort Trujillo consideran la dimensión recursos humanos tiene un valor del 50% considerándose un factor para mejorar.

Tabla 6. Dimensión Sistema de Producción

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	3	13,6
MEDIO	12	54,5
BAJO	7	31,8
Total	22	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).



Interpretación. - La tabla 6 hace referencia a la dimensión Sistema de Producción, el que nos permite medir la percepción de los trabajadores en la empresa Autonort Trujillo SAC, cuyos resultados mencionan un alto nivel de 13,64%, un nivel medio 54,55%, un nivel bajo de 31,82%. Concluyendo que los trabajadores de la empresa Autonort Trujillo consideran la dimensión sistema de producción tiene un valor promedio al 50% considerándose un factor para mejorar.

Tabla 7. Dimensión Calidad de Vida

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	2	9,1
MEDIO	11	50,0
BAJO	9	40,9
Total	22	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

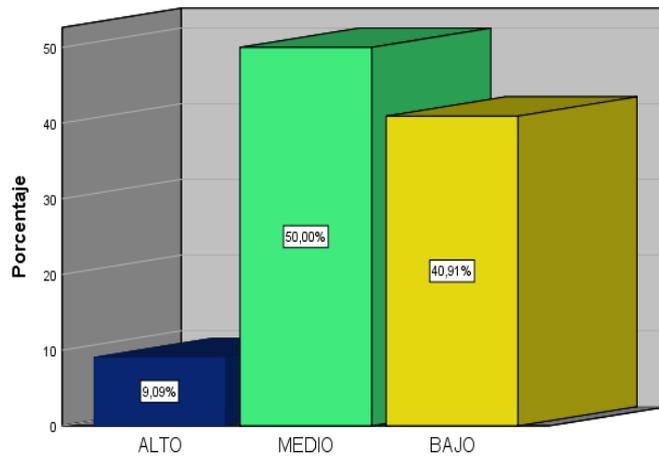


Figura 6. Dimensión Calidad de Vida

Interpretación. - La tabla 7 hace referencia a la dimensión Calidad de Vida, el que nos permite medir la percepción de los trabajadores en la empresa Autonort Trujillo SAC, cuyos resultados mencionan un alto nivel de 9.10%, un nivel medio 50.00%, un nivel bajo de 40.91%. Concluyendo que los trabajadores de la empresa Autonort Trujillo consideran la dimensión Calidad de Vida tiene un valor de 50% considerándose un factor para mejorar.

Tabla 8. Variable Kaizen

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	6	27,3
MEDIO	7	31,8
BAJO	9	40,9
Total	22	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

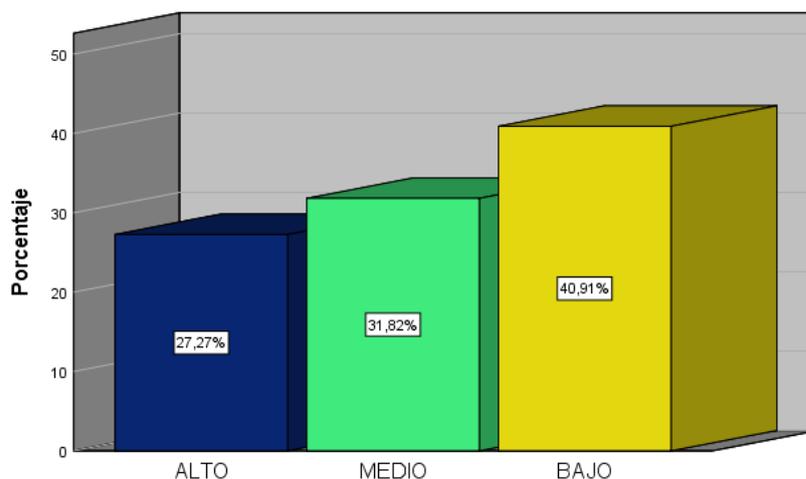


Figura 7. Variable Kaizen

Interpretación. - La tabla 8 hace referencia a la Variable Kaizen, el que nos permite medir la percepción de los trabajadores en la empresa Autonort Trujillo SAC, cuyos resultados mencionan un alto nivel de 27,27%, un nivel medio 31,82%, un nivel bajo de 40.91%. Concluyendo que los trabajadores de la empresa Autonort Trujillo consideran sobre la variable Kaizen tiene un valor de casi el 41% de nivel bajo, esto significa que la empresa no tiene políticas sobre Kaizen, siendo motivo implementar estas técnicas.

Dimensiones de la Variable Kaizen

Tabla 9. Dimensión Clasificación (Seiri)

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	9	40,9
MEDIO	6	27,3
BAJO	7	31,8
Total	22	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

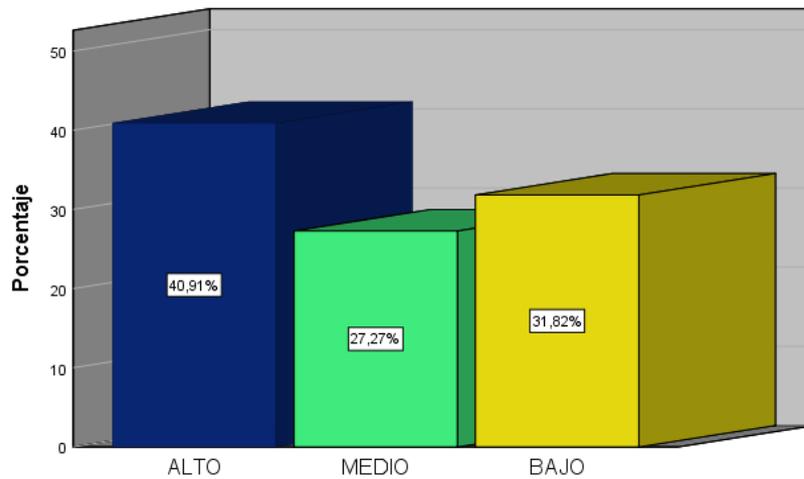


Figura 8. Dimensión Clasificación (Seiri)

Interpretación. - La tabla 9 hace referencia a la dimensión Clasificación (Seiri), el que nos permite medir la percepción de los trabajadores para su aplicación en la empresa Autonort Trujillo SAC, cuyos resultados mencionan un alto nivel que desean aplicar esta técnica en un 40.91% en un nivel medio el 27.27%, un nivel bajo de 31.821%. Concluyendo que los trabajadores de la empresa Autonort Trujillo consideran un mayor porcentaje para su aplicación y mejora de los procesos.

Tabla 10. Dimensión Orden (Seiton)

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	4	18,2
MEDIO	12	54,5
BAJO	6	27,3
Total	22	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

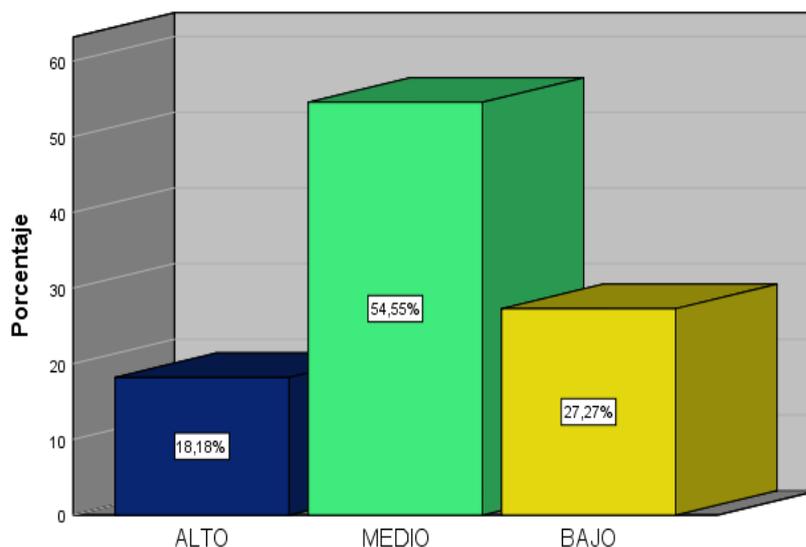


Figura 9. Dimensión Orden (Seiton)

Interpretación. - La tabla 10 hace referencia a la dimensión Orden (Seiton), el que nos permite medir la percepción de los trabajadores para su aplicación en la empresa Autonort Trujillo SAC, cuyos resultados mencionan un alto nivel que desean aplicar esta técnica en un 18.18% en un nivel medio el 54.55%, un nivel bajo de 27.27%. Concluyendo que los trabajadores de la empresa Autonort Trujillo consideran un nivel medio para su aplicación y de esta manera mejorar de los procesos.

Tabla 11. Dimensión Limpieza (Seiso)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ALTO	3	13,6
	MEDIO	9	40,9
	BAJO	10	45,5
Total		22	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

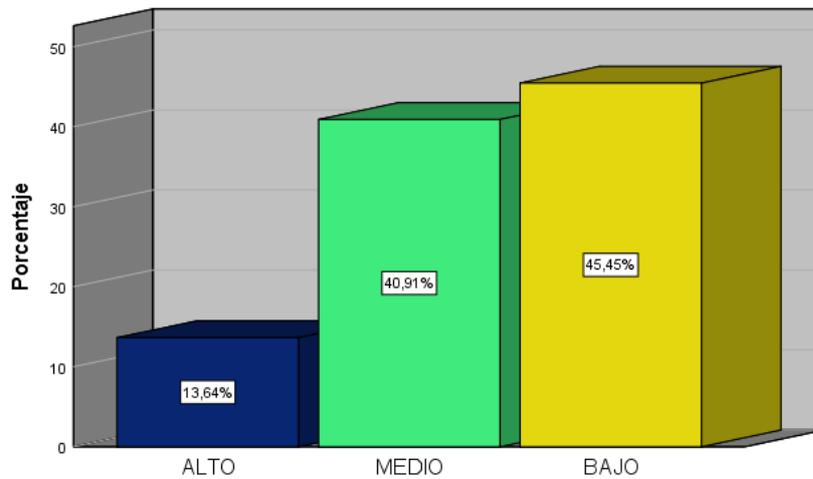


Figura 10. Dimensión Limpieza (Seiso)

Interpretación. - La tabla 11 hace referencia a la dimensión Limpieza (Seiso), el que nos permite medir la percepción de los trabajadores para su aplicación en la empresa Autonort Trujillo SAC, cuyos resultados mencionan un alto nivel que desean aplicar esta técnica en un 13.64% en un nivel medio el 40.91%, un nivel bajo de 45.45%. Concluyendo que los trabajadores de la empresa Autonort Trujillo consideran un nivel bajo de su aplicación en la actualidad, siendo un factor para mejorar los procesos.

Tabla 12. Dimensión Estandarización (Seiketsu)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MEDIO	19	86,4
	BAJO	3	13,6
	Total	22	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

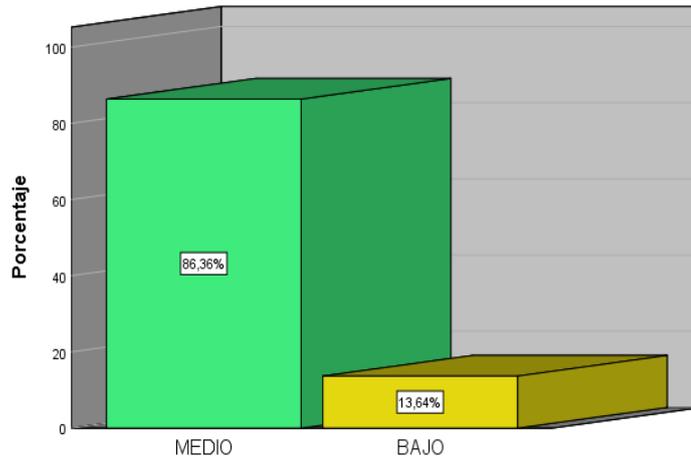


Figura 11. Dimensión Estandarización (Seiketsu)

Interpretación. - La tabla 12 hace referencia a la dimensión Estandarización (Seiketsu), el que nos permite medir la percepción de los trabajadores para su aplicación en la empresa Autonort Trujillo SAC, cuyos resultados mencionan un nivel medio el 86.36%, un nivel bajo de 13.64%. Concluyendo que los trabajadores de la empresa Autonort Trujillo consideran un nivel medio de su aplicación en la actualidad, siendo un factor para mejorar los procesos.

Tabla 13. Dimensión Disciplina (Shituke)

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	8	36,4
MEDIO	9	40,9
BAJO	5	22,7
Total	22	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

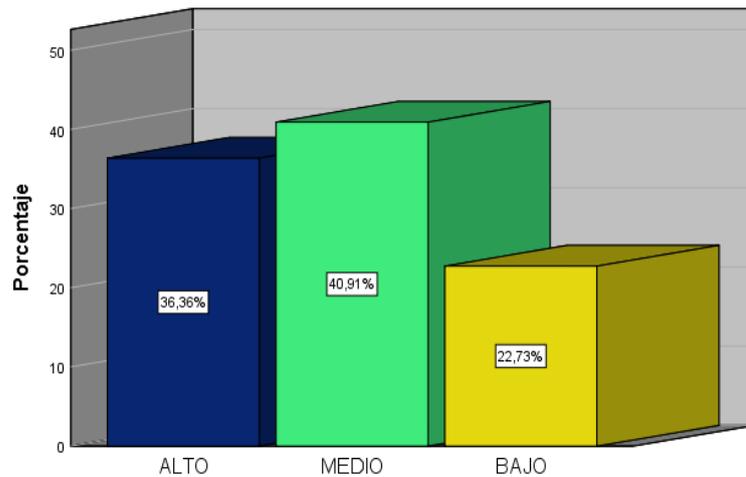


Figura 12. Dimensión Disciplina (Shituke)

Interpretación. - La tabla 13 hace referencia a la dimensión Disciplina (Shituke), el que nos permite medir la percepción de los trabajadores para su aplicación en la empresa Autonort Trujillo SAC, cuyos resultados mencionan un alto nivel que desean aplicar esta técnica en un 36.36% en un nivel medio el 40.91%, un nivel bajo de 22.73%. Concluyendo que los trabajadores de la empresa Autonort Trujillo consideran un nivel medio de su aplicación en la actualidad, siendo un factor para mejorar los procesos.

4.3. Prueba de hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis utilizamos el estadístico de chi cuadrado, porque necesitamos medir la relación entre las variables Productividad Laboral y Kaizen en la Empresa Autonort Trujillo SAC. Tal como detallamos en las siguientes líneas:

Hipótesis General:

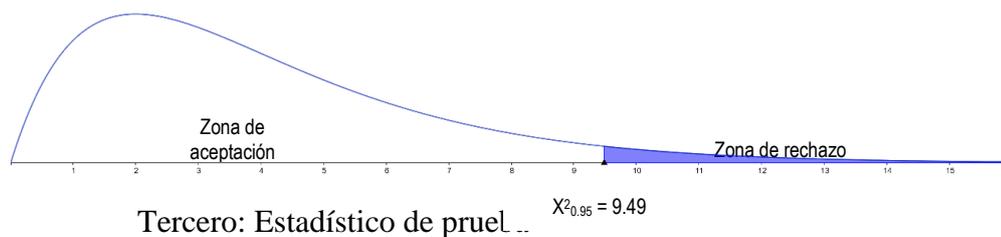
Para desarrollar la prueba de hipótesis general debemos seguir los siguientes pasos:

Primero.- Formulación de las hipótesis

H₀: No existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021.

H₁: Existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021.

Segundo: Esquema de prueba



$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 14.011$$

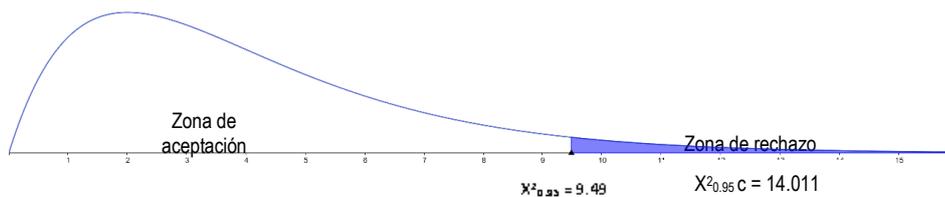


Tabla 14. Pruebas de chi-cuadrado entre el Kaizen y la productividad laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,011 ^a	4	,040
Razón de verosimilitud	5,543	4	,024

Asociación lineal por lineal	3,108	1	,078
N de casos válidos	22		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,36.

Cuarto: Decisión y conclusión

El estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, aceptando la Hipótesis alterna, concluyendo que hay suficientes evidencias estadísticas para afirmar que existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021.

Hipótesis específicas:

Primera Hipótesis:

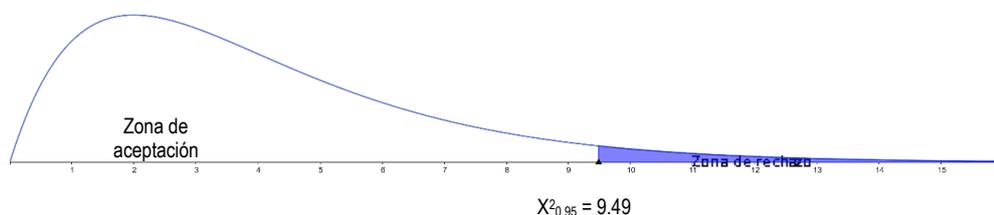
Para desarrollar la prueba de la primera hipótesis específica debemos seguir los siguientes pasos:

Primero.- Formulación de las hipótesis .

H₀: No existe relación directa y significativa entre el Kaizen y el recurso humano técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021.

H₁: Existe relación directa y significativa entre el Kaizen y el recurso humano técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021.

Segundo: Esquema de prueba



Tercero: Estadístico de prueba

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 13.017$$

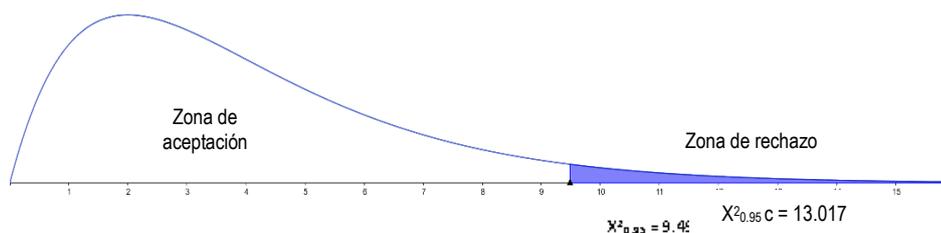


Tabla 14. Pruebas de chi-cuadrado entre el Kaizen y la productividad laboral

Tabla 15. Pruebas de chi-cuadrado entre el Kaizen y la productividad laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,017 ^a	4	,021
Razón de verosimilitud	1,045	4	,020
Asociación lineal por lineal	,456	1	,499
N de casos válidos	22		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,36.

Cuarto: Decisión y conclusión

El estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, aceptando la Hipótesis alterna, concluyendo que hay suficientes evidencias estadísticas para afirmar que existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021.

Segunda Hipótesis:

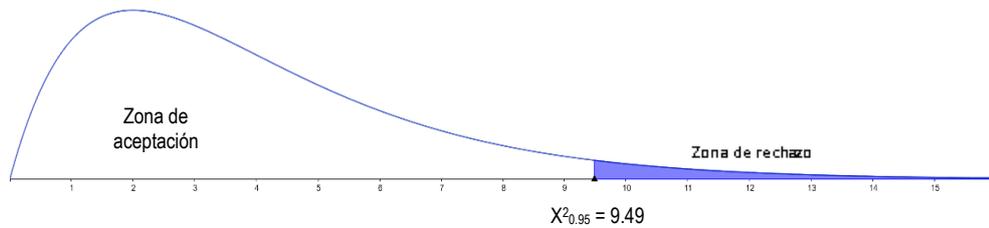
Primero.- Formulación de las hipótesis .

Para desarrollar la prueba de la segunda hipótesis específica debemos seguir los siguientes pasos:

H₀: No existe relación directa y significativa entre el Kaizen y el sistema productivo del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021.

H₁: Existe relación directa y significativa entre el Kaizen y el sistema productivo del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021.

Segundo: Esquema de prueba



Tercero: Estadístico de prueba

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 15.903$$

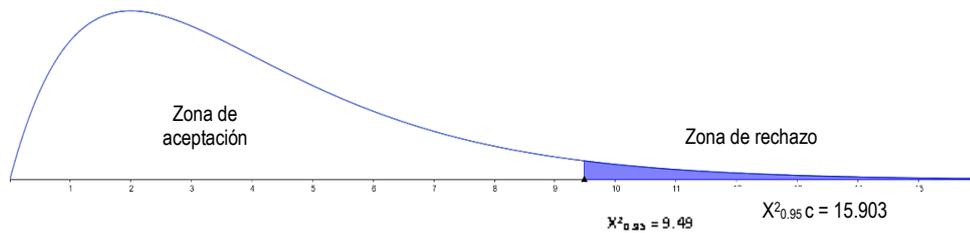


Tabla 16. Pruebas de chi-cuadrado entre el Kaizen y el sistema productivo

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,903 ^a	4	,021
Razón de verosimilitud	8,471	4	,008
Asociación lineal por lineal	4,618	1	,032
N de casos válidos	22		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,82.

Cuarto: Decisión y conclusión

El estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, aceptando la Hipótesis alterna, concluyendo que existe suficientes evidencias estadísticas

para afirmar que existe relación directa y significativa entre el Kaizen y el sistema productivo del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021.

Tercera Hipótesis:

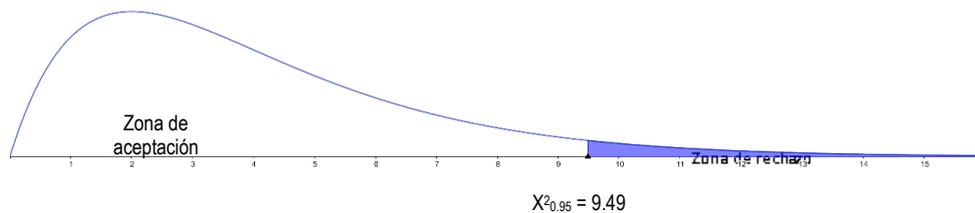
Para desarrollar la prueba de la tercera hipótesis específica debemos seguir los siguientes pasos:

Primero.- Formulación de las hipótesis .

H0: No existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la calidad de vida del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021.

H1: Existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la calidad de vida del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021.

Segundo: Esquema de prueba



Tercero: Estadístico de prueba

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 10.159$$

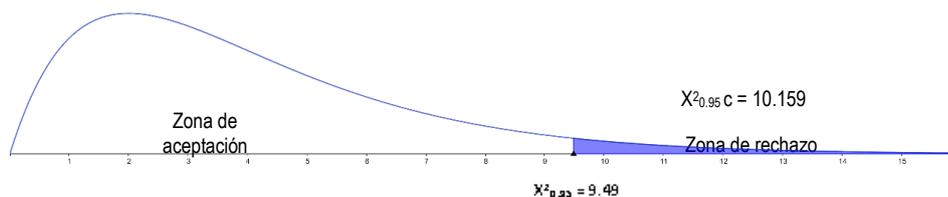


Tabla 17. Pruebas de chi-cuadrado entre el Kaizen y la calidad de vida

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,159 ^a	4	,038
Razón de verosimilitud	12,273	4	,015
Asociación lineal por lineal	8,144	1	,004
N de casos válidos	22		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,55.

Cuarto: Decisión y conclusión

El estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, aceptando la Hipótesis alterna, concluyendo que existe suficientes evidencias estadísticas para afirmar que existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la calidad de vida del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021.

4.4. Discusión de resultados

Esta investigación está basada en el objetivo determinar la relación que existe entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021, consecuentemente de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general planteada y se logró demostrar que existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021. Estos resultados si bien son a nivel descriptivo correlacional amerita tomarse en cuenta para mejorar la productividad laboral de los trabajadores, generando nuevos temas de investigación basados en otras causas, de continuar estos problemas laborales puede generar otro inconveniente para la empresa posteriormente.

Coincidentemente logramos encontrar en Chamán Gupta & Sanjiv Kumar Jain, (2021), cuyo objetivo fue implementar los principios de 5S del Kaizen con la finalidad de ayudar a las organizaciones de fabricación a pequeñas escalas para ser más eficientes y productivas, los resultados coinciden porque consideramos que existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la productividad laboral en la empresa Autonort Trujillo SAC, se menciona de manera directa porque tiene un valor que rechaza la H_0 , y acepta la H_1 como investigador.

En referencia a la hipótesis 1, tenemos las coincidencias con la investigación de Edna Maryani; Agus Purwanto; Hayu Kartika; , Moch Haris; Nur Ihsan; Kemas Muhammad Abdul Fatah; Rudy Pramono, (2020), cuyo objetivo fue analizar la influencia de la cultura Gemba Kaizen y su implementación de 5S (Seiri, Seiton, Seison, Seiketsu y Shituke) en el rendimiento de la fabricación de los equipos médicos en Indonesia, coincidiendo con los resultados de nuestra investigación que es identificar la relación que existe entre el Kaizen y el recurso humano técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021, por lo que podemos coincidir que la técnica de Kaizen, es importante para toda organización que necesita modernizar su calidad de procesos para obtener mejores servicios y procesos.

Para la hipótesis 2 reconocemos las coincidencias con el trabajo de Guerra M., (2018); quien en su trabajo logró implementar la metodología de Kasien buscando mejorar de manera continua y eliminando los desperdicios que afectan a la productividad de la empresa, consideramos la coincidencia porque en nuestros resultados demostramos que existe relación directa y significativa entre el Kaizen y el sistema productivo del personal técnico especializado en la empresa Autonort

Trujillo SAC – 2021, por lo consideramos que es necesario implementar esta herramienta para modernizar su proceso de servicio.

Así mismo, para la hipótesis 3 coincidimos con García Rodríguez, J. F., Armenta Ramírez A., Martínez Pérez L. Rebollo Meza J., Rentería Ramos R., (2019), porque plantearon como objetivo establecer la relación existente entre la innovación y la productividad laboral de la industria manufacturera de México, considerando como resultados la correlación positiva entre innovación y la productividad laboral, considerando que el papel de la innovación no es determinante sin embargo es complemento para los procesos productivos de las manufacturas.

CONCLUSIONES

Al culminar esta investigación logró determinar la relación que existe entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021, se termina demostrando que existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021, esto siendo motivo para considerar que la empresa debe tener un objetivo de aplicar la herramienta de Kaizen para mejorar la productividad laboral.

Para el objetivo específico 1 que fue de identificar la relación que existe entre el Kaizen y el recurso humano técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC, se demostró la hipótesis sobre la existencia de la relación directa y significativa entre el Kaizen y el recurso humano, esto hace reconocer que es importante la aplicación de esta técnica con la finalidad de mejorar los rec humanos cuando se aplique el Kaizen.

Relacionando con el objetivo específico 2, que fue de identificar la relación que existe entre el Kaizen y el sistema productivo del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021, podemos afirmar de acuerdo a la hipótesis planteada que demostró esta relación directa entre ambas variables, para el personal de la empresa, hace notar que si aplica la herramienta Kaizen entonces también mejorará el sistema productivo.

Para terminar esta investigación mencionamos con respecto al objetivo específico 3, que fue identificar la relación que existe entre el Kaizen y la calidad de vida del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021, debemos mencionar y afirmar que según la prueba realizada, se logró demostrar la relación de ambas variables, concluyendo que si aplicamos la herramienta Kaizen entonces mejorará la calidad de vida del personal de la empresa.

RECOMENDACIONES

Concluido este trabajo de investigación, alcanzamos algunas sugerencias que puedan ser implementadas en la institución objeto de estudio.

Es importante recomendar a la empresa que para mejorar el desarrollo en la misma es necesario involucrar todas las áreas de la empresa con los servicios de atención para que pueda ayudar a mejorar la productividad laboral, desarrollando una cultura empresarial con un nuevo modelo de gestión, y de esta manera servirá a otras empresas que se dedican al mismo giro de negocio.

Expresamos nuestras sugerencias para los directivos de la empresa, que apliquen la estrategia de Kaizen, porque no requiere de importantes montos de dinero, sino que lo más importante es desarrollar una política que involucre a todos en un compromiso por la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albi, E. (1992) *Evaluación de la eficiencia pública (El control de eficiencia del Sector Público)*. España: Hacienda pública española.
- Arias F. G. (2012). *El Proyecto de la Investigación Introducción a la Metodología Científica*. Editorial Episteme. Recuperado de: <http://www.freelibros.org/>
- Bessant, J. (2003). *High Involvement Innovation*. Chichester West Success. England. John Wiley and Sons Ltd.
- Brunet, A. y New, S. (2003). *Kaizen in Japan: an Empirical Study*. International journal of Operations & Production Management. Vol. 23, Núm. 12, Pp. 1426-1446.
- Cancela G., Rocío; Cea M., Noelia; Galindo L., Guido; Valilla G., Sara. (2010, p. 8). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid. En línea: http://www.uam.es/personal_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso_10/EXPOST-FACTO_Trabajo.pdf Consultado: 20 de abril del 2022
- Cequea, M. y C. Rodríguez-Monroy, (2012). *Productividad y Factores Humanos*, Un modelo con Ecuaciones Estructurales, ISSN Electrónico: 2244-7776, Interciencia, 37(2), 121-127.
- Céspedes Lopez, L. J. (2018). *Estrategia Kaizen y Rendimiento Laboral en la Subgerencia de Medio ambiente y mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión., Pasco – Perú.
- Chamán Gupta & Sanjiv Kumar Jain. (2021). *El concepto 5S y buzerí para la mejora general de la organización: un estudio de caso*. Inderscience online, 1(1).
- Chiang Vega, M. M. & Ojeda Hidalgo, J. F. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias*. Contaduría

y administración, 58(2), 39-60. Recuperado de:
<http://contaduriayadministracionunam.mx/articulo-2-314-35.html>, 08 abril de 2021.

Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México D.F., México: Mc Graw Hill

Chiroque Suárez, C. M., & Piscocya Manríquez, M. L. (2013). *Satisfacción laboral y productividad laboral: Una revisión de literatura*. [Tesis de grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional. Recuperado de:
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/13611>

Coll M. F., (16 de julio, 2020). *Productividad laboral*. Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>

Crisostomo Melgarejo, C. J. (2018). *Aplicación Del Método Kaisen Para Incrementar La Productividad Del Área de Confecciones de la Empresa TITAN FASHION S.A.C Ate Vitarte*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Davide, A., M. Mazzanti y P. Pini, (2010). *Productivity, Innovation Strategies and Industrial Relations in SMEs*. Empirical Evidence for a Local Production System in Northern Italy, doi: 10.1080/02692171.2010.483790, International Review of Applied Economics, 24(4), 453-482.

Deming, W. (1986). *Out of the crisis*. Usa. MIT/CAES.

Dean, J. y Bowen, D. (1994). *Management theory and total quality improvement research and practice through theory development*. Academy of Management Review. Vol. 19, Núm. 3, Pp. 392-418.

Dinis, C. S. (2016). *A Metodología 5S e Kaizen Diário*. Coimbra – Portugal: Politecnico de Coimbra.

Drucker P. (1967) *El ejecutivo eficaz*. Argentina: Editorial Debolsillo.

- Edna Maryani; Agus Purwanto; Hayu Kartika; , Moch Haris; Nur Ihsan; Kemas Muhammad Abdul Fatah; Rudy Pramono. (2020). *Hacer gamba bulerí y 5s reforzar el equipo médico ¿Rendimiento de fabricación?*. Revista europea de medicina molecular y clínica, 07(07), 41-57. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de https://ejmcm.com/pdf_1708_da343f3eccfac7fd4db6f12502a71449.html
- Estrada Serrano, J. L., & Meza Rodriguez, M. F. L. (2020). *Motivación, clima organizacional, productividad y satisfacción laboral*. [Tesis de grado de la Universidad Católica San Pablo]. Repositorio institucional. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12590/16419>
- Fahed-Sreih, J., (2012). *The Effect of Investing in Hiring, Human Resource Planning and Employee Development on Labor Productivity: Case of Lebanon*, Journal of International Business Research, 11(1), 29-51.
- Farley, C., (1999). *Despliegue de políticas del Kaizen*. México. Fundación Mexicana de la Calidad Total y Centro de Productividad de Monterrey.
- Fernandez, M (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid, España: Ediciones Díaz de
- García Rodríguez, J. F., Armenta Ramírez A., Martínez Pérez L. Rebollo Meza J., Renteria Ramos R. (2019). *Relación entre la innovación y la productividad laboral en la industria manufacturera de México*. Revista Investigación Operacional, 40(2), 249 – 254.
- González, E. S., & Hernández, F. F. (2016). *La pérdida de productividad laboral atribuible al tabaquismo*. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 17(2), 57-60. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Fe_Fernandez_Hernandez/publication/331962584_la_perdida_de_productividad_laboral_atribuible_al_tabaquismo_occupational_productivity_lose_due_to_tobacco_dependence/links/5c9524ea299bf11

169409046/la-perdida-de-productividad-laboral-atribuible-al-tabaquismo-occupational-productivity-lose-due-to-tobacco-dependence.pdf

González, E. S., & Hernández, F. F. (2018). *Costo social por pérdida absoluta de productividad laboral*. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 19(1), 33-39.

Recuperado de: https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=78098http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812018000200005&lng=es&nrm=iso

Guerra M., R. I. (2018). *Diseño de la investigación de la metodología bulelí aplicada en una línea de sellado de blíster en una empresa farmacéutica*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.

Herencia-Leva, A. (2003). *Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de la comunicación interna*. *Revista Electrónica de Metodología Aplicada*, 8(1), 24-36. Recuperado de http://www.psico.uniovi.es/REMA/v8n1/a2/v8a2_1.html, 03 abril 2021.

Imai, M. (1997). *Kaizen, la clave de la ventaja competitiva japonesa*. México. CECSA.

Imai, M. (2006). *What is total Flow management under Kaizen focus?* Three days Conference lecturer. España.

Jaimés, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). *Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia*. *Información Tecnológica*, 29(5), 175-186. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>

Kazaz, A. y S. Ulubeyli, (2007). *Drivers of Productivity among Construction Workers: A Study in a Developing Country*, doi: 10.1016/j.buildenv.2006.04.020, *Building and Environment*, 42(5), 2132-2140.

- Kinicki, A. y Urrutia H. (2003) *Comportamiento organizacional*, México: McGrawHill.
- Koontz, H, y Weihrich, H. (1998) *Administración* 11ª. Edición. México: McGrawHill.
- Lillrank P. y Kano N. (1989). *Continuous Improvement: Quality Control Circles in Japanese industries*. Usa. Ann Arbor MI: University of Michigan.
- López Alvarado, R. L. (2019). *Guía del Investigador*. Cerro de Pasco: Vicerrectorado de Investigación – UNDAC.
- Machi, L. A. & McEvoy, B. T. (2012). *The 57ulería57ni review: Six steps to success* (2nd Ed.). Ohio, OH: Corwin.
- Matto Alarcon, S. A. (2020). *La influencia de la técnica Mindfulness en la productividad laboral*. [Tesis de pregrado de la Universidad Católica San Pablo]. Repositorio institucional. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12590/16693>
- Olavarrieta, J. (1999). *Conceptos generales de productividad, sistemas, normalización y competitividad*. México: Universidad Iberoamericana.
- Porter, M. E., (2009). *Ser competitivo*, 163-202, Deusto, Barcelona, España.
- Prokopenko, J. (1989) *La Gestión de la Productividad*. Ginebra, Suiza: Oficina Nacional del trabajo.
- Putnik, G.D., A. Alves, J. Dinis-Carvalho y R. Sousa, (2012). *Lean Production as Promoter of Thinkers to Achieve Companies' Agility*, doi: 10.1108/09696471211219930, *57ulería57ning Organization*, 19(3), 219-237.
- Quesada. M. & Villa, W. (2007). *Estudio del trabajo: Notas de Clase*. Medellín, Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Ramírez Córdova, J. A. (2016). *Estudio de factores de productividad enfocado en la mejora de la productividad en obras de edificación*. [Tesis de grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7124>

- Ramírez Córdova, J. A. (2018). *Estudio de factores de productividad enfocado en la mejora de la productividad en obras de edificación*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, J. F. G., Ramírez, A. A., Pérez, L. M., Meza, J. R., & Ramos, R. R. (2019). *Relación entre la innovación y la productividad laboral en la industria manufacturera de México*. *Investigación operacional*, 40(2), 249-254.
Recuperado de:
<http://www.invoperacional.uh.cu/index.php/InvOp/article/viewFile/667/627>
- Rojas, E.M. y P. (2003). *Aramvareekul, Labor Productivity Drivers and Opportunities in the Construction Industry*, doi: 10.1061/(ASCE)0742-597X(2003)19:2(78), *Journal of Management in Engineering*, 19(2), 78-82. Santos.
- Smith, A. (1776). *The wealth of nations*, 97-102. Alianza Editorial, Ed., Londres, Reino Unido.
- Styhre, A. (2001). *Kaizen, ethics, and care of the operations: management after empowerment*. *Journal of Management Studies*. Vol. 38, Núm. 6, Pp.795-810.
- Suárez, M. y Miguel, J. (2008). *Encontrando al Kaizen: un análisis teórico de la mejora continua*. Documento en línea. Disponible en: ;a
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1378/3117757%5B1%5D.pdf?sequence=1> . Consulta: 04/02/2021.
- Tamayo y T., M. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica; Incluye glosario y manual de Evaluación de proyectos*. En Limusa (Ed.). Guadalajara.
- Tue, P. (2016). *Mejore su negocio, el recurso humano y la productividad*. Suiza: Organización Internacional del Trabajo.

Yang, T.M. y C. Su, (2012). *Using a Systematic Organization Change Approach to Improve Productivity and Application with a Case Study on Semiconductor Manufacturing Company*, doi: 10.6220/joq.2012.19(1).03, 品質學報, 19(1), 39-

ANEXOS

Anexo 01

Cuestionario para medir “Kaizen y su relación con la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021”

Estimado colaborador a continuación, se presentan una serie de afirmaciones, siguiendo sus sentimientos acerca de la empresa, exprese por favor su grado de entusiasmo con respecto a las Kaizen y productividad laboral, con cada una de las frases.

Sexo: Femenino: __ () Masculino: ()

Edad: 15-25 ____ 26-35 ____ 36-45 ____ 46-55 ____ 56-65 ____ 65 a más.

Productividad Laboral

CN= Casi nunca AV= A veces MV = Muchas veces CS= Casi Siempre S= Siempre.

	1	2	3	4	5
1. ¿Piensa que toda dificultad encierra una oportunidad? .					
¿Trata de encontrar la parte positiva del problema para iniciar la mejora?					
¿Si se puede hacer, marca la fecha de inicio y empieza?					
¿Piensa antes de actuar y actúa?					
¿Le cuesta pasar a la acción porque necesita estar seguro de todo?					
6. ¿Vuelve a dejar las cosas en su sitio una vez utilizadas o consultadas?					
7. ¿Ordena su lugar de trabajo una vez finalizada su jornada laboral?					
8. ¿Trabaja diariamente su planificación?					
9. ¿Se protege de interrupciones en algunas horas de su día a día de trabajo?					
10. ¿Suele empezar varias cosas a la vez pero termina menos de las que le gustaría?					
11. ¿Trabaja mayormente lo que le gusta o lo que realmente debería?					
12. ¿Delega tareas y luego las revisa para tener más tiempo para las suyas?					
13. ¿Tiene en cuenta la forma de ser de sus colaboradores para comunicarse mejor?					
14. ¿Dedica tiempo a pensar como poder potenciar las habilidades de su equipo?					
15. ¿Reprocha y/o elogia aptitudes y actitudes de los miembros de su equipo?					
16. ¿Le cuesta recibir opiniones que no sintonizan con sus ideas o criterio?					
17. ¿Le gusta prestar su ayuda a los demás y además se siente bien al hacerlo?					
18. ¿Dedica tiempo a la familia, vida social y aficiones?					

Pasco, Abril del 2021.

Cuestionario para medir “Kaizen y su relación con la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021”

Estimado colaborador a continuación, se presentan una serie de afirmaciones, siguiendo sus sentimientos acerca de la empresa, exprese por favor su grado de entusiasmo con respecto a las Kaizen y productividad laboral, con cada una de las frases.

Instrucciones

Marque con una “X” en el casillero que considere conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración: Variable Kaizen

Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

1	¿Conoce Usted el sistema o filosofía Kaizen?					
2	¿El lugar de trabajo es confortable y acogedor?					
3	¿Existe responsabilidad, compromiso y orden en el trabajo realizado?					
4	¿Desarrollo planes y objetivos para la mejora de calidad?					
5	¿Coordina con sus compañeros para cumplir las actividades planeadas?					
6	¿Estableció mecanismos de comunicación e información sobre los clientes?					
7	¿Selecciono la mercancía y tomo una decisión sobre qué hacer con ellas?					
8	¿Ubico objetos o elementos dispersos y deteriorados en las estanterías y papelerías?					
9	¿Las tareas de limpieza se asumen por áreas, zonas comunes y por turnos durante un tiempo determinado?					
10	¿Mantiene la mercancía siempre ordenada, limpia y organizada?					
11	¿Promuevo la seguridad, mejorando la ubicación de los establecimientos?					

Adaptada de Ticona E. V. M. (2017).

Anexo 02

Validez de los Instrumentos

Tabla 18. Validez del instrumento Productividad Laboral

REGLA DE DECISIÓN SI: $r > 3$ entonces reactivo valido; $r \leq 3$ reactivo no es valido																										
0,7517	0,6150	0,8126	0,8073	0,6150	0,4442	0,1111	0,7834	0,5729	0,1111	0,7834	0,1111	0,7834	0,3782	0,3782	0,5327	0,4490	-0,0382	0,3972	0,4592	0,7170	-0,0043	0,8713	0,8584	0,9248	0,7611	0,6150
r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r19	r20	r21	r22	r23	r24	r25	r26	r27

Promedio de Validación: 0.5408

Tabla 19. Validez del instrumento Kaizen

REGLA DE DECISIÓN SI: $r > 3$ entonces reactivo valido; $r \leq 3$ reactivo no es valido																
0,8967	0,8967	0,7951	0,4292	0,0309	-0,3556	0,1074	0,5378	0,2823	0,5720	0,8710	-0,1237	0,5687	0,9199	-0,8394	0,0309	0,1273
r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15	r16	r17

Promedio de Validación: 0.3381

Se puede apreciar la validez de la variable Productividad laboral, teniendo como resultado un r promedio igual 0.5408, demostrando que el instrumento es válido para realizar el recojo de datos. De la misma manera en la tabla 19 se tiene un r promedio de 0.3381, confirmando la validez del instrumento de la variable Kaizen.

Anexo 03

Confiabilidad de los Instrumentos

Tabla 20. Confiabilidad de Conbrach de la variable Productividad Laboral

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	18

Al observar en la tabla 20. Podemos concluir que el instrumento establecido es confiable porque se tiene un resultado de Alpha de Cronbach de 88.1%.

Tabla 21. Confiabilidad de Conbrach de la variable Kaizen

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	11

Al observar en la tabla 21 Podemos concluir que el instrumento establecido es confiable porque se tiene un resultado de Alpha de Cronbach de 79.1%.

Anexo 04
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Kaizen y su relación con la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021”

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cómo el Kaizen se relaciona con la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021?	Determinar la relación que existe entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.	Existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.	VARIABLE TEÓRICA 1 <i>KAIZEN</i>	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo, correlacional.</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u>	<u>DIMENSIONES</u> - Clasificación (Seiri) - Orden (Seiton) - Limpieza (Seiso) - Estandarización (Seiketsu) - Disciplina (Shituke)	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico: Hipotético Deductivo</i>
Pe ₁ ¿De qué manera se relaciona el Kaizen con el recurso humano técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021?	Oe ₁ Identificar la relación que existe entre el Kaizen y el recurso humano técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.	He ₁ Existe relación directa y significativa entre el Kaizen y el recurso humano técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.	VARIABLE TEÓRICA 2 <i>PRODUCTIVIDAD LABORAL</i>	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transeccional</i>
Pe ₂ ¿En qué medida se relaciona el Kaizen con el sistema productivo del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021?	Oe ₂ Identificar la relación que existe entre el Kaizen y el sistema productivo del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.	He ₂ Existe relación directa y significativa entre el Kaizen y el sistema productivo del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.	<u>DIMENSIONES</u> Recurso humano Sistema Productivo Calidad de vida	POBLACIÓN: 22 colaboradores registrados en las planillas de la empresa, MUESTRA: <i>En este estudio no se tendrá muestra porque es una población pequeña por lo tanto se tomará un censo poblacional.</i>
Pe ₃ ¿De qué forma se relaciona el Kaizen con la calidad de vida del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021?	Oe ₃ Identificar la relación que existe entre el Kaizen y la calidad de vida del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.	He ₃ Existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la calidad de vida del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021.		TÉCNICA: Encuesta, Observación. INSTRUMENTOS: <i>Cuestionarios y guía de observación.</i>