

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**“ESTRATEGIA KAISEN Y RENDIMIENTO LABORAL
EN LA SUBGERENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y
MANTENIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PASCO, 2018”**

TESIS

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PRESENTADO POR:

**Bach. CESPEDES LOPEZ, Lady Judith
Bach. MEZA GOMEZ, Derainn**

**Ms. Alfredo PAITA PANEZ
ASESOR**

PASCO – PERÚ – 2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRION"
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TITULO

**“ESTRATEGIA KAISEN Y RENDIMIENTO LABORAL
EN LA SUBGERENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y
MANTENIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PASCO, 2018”**

PRESENTADO POR:

**Bach. CESPEDES LOPEZ, Lady Judith
Bach. MEZA GOMEZ, Derainn**

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LOS JURADOS

**Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE**

**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
MIEMBRO**

**Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO**

Yanacancha, Enero de 2019

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Norma.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor

A mis familiares.

Por el apoyo moral que siempre me brindaron para poder concluir con mis metas.

A mi maestro.

Ms. Ygnacio Alfredo por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de la tesis.

Lady

El trabajo de investigación dedico a Dios por darme la oportunidad de vivir y ser mejor cada día.

A Ofelia Betty mi madre por darme la vida, guiarme por el buen camino, estando a mi lado en los momentos más significativos y aconsejándome en los más difíciles, por su apoyo constante, por estas razones le dedico con todo mi amor.

Derainn

AGRADECIMIENTO

Nuestro especial agradecimiento a la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión”, nuestra alma mater que nos albergó durante nuestra formación profesional, a los docentes de la Escuela de Formación Profesional de Administración, al brindarnos sus enseñanzas, sus conocimientos e impartir el trabajo en equipo.

También agradecemos de manera especial por la dedicación de su valeroso tiempo al Ms. Alfredo PAITA PANEZ, y permitir cumplir con las exigencias del reglamento de grados y títulos y de esa manera culminar nuestra investigación.

Así mismo, nuestro aprecio a los servidores de La Sub Gerencia de Medio Ambiente, por brindarnos un espacio para desarrollar la investigación, anhelando que los resultados sirvan de aporte para la comuna.

Lady y Derainn.

PRESENTACIÓN

A los señores del Jurado calificador:

En concordancia y tal como lo dispone el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, ponemos a entera disposición la tesis **“ESTRATEGIA KAISEN Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA SUBGERENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y MANTENIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO, 2018”**, con el sano propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Efectivamente el rendimiento laboral es el resultado logrado de acuerdo a los recursos disponibles, con la finalidad de alcanzar los objetivos una de las herramientas para lograrlos es la mejora continua mediante la estrategia Kaisen.

El rendimiento de las personas que laboran en la municipalidad es considerado como uno de los aspectos que más preocupa a la población, teniendo en consideración que el gobierno local tiene como misión promover el desarrollo, regula la prestación de servicios públicos articulando las políticas de desarrollo regional y nacional.

Lady y Derainn.

INTRODUCCIÓN

Con especial énfasis dejamos a consideración nuestro trabajo de investigación **“ESTRATEGIA KAISEN Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA SUBGERENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y MANTENIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO, 2018”**. Se origina la idea debido a la poca importancia que brinda la municipalidad por proteger los recursos naturales, la biodiversidad y la protección del medio ambiente estos aspectos se evidencian en la disposición final de los residuos sólidos que se realiza en el botadero de Rumiallana, a la presencia de perros y animales domésticos, como también a la suciedad que se observa en las calles y pistas del distrito de Chaupimarca.

La estrategia kaisen es el proceso continuo para mejorar en forma permanente los servicios, la organización e inclusive a las personas orientadas a erradicar las ineficiencias, en tanto el rendimiento laboral es el resultado del trabajo que realizan los empleados en la municipalidad.

El objetivo general de la investigación fue: determinar de qué manera la estrategia Kaisen se relaciona con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco.

En contenido de la investigación presenta los capítulos siguientes:

El **Capítulo I, Planteamiento de Problema**, en esta parte presentamos la descripción de la realidad, la delimitación, formulación de los problemas y objetivos, también la justificación y posteriormente se presenta las limitaciones.

En el **Capítulo II, Marco Teórico y Conceptual**, se hace una revisión de los antecedentes del estudio relacionados con las variables, como también las bases teóricas y la definición de términos básicos.

En el **Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación**, presentamos, el tipo y nivel de investigación, el método, se establece el universo, la población y la muestra, se formula las hipótesis de trabajo, identificando las variables operacionalizando los mismos, se utiliza el cuestionario como instrumento y posteriormente se procesa los datos mediante el SPSS.

En el **Capítulo IV, Resultados Obtenidos**, presentamos la descripción del trabajo de campo, los datos se presentan en tablas y gráficos y se contrasta la hipótesis.

Lady y Derainn.

ÍNDICE

Pág.

ACTA DE SUSTENTACIÓN

DEDICATORIA

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Descripción de la realidad	11
1.2	Delimitación de la investigación	13
1.3	Formulación del problema	13
	1.3.1. Problema general	13
	1.3.2 Problemas específicos	12
1.4	Formulación de objetivos	14
	1.4.1 Objetivo general	14
	1.4.2 Objetivos específicos	14
1.5	Justificación de la investigación	15
1.6	Limitaciones de la investigación	16

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1	Antecedentes del estudio	17
2.2	Bases teóricas – científicas relacionados con el tema	22

2.3	Definición de términos básicos	42
-----	--------------------------------	----

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo y nivel de investigación	44
3.1.1.	Tipo de investigación	44
3.1.2.	Nivel de investigación	45
3.2	Método de investigación	45
3.2.1.	Método de investigación	45
3.2.2.	Diseño de la investigación	45
3.3	Universo y muestra	46
3.3.1.	Universo del estudio	46
3.3.2.	Unidad de análisis	46
3.3.3.	Población de la investigación	46
3.3.4	Muestra de la investigación	47
3.4	Formulación de Hipótesis	48
3.4.1.	Hipótesis general	48
3.5	Identificación de variables	49
3.6	Operalización de variables e indicadores	49
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.8	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	50

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

4.1 Descripción del trabajo de campo	51
4.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos	52
4.3 Contrastación de hipótesis	73

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD

La Sub Gerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento, depende jerárquicamente de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Pasco, tiene como objetivo proteger la biodiversidad, facilitar el aprovechamiento de los recursos naturales y asegurar la protección ambiental.

De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Pasco (2016), sus principales funciones son: sensibilizar y fomentar la educación en materia ambiental y reciclaje; recolección de los servicios de residuos sólidos y la limpieza de las calles, áreas verdes y pistas; determinar la

disposición final de los residuos sólidos recolectados y su reaprovechamiento; supervisa y administra los rellenos sanitarios y planta de tratamiento de residuos sólidos; fiscaliza los servicios de alumbrado público, promueve el control sanitario, erradicando la crianza de cerdos y otros animales en lugares insalubres; formula y ejecuta el plan operativo institucional.

Efectivamente de acuerdo a los reportes del área de Salud existen enfermedades gastrointestinales, quistes, debido al incumplimiento de las normas de salubridad.

De acuerdo a los indicadores demográficos del INEI (2016), Pasco presenta de 12 habitantes por kilómetro cuadrado; la población menores de 15 años representa el 31.6% de la población; en tanto la población mayor de 64 años el 4.7%; la tasa global de fecundidad es de 2.7 hijos por mujer; así mismo la esperanza de vida al nacer en total es de 71.4 años; la línea de pobreza en total es de 39% para el año 2014.

Podemos deducir que existe un inadecuado cumplimiento de tareas y funciones encomendadas a cada servidor en la Municipalidad Provincial de Pasco, particularmente en la Sub Gerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento.

Estos aspectos nos permiten estudiar el rendimiento laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En cuanto a la delimitación, de acuerdo a la descripción del problema mencionamos los siguientes:

DELIMITACIÓN ESPACIAL

El trabajo de investigación ha comprendido el Distrito de Chaupimarca de la provincia de Pasco.

DELIMITACIÓN TEMPORAL

El periodo de estudio se ha establecido en los meses de Enero a Junio de 2018.

DELIMITACIÓN SOCIAL

Se ha considerado a los trabajadores contratados y nombrados que trabajan en la Sub Gerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Pasco.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la estrategia Kaisen se relaciona con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y

Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco, 2018?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la estrategia Kaisen en los trabajadores de la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco?
- b) ¿Cuáles son los factores que afectan el rendimiento laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco?

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la estrategia Kaisen se relaciona con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco, 2018

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Establecer el nivel de conocimiento de la estrategia Kaisen en los trabajadores de la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco

- b) Describir los factores que afectan el rendimiento laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Razones que motivan la investigación

Nos motiva realizar el trabajo de investigación teniendo en cuenta las quejas y reclamos de los usuarios sobre la inadecuada disposición de residuos sólidos, particularmente el recojo y la disposición final, los mismos que generan problemas de salud en la población afectada.

Importancia del tema de investigación

Su importancia radica en conocer el rendimiento laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco, debido a que sus resultados son percibidos por los ciudadanos.

Relevancia futura

La investigación servirá como fuente de información para profundizar la investigación en estrategia de kaisen y el rendimiento laboral en las municipalidades del entorno de la comunica provincial.

1.6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Teniendo en consideración el tema de investigación, la principal limitación es la obtención de la información al momento de aplicar el cuestionario, debido al escaso tiempo que tienen los trabajadores.

También la investigación ha comprendido sobre el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco.

CAPITULO II

MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Para la investigación sobre estrategia kaisen y rendimiento laboral hemos encontrado los antecedentes en las investigaciones que a continuación presentamos:

- a) Hidrugo & Pucce (2016).** En su trabajo de investigación “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel”. Teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre el rendimiento y el

desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la clínica San Juan de Dios – Pimentel. Concluyen: Si existe relación entre el rendimiento y el desempeño laboral debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es perfecto positivo (+1); Según los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación, podemos concluir que el nivel de desempeño laboral encontrado en la Clínica San Juan de Dios es aceptable; Según los resultados obtenidos se concluye que el trabajo en equipo y el compromiso son los factores que afectan el desempeño laboral del talento humano del área administrativa de la Clínica San Juan de Dios; Basándonos en los resultados extraídos de la guía de entrevista aplicada al Gerente Administrativo, CPC José Castillo Villegas, se concluye que el método de evaluación de desempeño más adecuado es la Evaluación de 360ª; Al describir los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación, se concluye que existe relación entre el rendimiento y desempeño laboral, debido a que para los colaboradores su desempeño es aceptable; sin embargo, este debe complementarse con un método de evaluación de rendimiento que cubra las expectativas del gerente y a la vez refuerce los factores que perjudica el desempeño.

- b) Olivares & otros (2016).** En la investigación sobre Aplicación como estrategia del KAIZEN en la empresa “ópera form”. Concluyen: En artesanías verde hierba no existía una participación conjunta por

parte del gerente y de los trabajadores, el cual con la implementación del kaizen se logró este objetivo; La utilización del kaizen conduce a la mejora continua y a la mayor productividad; Para implementar el programa Kaizen se necesita una capacitación constante, y un involucramiento de los trabajadores estimulado la habilidad de liderazgo; Fue difícil cambiar la mentalidad de las personas, porque pensaban que se les quería aumentar su trabajo, por lo que costó mucho que ellos aceptaran la implementación del nuevo programa Kaizen; A la gerencia se le dificultó el aceptar sistemas nuevos porque implicaba invertir recursos económicos y mucho tiempo de los trabajadores; Pensaban que era tiempo no productivo y lo estaban contabilizando como si lo fuera. Ahora se considera como una inversión productiva; La metodología kaizen permitió identificar (Marcador De Posición¹) fácilmente los puntos críticos o falencias que tenía la empresa.

- c) Reynaga (2015).** En su tesis “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”. Teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Llega a las conclusiones siguientes: El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%

que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada; El valor de “sig” es de 0.011 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión intensidad y participación del empleado en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.245 lo que indica una correlación positiva baja; El valor de “sig” es de 0.630 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (Ho); por tanto se puede afirmar que no existe relación significativa entre la dimensión dirección y formación de desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.049 lo que indica una correlación positiva moderada; El valor de “sig” es de 0.004 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (Ho); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión persistencia con el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.283 lo que indica una correlación positiva baja.

d) **Amendaño & Beltrán (2014)**. En su tesis “La evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del Gad municipal del Cantón Naranjito”. Estableciendo el objetivo general: Determinar cómo afecta la EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO en el RENDIMIENTO LABORAL de los servidores administrativos del GAD Municipal del cantón Naranjito, a través de una investigación que emplee técnicas como la encuesta, para mejorar el desempeño de quienes integran la institución. Llegan a las conclusiones siguientes: En el GAD Municipal del cantón Naranjito no aplican la evaluación del desempeño, por tal motivo no pueden medir el rendimiento laboral de los empleados sean estos estables o contratados; Existen fallas en la comunicación entre jefes y subordinados es por ello que se genera bajo vínculo de confianza en el momento de trabajar en equipo; La selección y ubicación de puestos no están acorde a su perfil de carrera, por lo tanto tienen dificultades al realizar eficientemente las tareas asignadas, dificultando el cumplimiento de las labores enfocadas a la comunidad; Los empleados no reciben ningún tipo de compensaciones, es por ello que el recurso humano se encuentran con un bajo grado de motivación, situación que no permite una alta productividad institucional.

2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS RELACIONADAS CON EL TEMA

2.2.1. ESTRATEGIA KAISEN

2.2.1.1. MÉTODO DE KAISEN

Olivares & otros (2016), establecen que KAIZEN proviene de dos ideogramas japoneses: “Kai” que significa cambio y “Zen” que quiere decir para mejorar. Así, podemos decir que “Kaizen” es “cambio para mejorar” o “mejoramiento continuo”. Los dos pilares que sustentan Kaizen son los equipos de trabajo y la Ingeniería Industrial, que se emplean para mejorar los procesos productivos.

Para Olivares & otros (2016), el significado de Kaizen es: KAIZEN = KAI (Cambiar) + ZEN (Bien) Principios del Kaizen. El Kaizen opera sobre la base de cuatro principios fundamentales que son:

1. Principio de Restricciones Positivas.
2. Principio de Restricciones Negativas.
3. Principio de Enfoque.
4. Principio de facilitador

El Principio de Restricciones Positivas: Implica crear condicionantes que impidan la generación o procesamiento de productos con defectos o fallas.

El Principio de Restricción Negativa: Se basa en la existencia de “cuellos de botella” que tienden a frenar, interrumpir o hacer más lento el normal desarrollo de las actividades y procesamiento de los productos o servicios.

El principio de Enfoque: Toda organización tiene un número limitado de recursos, y la mejor forma de aprovechar de ellos es enfocándolos a las actividades en las cuales la organización posee mayor competitividad.

Principio de facilitación de las tareas, actividades y proceso, los procesos de simplificación, la automatización (comprendida la robotización), el poka yoke y la reingeniería de procesos, entre otros.

Tal como sostiene Venegas (2005), el método de las 5 “S”, así denominado por la primera letra (en japonés) de cada una de sus cinco etapas, es una técnica de gestión empresarial japonesa basada en cinco principios simples que, de aplicarlos correctamente, logran una

mejora interna que beneficia a la organización y la proyecta a un crecimiento sostenido; sus etapas son:

a) SEIRI: ORGANIZACIÓN. SEPARAR INNECESARIOS

Es la primera de las 5 fases, consiste en identificar, seleccionar y separar en todos los departamentos u oficinas intervinientes en las operaciones diarias los materiales necesarios de los innecesarios para poder desprenderse de éstos últimos; al aplicar algunas o todas las siguientes normas nos ayudarán a tomar mejores decisiones:

- Se desecha (ya sea que se venda, regale o se tire) todo lo que se usa menos de una vez al año.
- De lo que queda, todo aquello que se usa menos de una vez al mes se aparta (por ejemplo, en la sección de archivos, o en el almacén en la fábrica).
- De lo que queda, todo aquello que se usa menos de una vez por semana se aparta no muy lejos (típicamente en un armario en la oficina, o en una zona de almacenamiento en la fábrica).
- De lo que queda, todo lo que se usa menos de una vez por día se deja en el puesto de trabajo.
- De lo que queda, todo lo que se usa menos de una vez por hora está en el puesto de trabajo, al alcance de la mano.

- Y lo que se usa al menos una vez por hora se coloca directamente sobre el operario.

b) SEITON: ORDEN. SITUAR NECESARIOS

Consiste en establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos. Se pueden usar métodos de gestión visual para facilitar el orden, pero a menudo, el más simple lema de SEITON es: “Un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar”. En esta etapa se pretende organizar el espacio de trabajo con objeto de evitar tanto las pérdidas de tiempo como de energía. Las normas de SEITON son:

- Organizar racionalmente el puesto de trabajo (proximidad, objetos pesados fáciles de coger o sobre un soporte, ...)
- Definir las reglas de ordenamiento
- Hacer obvia la colocación de los objetos
- Los objetos de uso frecuente deben estar cerca del operario
- Clasificar los objetos por orden de utilización
- Estandarizar los puestos de trabajo
- Favorecer el “FIFO” (primero en entrar, primeros en salir)

c) SEISŌ: LIMPIEZA. SUPRIMIR SUCIEDAD

Una vez el espacio de trabajo está despejado (SEIRI) y ordenado (SEITON), es mucho más fácil limpiarlo (SEISŌ). Consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado operativo. El incumplimiento de la limpieza puede tener muchas consecuencias, provocando incluso anomalías o el mal funcionamiento de la maquinaria; las normas para SEISŌ son:

- Limpiar, inspeccionar, detectar las anomalías
- Volver a dejar sistemáticamente en condiciones
- Facilitar la limpieza y la inspección
- Eliminar la anomalía en origen

d) SEIKETSU: ESTANDARIZAR. SEÑALIZAR ANOMALÍAS

Consiste en distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal, mediante normas sencillas y visibles para todos.

A menudo el sistema de las 5 “S” se aplica sólo puntualmente. SEIKETSU recuerda que el orden y la limpieza deben mantenerse cada día. Para lograrlo es importante crear estándares y para esto las normas siguientes son de ayuda:

- Hacer evidentes las consignas: cantidades mínimas, identificación de las zonas
- Favorecer una gestión visual ortodoxa
- Estandarizar los métodos operatorios
- Formar al personal en los estándares

e) SHITSUKE: DISCIPLINA. SEGUIR MEJORANDO

Consiste en trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas.

Esta etapa contiene la calidad en la aplicación del sistema 5 “S”. Si se aplica sin el rigor necesario, éste pierde toda su eficacia.

Es también una etapa de control riguroso de la aplicación del sistema: los motores de esta etapa son una comprobación continua y fiable de la aplicación del sistema 5 “S” (las 4 primeras “S” en este caso) y el apoyo del personal implicado.

La aplicación de las 5 “S” satisface múltiples objetivos ya que cada “S” tiene un objetivo particular:

- 1º Eliminar del espacio de trabajo lo que sea inútil

- 2º Organizar el espacio de trabajo de forma eficaz
- 3º Mejorar el nivel de limpieza de los lugares
- 4º Prevenir la aparición de la suciedad y el desorden
- 5º Fomentar los esfuerzos en este sentido

Las 5S permiten mejorar los procedimientos existentes y poner en práctica una nueva cultura para lograr en los ambientes de la empresa el orden, la limpieza e higiene y la seguridad, y con ello lograr los objetivos de la organización.

2.2.1.2. HERRAMIENTAS DEL KAISEN

Olivares & otros (2016), sostiene que las herramientas y métodos utilizados en el kaizen son: Ciclo de Deming., Justo a tiempo Kanban. Poka yoke. TPM.SMED. cinco S. Control de Calidad Total Gerencia de Calidad Total. "3M" Diagrama causa efecto. Sistema de sugerencias.

Pasos para implementar el Kaisen

Planear

Paso 1 Definir el problema

Pasó 2 Estudie la situación actual

Pasó 3: Analice las causas potenciales

Hacer:

Pasó 4 Implemente la solución

Verificar:

Pasó 5 Verifique los resultados

Actuar:

Pasó 6 Estandarice la mejora

Pasó 7 Establezca futuros planes

2.2.1.3. ALCANCES DE LA FILOSOFÍA KAISEN

De acuerdo a Suarez (2007) las ventajas de la puesta en práctica del sistema kaisen se traducen en los resultados siguientes:

- 1) Reducción de inventarios, productos en proceso y terminados
- 2) Disminución en la cantidad de accidentes
- 3) Reducción en fallas de los equipos y herramientas
- 4) Reducción en los tiempos de preparación de maquinarias
- 5) Aumento en los niveles de satisfacción de los clientes y consumidores.
- 6) Incremento en los niveles de rotación de inventarios
- 7) Importante caída en los niveles de fallas y errores
- 8) Mejoramiento en la autoestima y motivación del personal

- 9) Altos incrementos en materia de productividad
- 10) Importante reducción en los costes
- 11) Mejoramiento en los diseños y funcionamiento de los productos y servicios
- 12) Aumento en los beneficios y rentabilidad
- 13) Menores niveles de desperdicios y despilfarros. Con su efecto tanto en los costes, como así también en los niveles de polución ambiental, entre otros
- 14) Notables reducciones en los ciclos de diseño y operativos
- 15) Importantes caídas en los tiempos de respuestas
- 16) Mejoramiento en los flujos de efectivo.
- 17) Menor rotación de clientes y empleados
- 18) Mayor y mejor equilibrio económico-financiero. Lo cual trae como consecuencia una mayor solidez económica
- 19) Ventaja estratégica en relación a los competidores, al sumar de forma continua mejoras en los procesos, productos y servicios. Mediante la mejora de costos, calidad, diseño, tiempos de respuesta y servicios a los consumidores
- 20) Mejora en la actitud y aptitud de directivos y personal para la implementación continua de cambios
- 21) Acumulación de conocimientos y experiencias aplicables a los procesos organizacionales
- 22) Capacidad para competir en los mercados globalizado

- 23)** Derribar las barreras o muros interiores, permitiendo con ello un potente y auténtico trabajo en equipo
- 24)** Capacidad para acomodarse de manera continua a los bruscos cambios en el mercado (generadas por razones sociales, culturales, económicas y políticas, entre otras).

2.2.2. RENDIMIENTO LABORAL

2.2.2.1. RENDIMIENTO LABORAL

Para Amendaño & Beltrán (2014), el rendimiento laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Campbell, McCloy, Oppler y Saer, refiere sobre rendimiento en términos de resultados cuantitativos logrados por el trabajador (el número de ventas logradas o la cantidad producida de productos), (Citado en Terán, 2015).

Según Chiavenato (Citado en Terán, 2015), el rendimiento y el desempeño de los colaboradores de una empresa guardan relación directa con la motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento por el trabajo hecho y que permita aportar hacia la consecución de las metas empresariales. Por ello, la empresa, debe garantizar adecuadas condiciones de trabajo, donde los trabajadores puedan ser medidos de acuerdo a su rendimiento y desempeño laboral sabiendo cuándo es necesario generar correctivos adecuados.

Motowidlo, autor representativo en el entorno empresarial, percibe “al rendimiento laboral como la totalidad que espera la empresa con respecto al accionar que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, será positivo o negativo, dependiendo si el empleado presenta un rendimiento bueno o malo y supone el aporte que ese colaborador brinda a la consecución de la eficacia de la empresa” (Citado en Terán, 2015).

De acuerdo a SERVIR (2017), la gestión del rendimiento, es uno de los siete subsistemas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos que busca identificar y reconocer el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales. Así también, permite evidenciar las necesidades requeridas por aquellos para mejorar el desempeño en sus puestos, y como consecuencia de ello, de la entidad

(artículo 25 del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil / Numeral 5.1.1. de la Directiva que desarrolla el Subsistema de Gestión del Rendimiento).

El proceso de la Gestión del Rendimiento permite de esta manera:

- ✓ Estimular el buen rendimiento y el compromiso de los servidores civiles, a efectos de alinearlos a los objetivos institucionales de su entidad.
- ✓ Evidenciar las necesidades requeridas por los servidores civiles para mejorar el desempeño de sus puestos de trabajo, de acuerdo a sus funciones y responsabilidades (SERVIR, 2017).

La Gestión del Rendimiento constituye uno de los principales procesos de gestión de las personas en una entidad, permitiendo mejorar el desempeño individual y el impacto del mismo en la gestión y los resultados institucionales. Como elemento estratégico del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, contribuye a fortalecer otros procesos de gestión de personas, asegurando su alineamiento con las necesidades de la organización (SERVIR, 2017).

De acuerdo a la Autoridad Nacional de Servicio Civil (2017) y conforme lo dispone el Reglamento General de la Ley N° 30057, aprobado mediante Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, establece en el artículo 25 que la gestión del rendimiento, identifica, reconoce y promueve el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales y evidencia las necesidades requeridas por aquellos para mejorar el desempeño en sus puestos; y se soporta en instrumentos técnicos así como en metodologías verificables de valoración del cumplimiento de las funciones, compromisos y metas de los servidores.

El Manual de Gestión del Rendimiento describe de manera estructurada y metodológica, los lineamientos y directrices del subsistema de Gestión del Rendimiento SERVIR (2017).

2.2.2.2. LOGRO DE METAS

Meta es el valor proyectado del indicador de producción física de los bienes o servicios o las actividades (CEPLAN, 2017).

SERVIR (2017), sostiene que meta, son los factores que evalúan el cumplimiento de logros u objetivos, y deben ser de carácter individual, cuando se refieren a las asignadas a un servidor, o de carácter

grupal, cuando se refieren a aquellos logros u objetivos asignados a toda un área, unidad orgánica u órgano de una entidad.

Metas Grupales: Son las metas derivadas del POI y que están directamente relacionadas a los objetivos del área o unidad orgánica a la que pertenece el servidor evaluado (SERVIR, 2017)

Metas Individuales: Son las metas derivadas de las funciones del puesto del servidor evaluado y deben estar asociadas de manera directa a los objetivos del órgano o unidad orgánica (SERVIR, 2017).

Consiste en establecer objetivos medibles y cuantificables, de tal manera que se asigne a cada responsable dentro de una determinada organización OCDE (2017).

La primera etapa del ciclo de Gestión del Rendimiento será la "Planificación". Deberá comenzar en el momento cero del calendario institucional de cada entidad, su duración dependerá de cada entidad: en función del número de servidores, el grado de implementación y madurez de la Gestión del Rendimiento en la entidad, así como el grado de desarrollo de la oficina de recursos humanos (SERVIR, 2017).

La etapa de establecimiento de metas y compromisos inicia tras culminar la etapa de planificación. La ORH comunicará a los evaluadores y evaluados el inicio de esta etapa (SERVIR, 2017).

El objetivo de esta etapa es establecer y concretar las metas grupales o individuales y compromisos individuales para cada servidor, los cuales serán objeto de la etapa de Evaluación (SERVIR, 2017).

Las Oficinas de Planeamiento y Presupuesto son las encargadas de coordinar y ratificar con los responsables de las unidades orgánicas y órganos la propuesta de las metas grupales para los cuales deben estar necesariamente vinculadas al Plan Operativo Institucional. Dichas metas grupales serán asignadas como metas individuales para el directivo del órgano o unidad orgánica (SERVIR, 2017).

Las metas grupales son asignadas a los servidores de un órgano o unidad orgánica de acuerdo al vínculo que tengan dichas metas con las funciones que realizan. Se sugiere que para ello el directivo organice sus metas y las derive a sus equipos, en base a las características de las funciones que ellos cumplen, no siendo necesario que se asignen la totalidad de metas del directivo a los servidores de su área, pero si al menos una de ellas (SERVIR, 2017).

2.2.2.3. MOTIVACIÓN PARA EL RENDIMIENTO LABORAL

Reynaga (2015), La motivación es la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, búsqueda que generalmente se centra en la realización de actividades específicas tendientes a disminuir la tensión producida por la necesidad.

Maslow (1965) presento una teoría de la motivación según la cual las necesidades humanas se encuentran organizadas y dispuestas en niveles, en una jerarquía de importancia y de influencia. Esa jerarquía de necesidades puede ser visualizada como una pirámide en la bases de la pirámide se encuentran las necesidades primarias (necesidades fisiológicas) y en la cima, se encuentran las necesidades más elevadas es la necesidades de autorrealización (Citado en Reynaga, 2015).

De acuerdo Idalberto Chiavenato (Citado en Reynaga, 2015) define las necesidades en su libro Teoría de Administración:

- **Necesidades fisiológicas.** Constituyen el nivel primario de todas las necesidades humanas, pero de vital importancia .En ese nivel están la necesidad de alimentación (hambre y sed), de sueño y de reposo (cansancio), de abrigo (frío o calor), o deseo sexual. Las necesidades fisiológicas están relacionadas con la supervivencia del

individuo y con la preservación de la especie. son necesidades instintivas y que nacen con el individuo y que nacen. Son las más preeminentes de todas las necesidades humanas; cuando alguna de esas necesidades no se satisface, esta domina la dirección de la conducta. El hombre con el estómago vacío no tiene otra preocupación mayor que satisfacer su hambre. Sin embargo, cuando come regularmente y de forma adecuada, el hambre deja de ser una motivación importante .Cuando todas las necesidades humanas están insatisfechas, la mayor motivación será la de las necesidades fisiológicas y la conducta del individuo tendrá la finalidad de encontrar alivio de la presión que esas necesidades producen sobre el organismo.

- **Necesidades de seguridad.** Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Son necesidad de seguridad, estabilidad, búsqueda de protección contra amenaza o privación y huida del peligro. Surge en la conducta cuando las necesidades fisiológicas se encuentran relativamente satisfechas. cuando el individuo es dominado por necesidades de seguridad, su organismo en totalidad actúa como un mecanismo de búsqueda de seguridad y las necesidades de seguridad funcionan como elementos organizadores casi exclusivos de la conducta. Las necesidades de seguridad tienen gran importancia en la conducta humana una vez que todo empleado se encuentra siempre en relación de dependencia con la

empresa, en la cual las acciones administrativas arbitrarias o decisiones incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en el empleado en cuanto a su permanencia en el empleo. Si esas acciones o decisiones reflejan discriminación o favoritismo o alguna política administrativa imprescindible, pueden transformarse en poderosos activadores de inseguridad en todo los niveles jerárquicos de la empresa.

➤ **Necesidades sociales.** Surge en la conducta, cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas. Entre las necesidades sociales están necesidad de asociación, de participación, de aceptación por parte de los compañeros, de intercambio de amistad de afecto y de amor. Cuando las necesidades sociales no están lo suficientemente satisfechas, el individuo se pone resistente, antagónico y hostil en relación con las personas que lo cercan. En nuestra sociedad, la frustración de las necesidades de amor y de afección conduce a la falta de adaptación social, al aislamiento y a la sociedad. Dar y recibir afecto son fuerzas importantes motivadoras de la conducta humana.

➤ **Necesidad de estima.** Son las necesidades relacionadas con la forma por la cual el individuo se ve y se evalúa. Involucra el auto apreciación, la autoconfianza, la necesidad de aprobación social y de respeto, de estatus, de prestigio y de consideración. Incluye

además el deseo de fuerza y de adecuación, de confianza frente al mundo, independencia y autonomía. La satisfacción de las necesidades de estima conduce a sentimientos de inferioridad, debilidad dependencia desamparo que, a su vez pueden llevar al desánimo o a actividades compensatorias.

- **Necesidad de autorrealización.** Son las necesidades humanas más elevadas y que están en la cima de la jerarquía. Se relacionan con la realización del propio potencial y superación continua. Esa tendencia se expresa.

Características de la teoría de Maslow

De acuerdo a Maslow (1965) (Citado en Reynaga, 2015), las principales características son:

- Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de todas las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.
- Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
- A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los

individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual.

- Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominarán sobre las superiores.
- Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

2.2.2.4. EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL

Según Davis (2000) citado en (Amendaño & Beltrán, 2014), indican que la evaluación de desempeño es una actividad esencial dentro de la administración de recurso humano su objetivo consiste en proporcionar una descripción precisa del desempeño del empleado durante el pasado o del potencial de su desempeño a futuro.

Chiavenato (2009), precisa que nuestro interés particular no está en el desempeño en general, sino, específicamente, en el desempeño en un puesto, o sea, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas en la percepción de que estas dependan

del afán personal determina la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacerlo (citado en Amendaño & Beltrán, 2014),

Para Villa y Velásquez (citado en Terán, 2015) son dos las formas de medir el rendimiento laboral:

- ✓ **Evaluando los resultados:** midiendo lo logrado, lo producido por el empleado en su jornada laboral. Lo destacable es la cantidad de objetivos logrados. Esta esta manera de evaluar es considerada como el rendimiento laboral.
- ✓ **Evaluando el desempeño de los trabajadores:** evaluando la forma de actuar del colaborador en su puesto de trabajo. Lo destacable es la personalidad del colaborador que debe evaluarse de manera detallada y sin perder la debida objetividad.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Actitud

La actitud es el estado del ánimo que se expresa de una cierta manera (<https://definicion.de>).

Desempeño

El desempeño se concibe como la realización de un conjunto de actividades en cumplimiento de una profesión y oficio. Montenegro, (2003).

Kaisen

El Kaizen se puede tomar como una estrategia o metodología de calidad en la empresa y en el trabajo, tanto individual como colectivo. “Hoy mejor que ayer, mañana mejor que hoy” es la base de la milenaria filosofía Kaizen, y su significado es que siempre es posible hacer mejor las cosas. En la cultura japonesa está implantado el concepto de que ningún día debe pasar sin una cierta mejora (<https://es.scribd.com/>).

Meta

La meta es el fin u objetivo de una acción o plan (<https://definicion.de>).

Mejora continua

Actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus propios requisitos (<http://www.normas9000.com/>).

Motivación

La motivación es la forma en que la conducta se inicia, energiza, se sostiene, se dirige, se detiene, y con el tipo de reacción subjetiva que está presente en la organización mientras sucede todo esto. González (2006).

Rendimiento laboral

Es el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles (<https://definicion.de>).

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

Teniendo en cuenta el propósito de la investigación, el trabajo fue considerada como básica, se desarrolló sin fines prácticos inmediatos, para ello se recopiló la información para construir la base del conocimiento sobre estrategia kaisen y rendimiento laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación fue descriptivo y correlacional, debido a que se describió las principales características sobre estrategia kaisen y el rendimiento laboral, para luego estudiar la relación entre las dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método

El método que se aplicó en la investigación fue deductivo usando principios generales para llegar a conclusiones específicas.

3.2.2. Diseño

El diseño que se empleó fue de tipo no experimental, transeccional - correlacional, se ha realizado sin manipular las variables, teniendo como objeto describir la relación entre dos variables en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Teniendo en cuenta el siguiente esquema:

Se describe la relación (X ----- Y)

Donde:

M : Muestra

X : Estrategia Kaisen

Y : Rendimiento laboral

R : Relación entre las variables de estudio

3.3. UNIVERSO Y MUESTRA

3.3.1. Universo del Estudio

El universo de estudio comprendió a todas las municipalidades ubicadas en la provincia de Pasco.

3.3.2. Unidad de Análisis

La unidad de análisis para el trabajo de investigación quedo caracterizada por los trabajadores nombrados y contratados de la municipalidad provincial de Pasco, de la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento.

3.3.3. Población de la investigación

La población es el conjunto de todos los posibles individuos, objetos o medidas de interés con características similares

(Hernández, Fernández y Baptista, 2014), la población para la investigación comprendió a todos los trabajadores de la Municipalidad provincial de Pasco de la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento.

3.3.4. Muestra de la Investigación

La muestra es una parte de la población de interés y representativa que refleja las mismas características de la población. El tipo de muestreo que se ha utilizado fue el probabilístico sistemático, seleccionando a los trabajadores en forma aleatoria, para lo cual nos hemos basado en la formula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, Z = (1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.50 igual al 50%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés (1- 0.5 = 0.50) = 50%

N = Tamaño de la población (N = 50 trabajadores¹)

Entonces **n** = 44

3.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

3.4.1. Hipótesis

Ho: Hipótesis nula o alterna

La estrategia Kaisen NO se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco, 2018.

H1: Hipótesis de trabajo

La estrategia Kaisen se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco, 2018.

¹ Se utilizó como fuente de información <http://www.munipasco.gob.pe/New/index/transparencia.php>, de la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Pasco.

3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

En la investigación hemos identificado las variables que seguidamente pasamos a detallar:

Hipótesis

X = Estrategia Kaisen

Y = Rendimiento laboral

3.6. OPERALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrategia kaisen	Sistema complejo de gestión ha sido un método simple y efectivo para inspirar a las personas a responsabilizarse por su propio trabajo, y los estimula a experimentar la alegría y satisfacción de moldear una nueva idea que pueda resolver un problema y, aún más, cada pequeña idea implantada les permite observar de manera intangible los cambios que se van realizando en su trabajo cotidiano, generando así, el hábito y el interés por mejorar (Suarez, 2007).	Mejora continua	Separar las cosas que sirven de las que no sirven; conservar lo útil y eliminar lo demás; un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar; limpiar y disponer para el uso; mantener los logros; cultura de equipo; establecer normas;
Rendimiento laboral	Es el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión, Pérez & Merino (2014).	Logro de metas	Se logran las metas; se capacita constantemente; el presupuesto asignado es razonable;
		Motivación para el rendimiento laboral	Se reconoce el logro de metas; se estimula las sugerencias; considera que esta automotivado
		Evaluación del rendimiento laboral	La evaluación del desempeño laboral es justa; La evaluación del desempeño laboral sirve para ascender; después de la evaluación del desempeño laboral te explican los resultados; La evaluación del desempeño laboral se orienta al logro del plan de trabajo

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.7.1 Instrumentos

El instrumento es el mecanismo que se utilizó para recolectar y registrar la información, los principales instrumentos que hemos utilizado en la investigación son los siguientes: Cuestionario y guía de análisis documental. El cuestionario es un formato impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema planteado.

3.7.2 Técnicas de Recolección de Datos

Es el momento cuando los investigadores nos pusimos en contacto con los trabajadores sometidos a la investigación, con el propósito de obtener los datos en relación a las variables identificadas. Las técnicas que se utilizaron fueron: las Encuestas y análisis documental.

3.8. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Son los medios que se empleó para llegar a la esencia de la información, para ello se hizo uso de la Estadísticas descriptiva y probabilística, apoyándonos en el SPSS 24. Obteniendo la información de la muestra objeto de la investigación, tabulando y posteriormente se realizó el análisis estadístico.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Seguidamente presentamos los resultados estadísticos, se obtuvieron aplicando el cuestionario a los trabajadores de la municipalidad provincial de Pasco.

Los resultados se presentan en tablas estadísticas, describiendo cada una de las interrogantes de acuerdo a las variables de estrategia kaisen y rendimiento laboral.

4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación presentamos los resultados de acuerdo a cada variable

Variable: Estrategia kaisen.

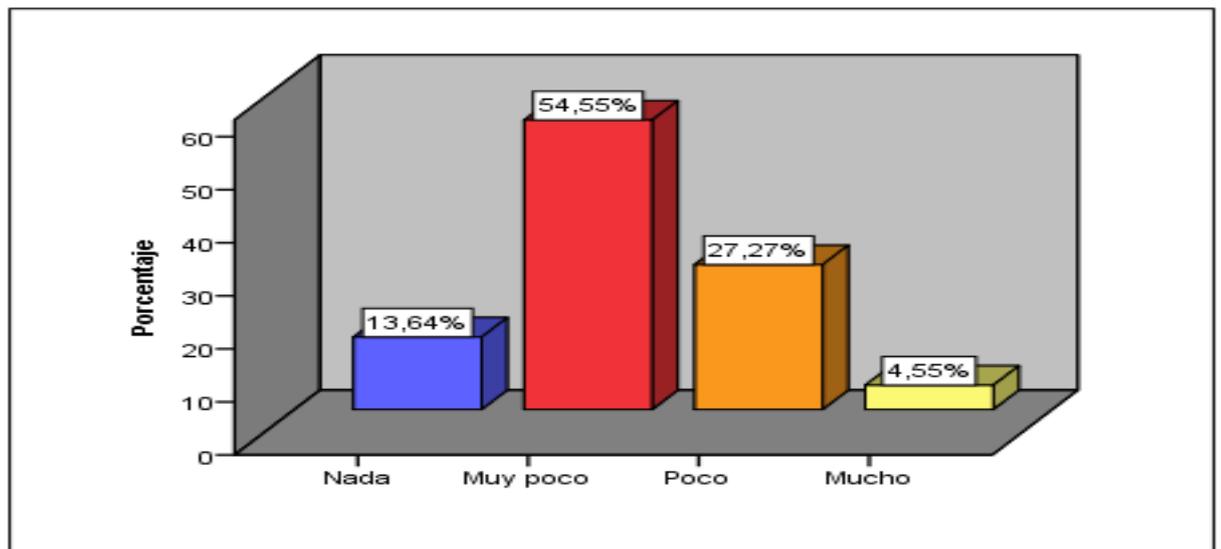
Tabla 1: Tiene usted conocimiento sobre la estrategia Kaisen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	6	13,6	13,6	13,6
	Muy poco	24	54,5	54,5	68,2
	Poco	12	27,3	27,3	95,5
	Mucho	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 1: Tiene usted conocimiento sobre la estrategia Kaisen



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos observar que el 55% de los trabajadores contestó que tiene muy poco conocimiento sobre la estrategia de kaisen, el 27% comentó poco, el 14% nada y solo el 5% dijo mucho.

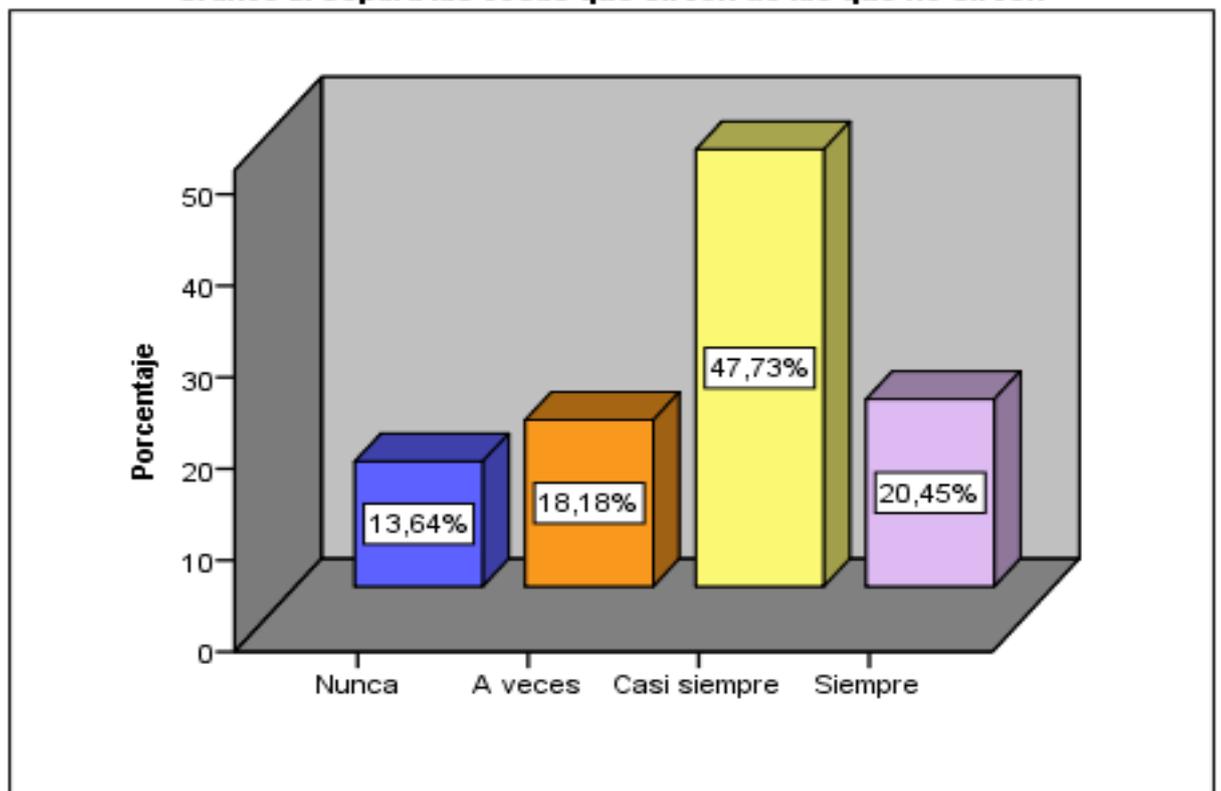
Tabla 2: Separa las cosas que sirven de las que no sirven

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	13,6	13,6	13,6
	A veces	8	18,2	18,2	31,8
	Casi siempre	21	47,7	47,7	79,5
	Siempre	9	20,5	20,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 2: Separa las cosas que sirven de las que no sirven



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 48% de los trabajadores contestó que casi siempre separa las cosas que sirven de las que no sirven, el 21% comentó siempre, el 18% a veces y solo el 14% dijo nunca.

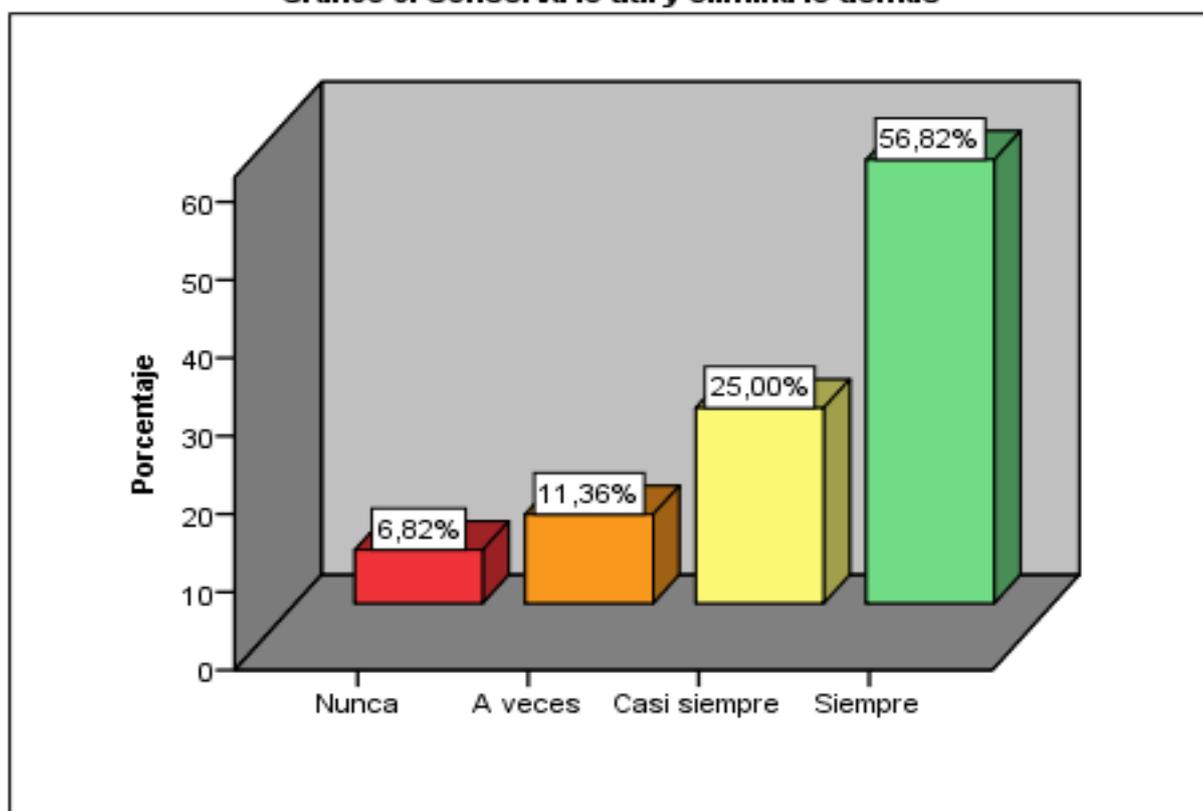
Tabla 3: Conserva lo útil y elimina lo demás

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,8	6,8	6,8
	A veces	5	11,4	11,4	18,2
	Casi siempre	11	25,0	25,0	43,2
	Siempre	25	56,8	56,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 3: Conserva lo útil y elimina lo demás



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 57% de los trabajadores contestó que siempre conservan lo útil y eliminan lo demás, el 25% comentó casi siempre, el 11% a veces y el 7% dijo nunca.

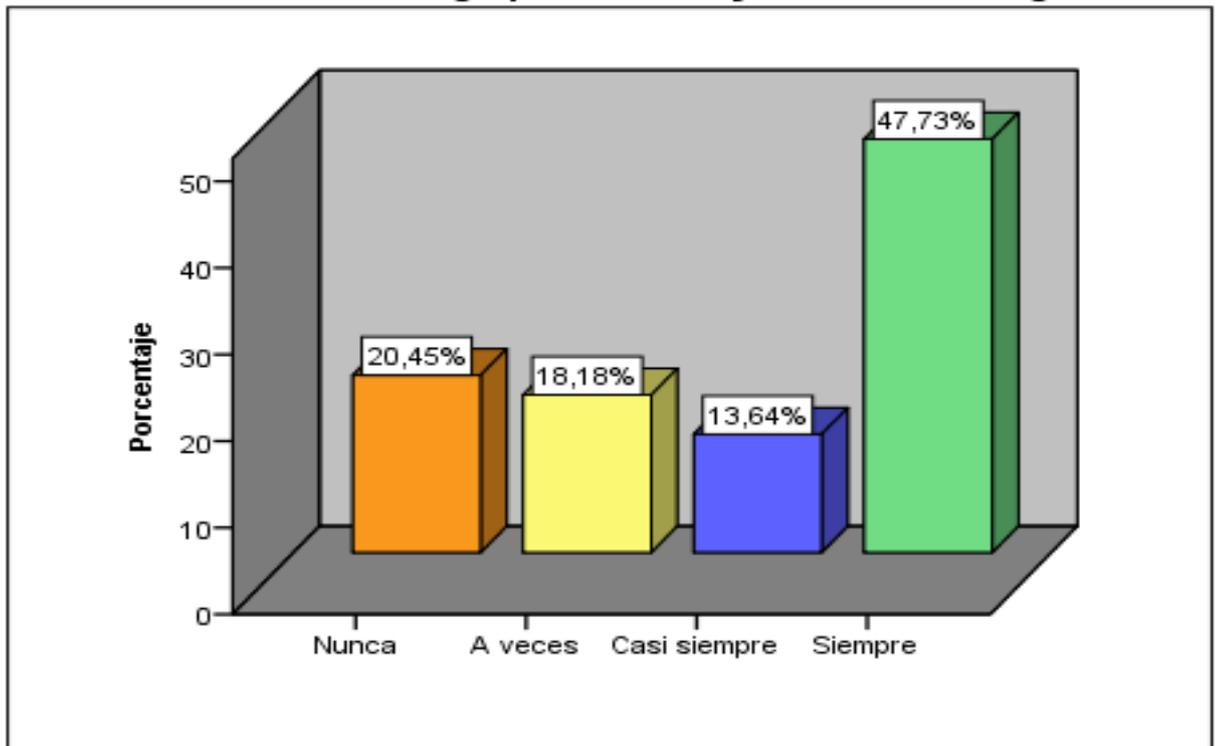
Tabla 4: Existe un lugar para cada cosa y cada cosa está en su lugar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	20,5	20,5	20,5
	A veces	8	18,2	18,2	38,6
	Casi siempre	6	13,6	13,6	52,3
	Siempre	21	47,7	47,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 4: Existe un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 48% de los trabajadores contestó que siempre existe un lugar para cada cosa y cada cosa está en su lugar, el 21% comentó nunca, el 18% a veces y solo el 13% dijo nunca.

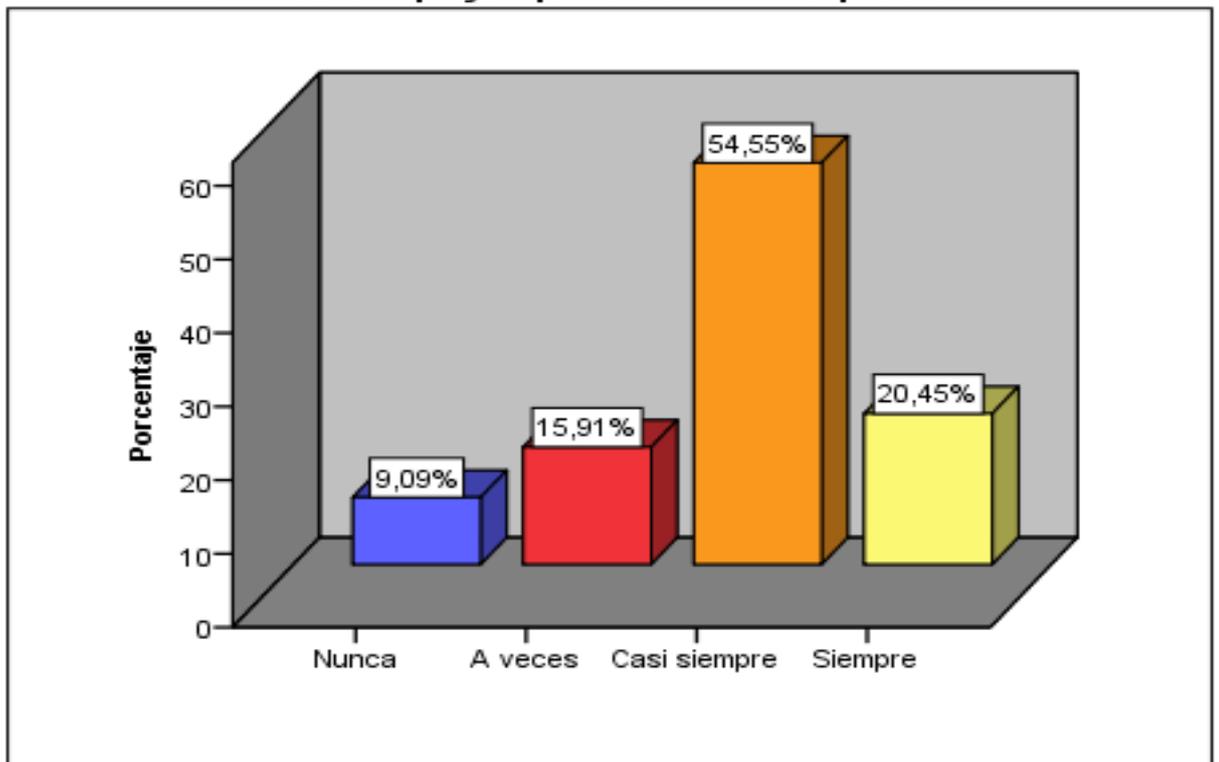
Tabla 5: Limpia y dispone los materiales para el uso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	9,1	9,1	9,1
	A veces	7	15,9	15,9	25,0
	Casi siempre	24	54,5	54,5	79,5
	Siempre	9	20,5	20,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 5: Limpia y dispone los materiales para el uso



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 55% de los trabajadores contestó que casi siempre limpian y disponen los materiales para el uso, el 20% comentó siempre, el 16% a veces y el 9% menciona nunca.

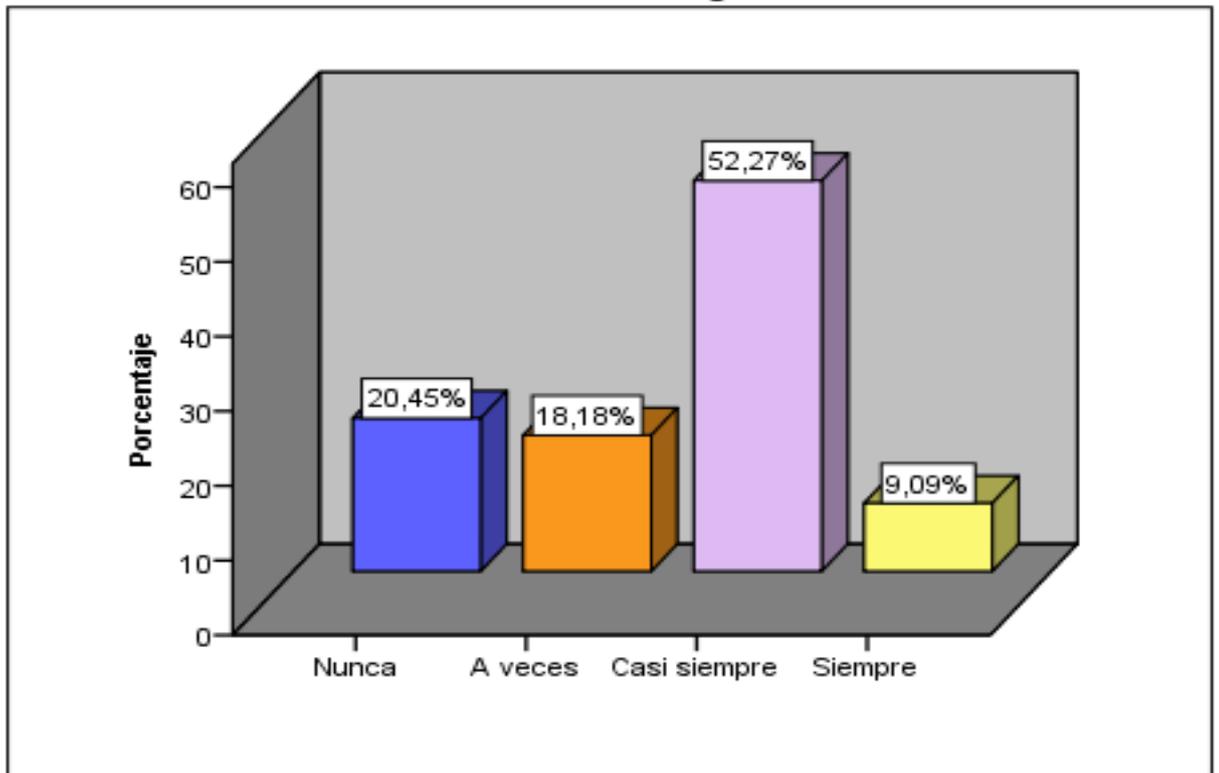
Tabla 6: Se mantienen los logros alcanzados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	20,5	20,5	20,5
	A veces	8	18,2	18,2	38,6
	Casi siempre	23	52,3	52,3	90,9
	Siempre	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 6: Se mantienen los logros alcanzados



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 52% de los trabajadores contestó que casi siempre se mantienen los logros alcanzados, el 21% comentó nunca, el 18% a veces y el 9% menciona nunca.

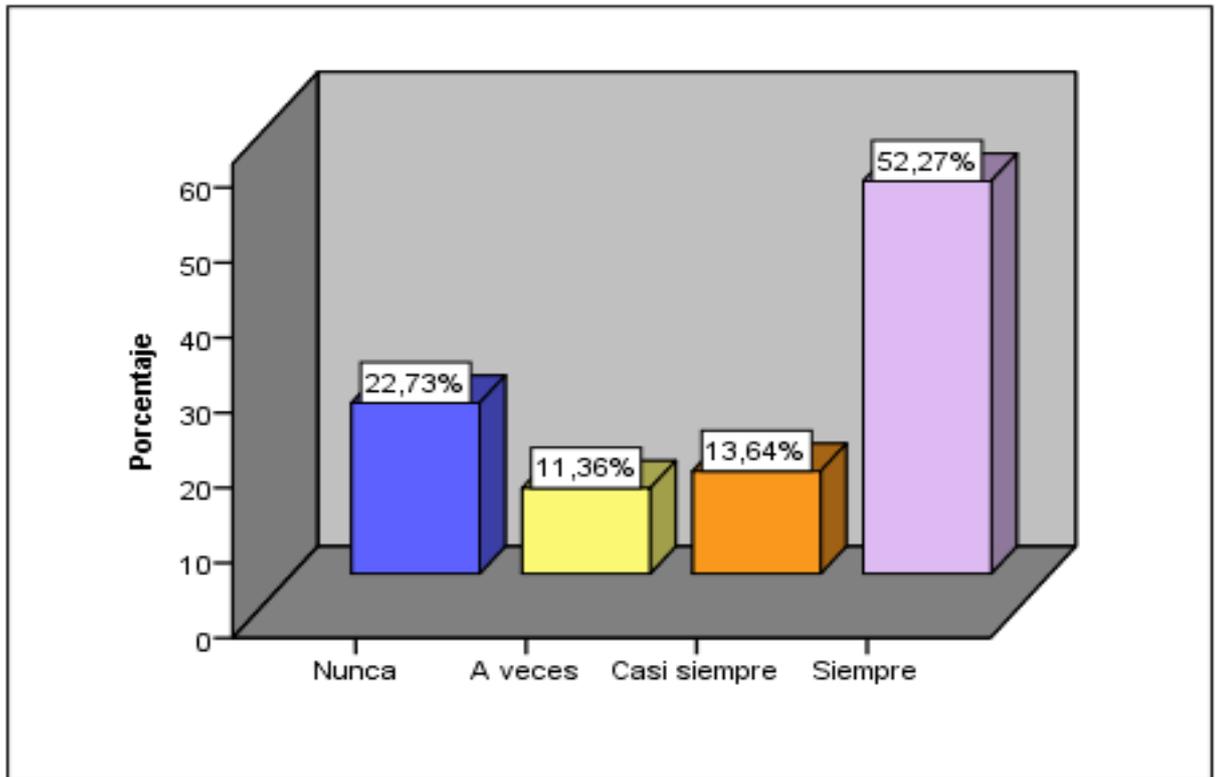
Tabla 7: Existe una cultura de trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	22,7	22,7	22,7
	A veces	5	11,4	11,4	34,1
	Casi siempre	6	13,6	13,6	47,7
	Siempre	23	52,3	52,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 7: Existe una cultura de trabajo en equipo



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 52% de los trabajadores contestó que siempre existe una cultura de trabajo en equipo, el 23% comentó nunca, el 14% a casi siempre y solo el 11% dijo a veces.

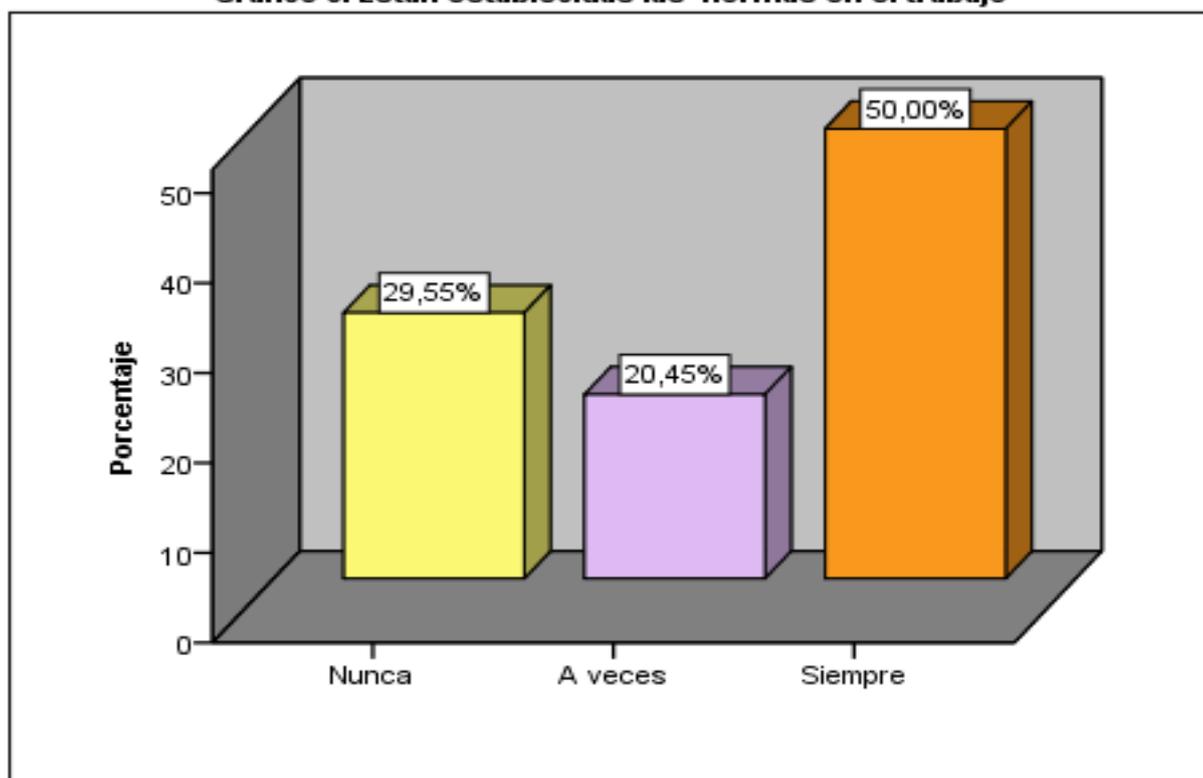
Tabla 8: Están establecidas las normas en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	29,5	29,5	29,5
	A veces	9	20,5	20,5	50,0
	Siempre	22	50,0	50,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 8: Están establecidas las normas en el trabajo



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 50% de los trabajadores contestó que siempre están establecidas las normas en el trabajo, el 30% comentó nunca y el 21% a veces.

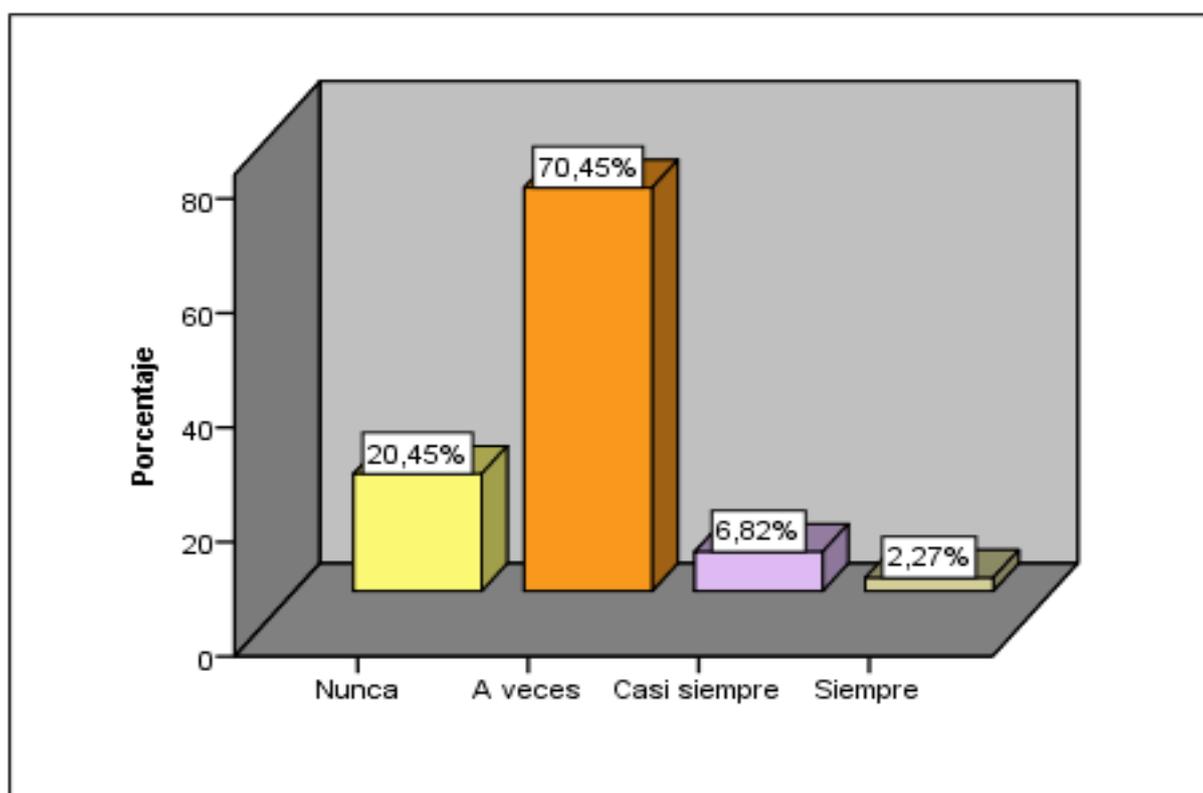
Tabla 9: Existe accidentes laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	20,5	20,5	20,5
	A veces	31	70,5	70,5	90,9
	Casi siempre	3	6,8	6,8	97,7
	Siempre	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 9: Existe accidentes laborales



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 71% de los trabajadores contestó que a veces existen accidentes laborales, el 21% comentó nunca, el 7% casi siempre y solo el 2% dijo siempre.

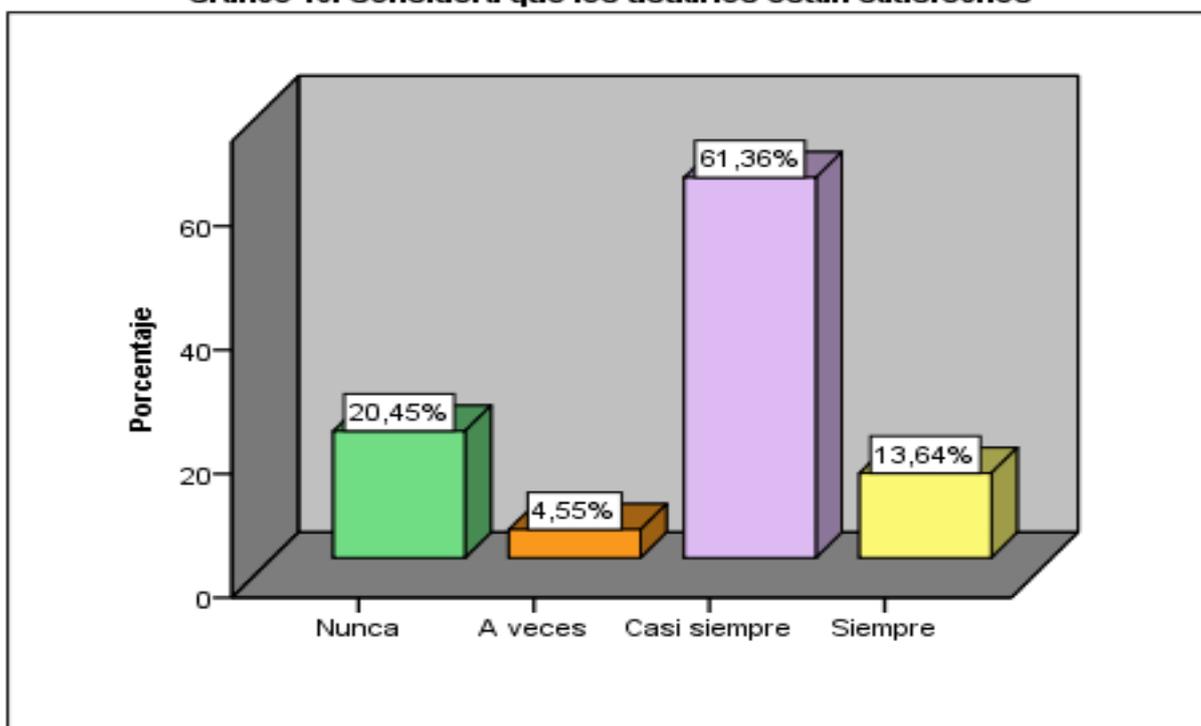
Tabla 10: Considera que los usuarios están satisfechos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	20,5	20,5	20,5
	A veces	2	4,5	4,5	25,0
	Casi siempre	27	61,4	61,4	86,4
	Siempre	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 10: Considera que los usuarios están satisfechos



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 61% de los trabajadores contestó que casi siempre consideran que los usuarios están satisfechos, el 21% comentó nunca, el 14% siempre y solo el 5% dijo a veces.

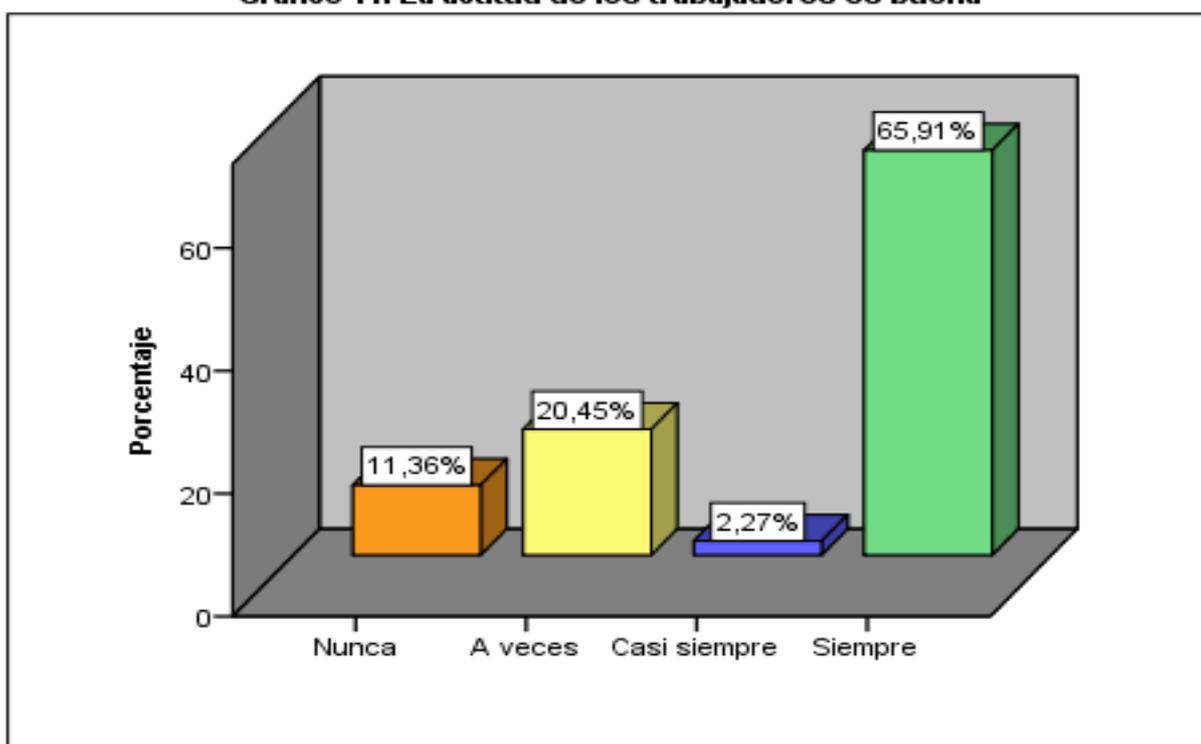
Tabla 11: La actitud de los trabajadores es buena

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	11,4	11,4	11,4
	A veces	9	20,5	20,5	31,8
	Casi siempre	1	2,3	2,3	34,1
	Siempre	29	65,9	65,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 11: La actitud de los trabajadores es buena



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 66% de los trabajadores contestó que siempre la actitud de los trabajadores es buena, el 21% comentó a veces, el 11% nunca y solo el 2% dijo casi siempre.

Variable: rendimiento laboral

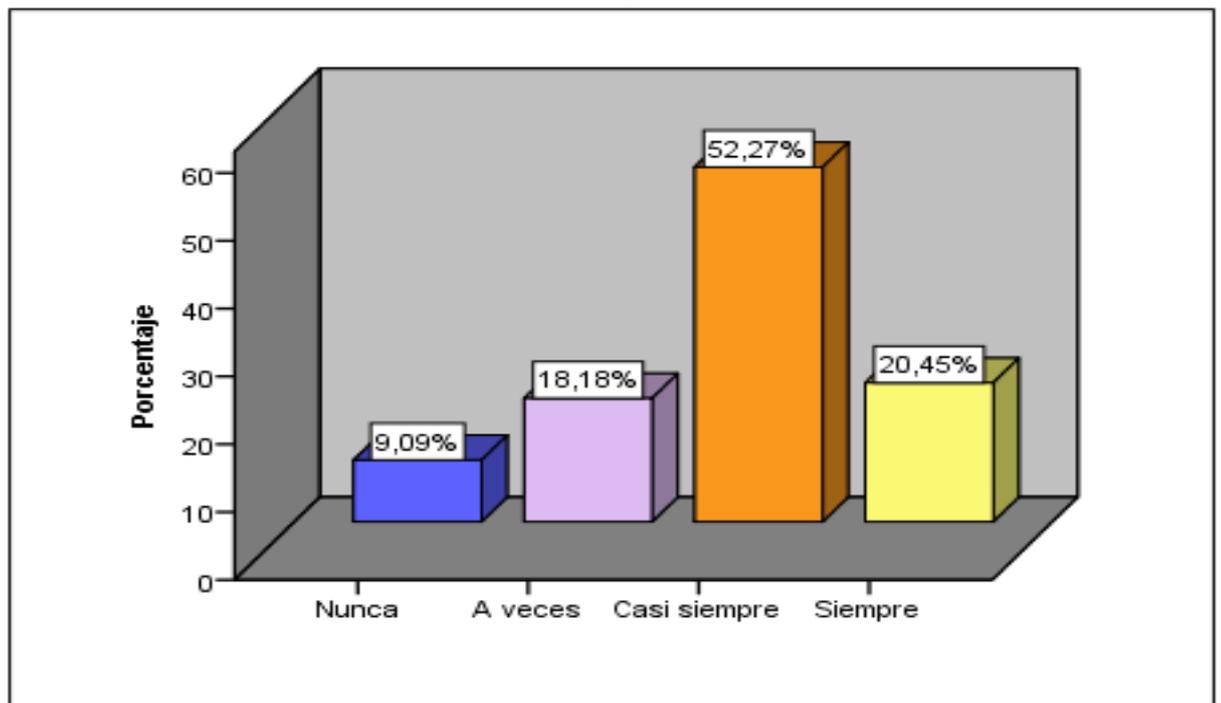
Tabla 12: Se logran las metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	9,1	9,1	9,1
	A veces	8	18,2	18,2	27,3
	Casi siempre	23	52,3	52,3	79,5
	Siempre	9	20,5	20,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 12: Se logran las metas



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 52% de los trabajadores contestó que casi siempre se logran las metas, el 21% comentó siempre, el 18 a veces y 9% dijo nunca.

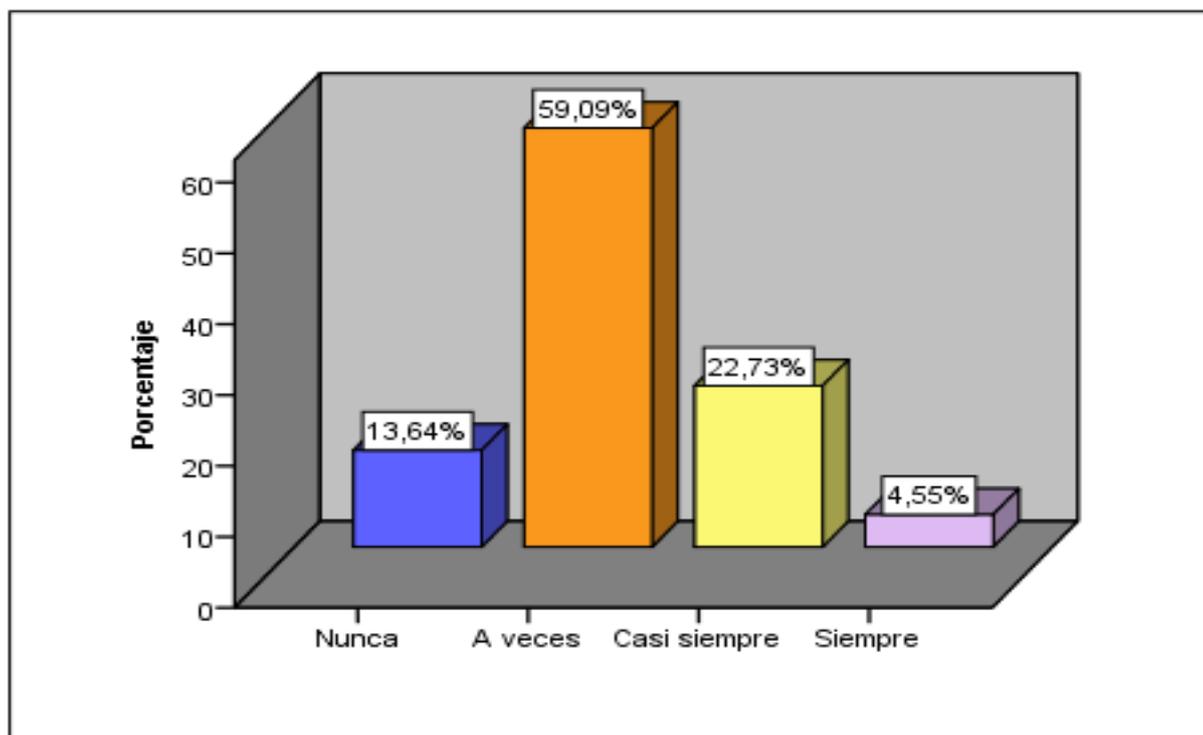
Tabla 13: Se capacita constantemente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	13,6	13,6	13,6
	A veces	26	59,1	59,1	72,7
	Casi siempre	10	22,7	22,7	95,5
	Siempre	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 13: Se capacita constantemente



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 59% de los trabajadores contestó que a veces se capacitan, el 23% comentó casi siempre, el 14% nunca y el 5% dijo siempre.

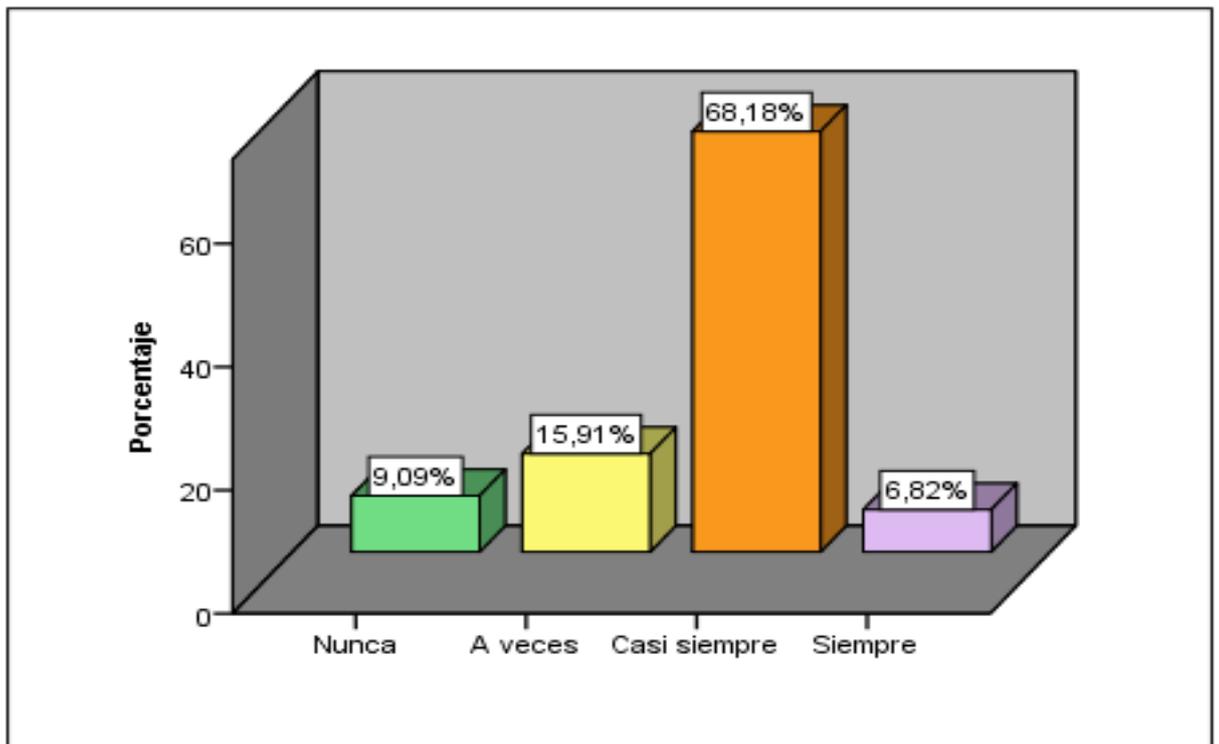
Tabla 14: El presupuesto asignado es razonable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	9,1	9,1	9,1
	A veces	7	15,9	15,9	25,0
	Casi siempre	30	68,2	68,2	93,2
	Siempre	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 14: El presupuesto asignado es razonable



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 68% de los trabajadores contestó que casi siempre es presupuesto asignado es razonable, el 16% comentó a veces, el 9% nunca y solo el 7% dijo siempre.

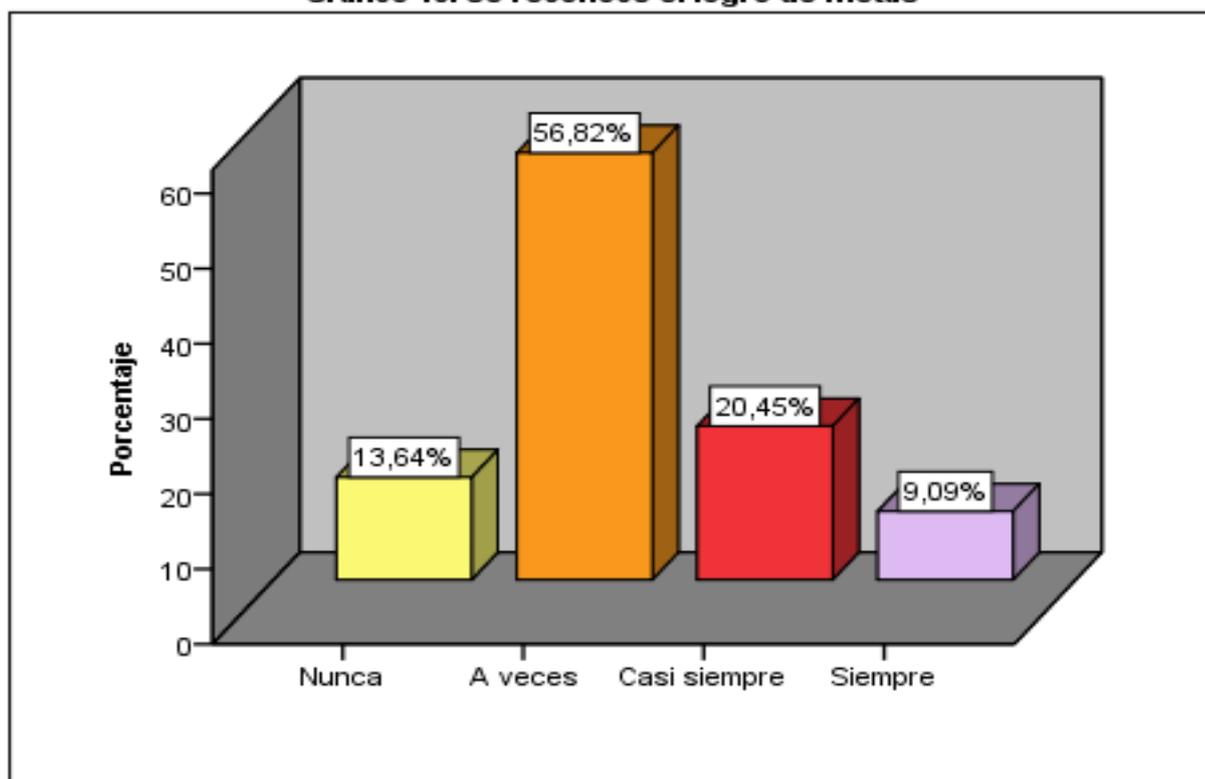
Tabla 15: Se reconoce el logro de metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	13,6	13,6	13,6
	A veces	25	56,8	56,8	70,5
	Casi siempre	9	20,5	20,5	90,9
	Siempre	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 15: Se reconoce el logro de metas



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 57% de los trabajadores contestó que a veces se reconoce el logro de las metas, el 21% comentó casi nunca, el 14% nunca y solo el 9% dijo siempre.

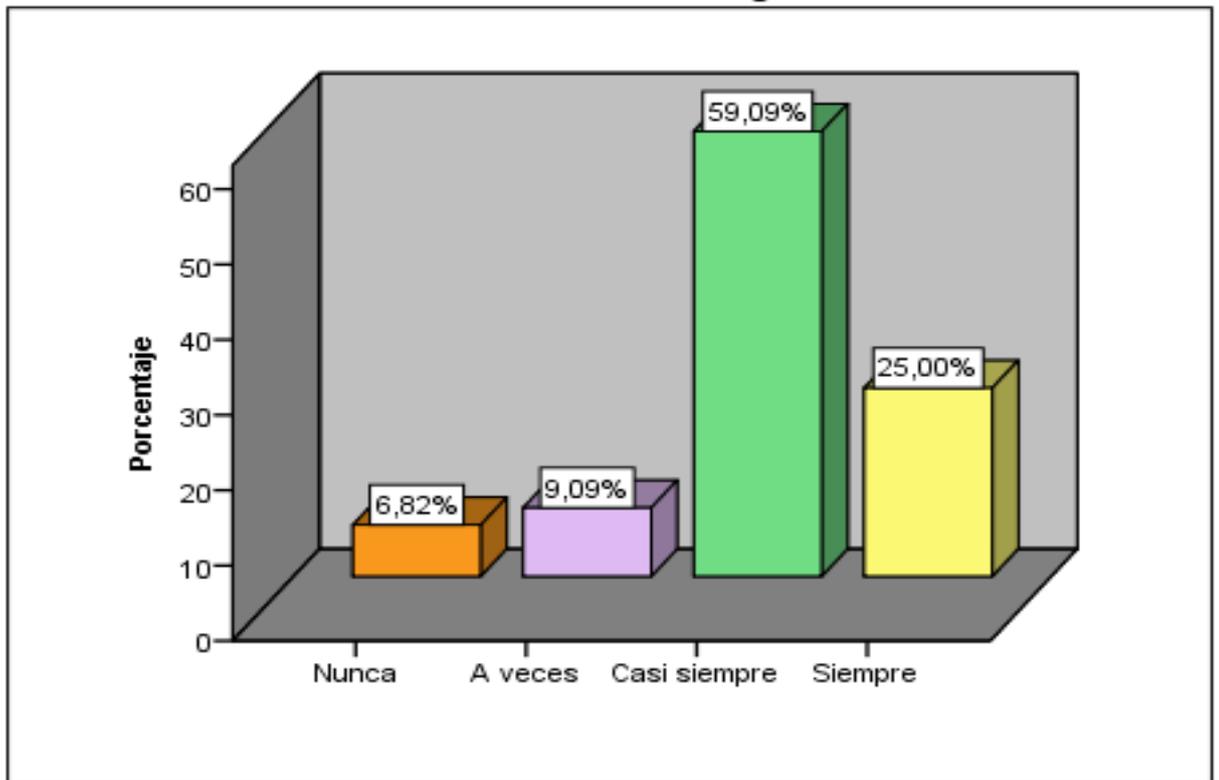
Tabla 16: Se estimula las sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,8	6,8	6,8
	A veces	4	9,1	9,1	15,9
	Casi siempre	26	59,1	59,1	75,0
	Siempre	11	25,0	25,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 16: Se estimula las sugerencias



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 59% de los trabajadores contestó que casi siempre se estimula las sugerencias, el 25% comentó siempre, el 9% a veces y solo el 7% dijo nunca.

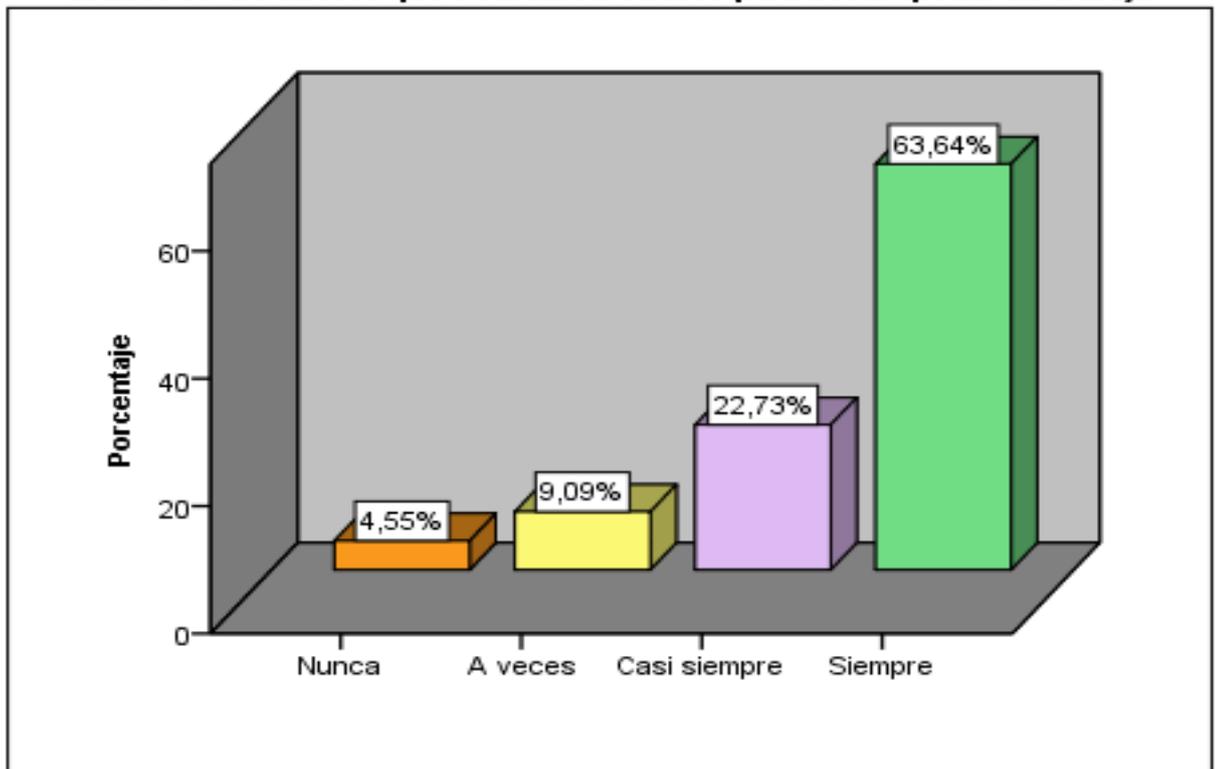
Tabla 17: Considera que esta automotivado para desempeñar su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,5	4,5	4,5
	A veces	4	9,1	9,1	13,6
	Casi siempre	10	22,7	22,7	36,4
	Siempre	28	63,6	63,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 17: Considera que esta automotivado para desempeñar su trabajo



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 64% de los trabajadores contestó que siempre consideran estar automotivados para desempeñar su trabajo, el 23% casi siempre, el 9% a veces y solo el 5% dijo nunca.

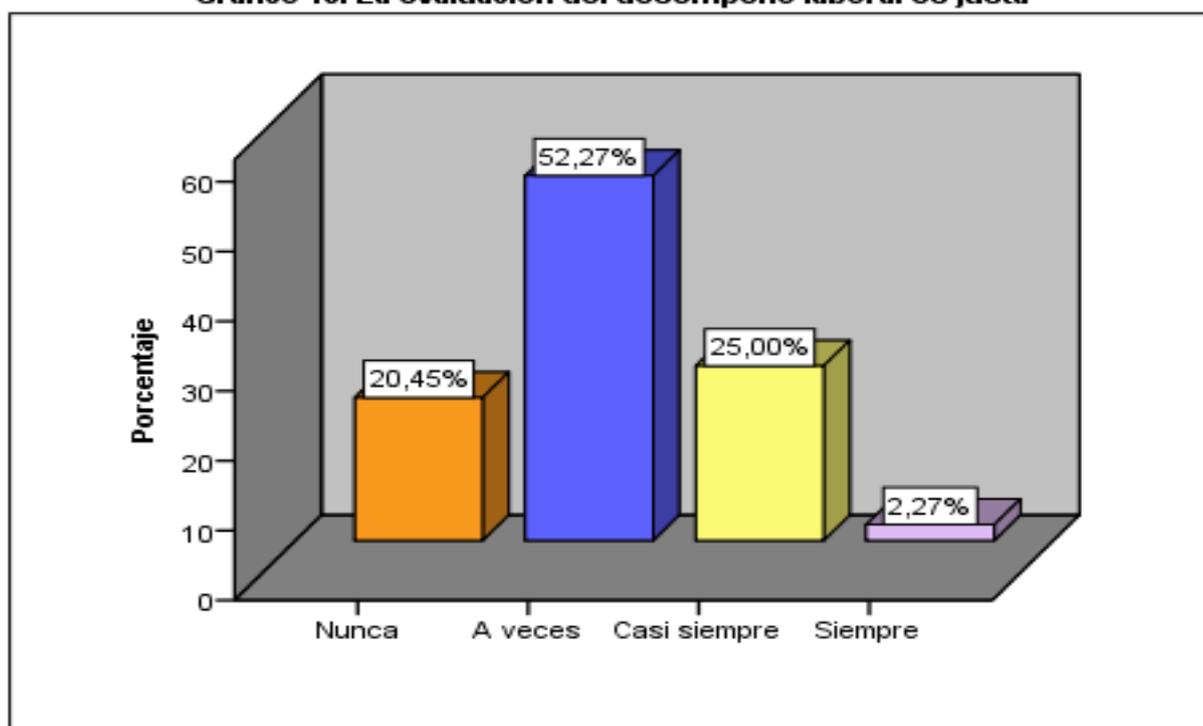
Tabla 18: La evaluación del desempeño laboral es justa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	20,5	20,5	20,5
	A veces	23	52,3	52,3	72,7
	Casi siempre	11	25,0	25,0	97,7
	Siempre	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 18: La evaluación del desempeño laboral es justa



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 52% de los trabajadores contestó que a veces la evaluación del desempeño laboral es justa, el 25% comentó casi siempre, el 21% nunca y solo el 2% dijo siempre.

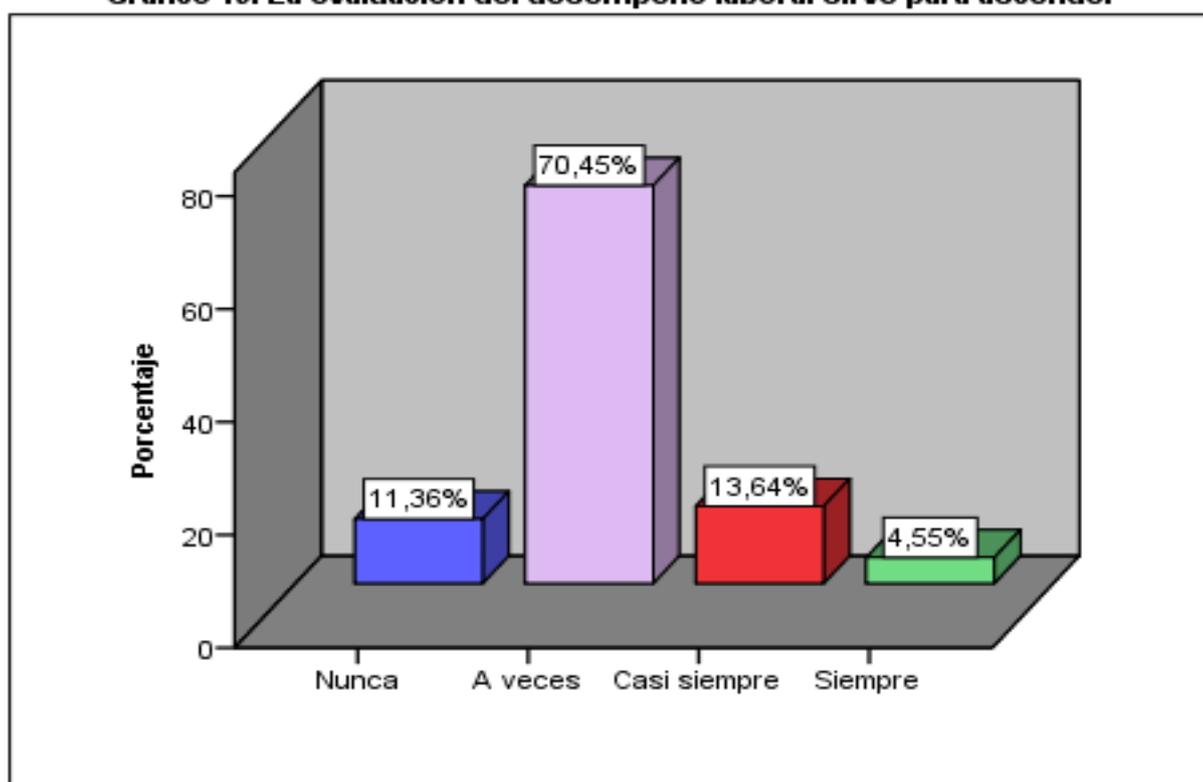
Tabla 19: La evaluación del desempeño laboral sirve para ascender

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	11,4	11,4	11,4
	A veces	31	70,5	70,5	81,8
	Casi siempre	6	13,6	13,6	95,5
	Siempre	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 19: La evaluación del desempeño laboral sirve para ascender



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 71% de los trabajadores contestó que a veces la evaluación del desempeño laboral sirve para ascender, el 14% comentó casi nunca, el 11% nunca y solo el 5% dijo siempre.

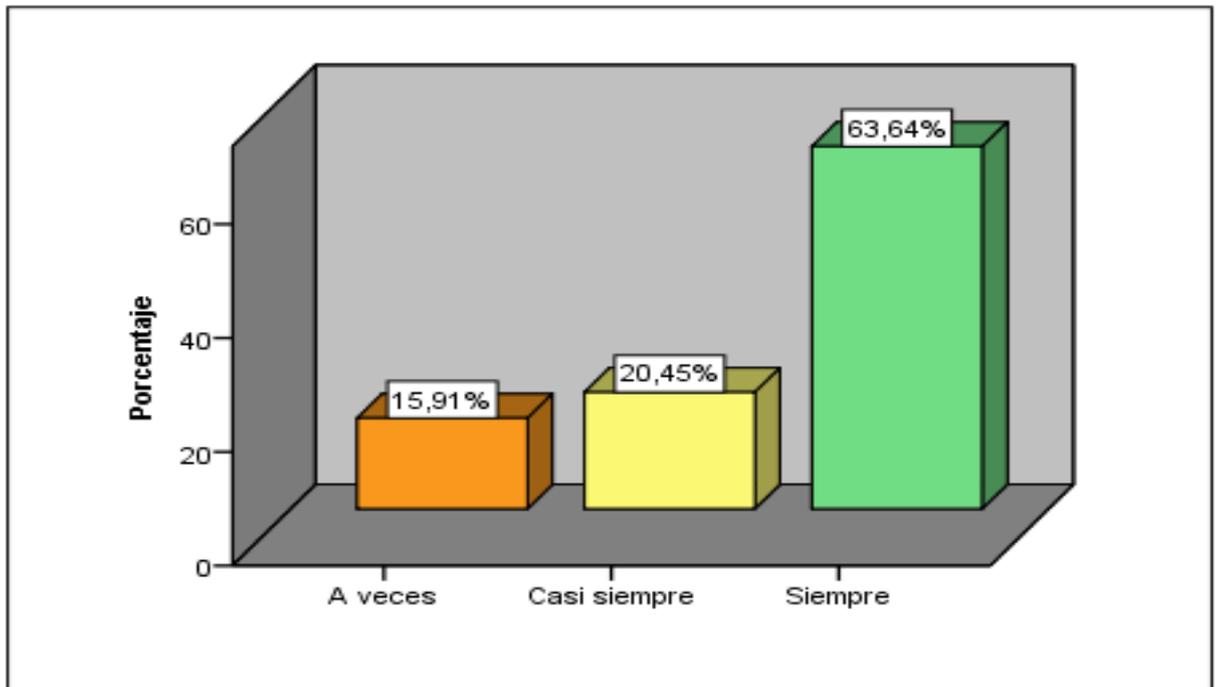
Tabla 20: Después de la evaluación del desempeño laboral le explican los resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	15,9	15,9	15,9
	Casi siempre	9	20,5	20,5	36,4
	Siempre	28	63,6	63,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 20: Después de la evaluación del desempeño laboral le explican los resultados



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 64% de los trabajadores contestó que siempre después de la evaluación del desempeño laboral le explican los resultados, el 21% comentó casi siempre y el 16% dijo a veces.

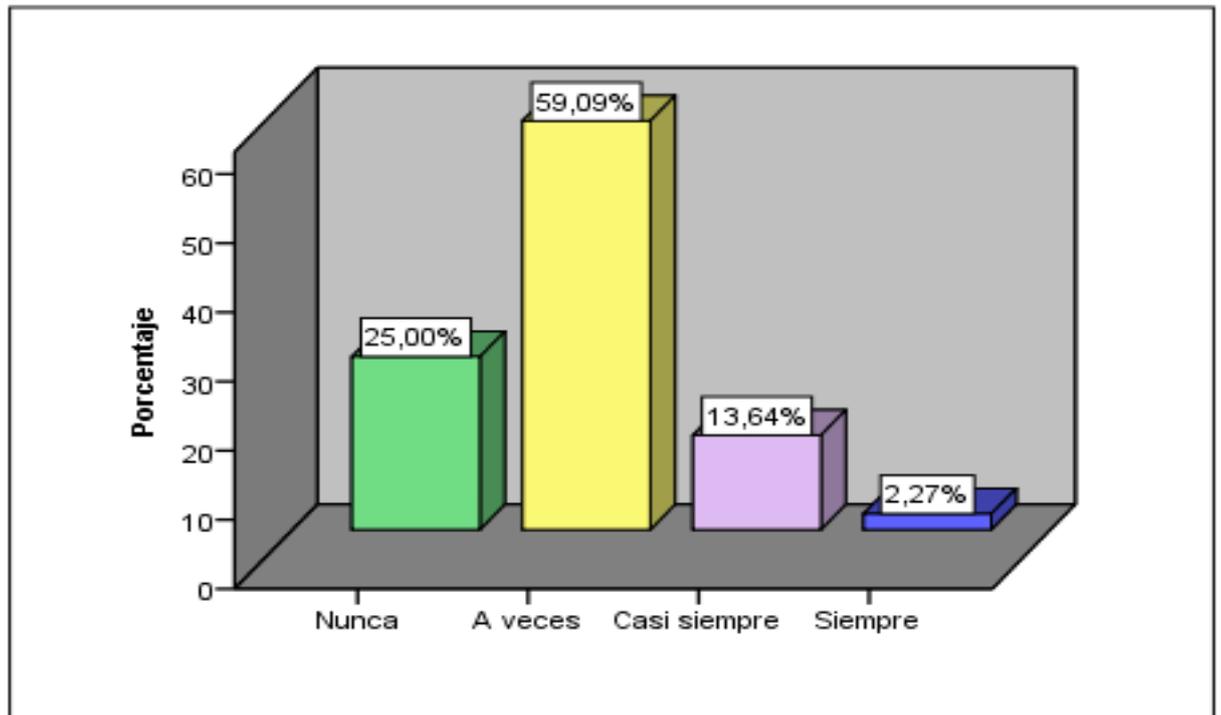
Tabla 21: La evaluación del desempeño laboral se orienta al logro del plan de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	25,0	25,0	25,0
	A veces	26	59,1	59,1	84,1
	Casi siempre	6	13,6	13,6	97,7
	Siempre	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 21: La evaluación del desempeño laboral se orienta al logro del plan de trabajo



Interpretación: De acuerdo al gráfico anterior podemos apreciar que el 59% de los trabajadores contestó que a veces la evaluación del desempeño laboral se orienta al logro del plan de trabajo, el 25% comentó nunca, el 14% casi siempre y solo el 2% dijo siempre.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1 CONTRASTACIÓN PARA PROBAR LA INDEPENDENCIA DE LAS VARIABLES

Para nuestra investigación, como objetivo general se formuló, determinar de qué manera la estrategia Kaisen se relaciona con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco, 2018

Como hipótesis general se estableció, la estrategia Kaisen se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco, 2018.

.Para probar la hipótesis de manera estadística se utilizó el análisis no paramétrico de Chi Cuadrada, estadístico que nos permite medir la correlación de dos variables. De acuerdo al siguiente procedimiento:

HIPÓTESIS:

H₀: La estrategia Kaisen NO se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco, 2018.

H₁: La estrategia Kaisen se relaciona positivamente con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco, 2018.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si p-valor ≤ 0.05 , se rechaza la H₀

Si p-valor ≥ 0.05 , se acepta la H₀

4. Hallando el p-valor:

Tabla cruzada Se logran las metas *Considera que los usuarios están satisfechos

		Considera que los usuarios están satisfechos				Total	
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Se logran las metas	Nunca	Recuento	2	1	1	0	4
		Recuento esperado	,8	,2	2,5	,5	4,0
	A veces	Recuento	0	0	8	0	8
		Recuento esperado	1,6	,4	4,9	1,1	8,0
	Casi siempre	Recuento	5	1	11	6	23
		Recuento esperado	4,7	1,0	14,1	3,1	23,0
	Siempre	Recuento	2	0	7	0	9
		Recuento esperado	1,8	,4	5,5	1,2	9,0
Total	Recuento	9	2	27	6	44	
	Recuento esperado	9,0	2,0	27,0	6,0	44,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,201 ^a	9	,046
Razón de verosimilitud	19,474	9	,021
Asociación lineal por lineal	,485	1	,486
N de casos válidos	44		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

5. Toma de Decisión:

Encontrado el p valor y comparado con el nivel de significancia $\alpha = 0.046$ y verificado que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

6. Conclusión :

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05 para concluir que, existe relación positiva entre la estrategia Kaisen con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco.

CONCLUSIONES

1. A un nivel de significancia de 0.05 concluimos que, existe relación positiva entre la estrategia Kaisen con el rendimiento laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco. Esto implica si se mejora constantemente los procesos se lograrán una mejora interna para brindar un mejor servicio a los usuarios.
2. Los trabajadores de la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco tienen escaso conocimiento de la estrategia kaisen.
3. Los factores que afectan el rendimiento laboral de los trabajadores la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco, es: la escasa capacitación que reciben; la débil asignación del presupuesto; la falta del reconocimiento del logro de las metas; la escasa estimulación a las sugerencias; también en cuanto a la evaluación del desempeño laboral estas no son justas y tampoco garantizan el ascenso en el puesto de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Capacitar en mejora continua a los trabajadores de la Subgerencia de medio ambiente y mantenimiento de la Municipalidad provincial de Pasco.
2. El presupuesto de debe asignar de acuerdo a las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional.
3. Establecer u programa de estímulos por el logro de las metas.
4. En cuanto a la evaluación del desempeño laboral estas estas deben ser imparciales teniendo en cuenta el logro de los objetivos y garantizando el ascenso en el puesto de trabajo como una recompensa al buen desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Amendaño Córdova, Grace Verónica & Beltrán Rosero, Roxana Gabriela (2014). La evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del Gad municipal del Cantón Naranjito. (tesis de pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2754/1/LA%20EVALUACI%C3%93N%20DEL%20DESEMPE%C3%91O%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20DE%20LOS%20SERVIDORES%20ADMINISTRATIVOS%20DEL%20GAD%20MUNICIPAL%20DEL%20CANT%C3%93N%20NARANJITO.pdf>
2. Córdova Baldeón, Isaac. (2014). El informe de investigación Cuantitativa (1ª ed.). Perú Editorial San Marcos
3. Córdova Baldeón, Isaac. (2009). Estadística aplicada a la investigación (1ª ed.). Perú. Editorial San Marcos.
4. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
5. Hidrugo Vásquez, José Luis & Pucce castillo, Diego Fernando (2016). El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel. (tesis de

pregrado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2285/Tesis%20de%20Hidrugo%20V%20E1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf?sequence=1>

6. Olivarez Maldonado, Omar, Kido Miranda, Juan, Gerónimo Rendón, Luis y Hernández Pastrana, Verónica (Marzo 2016). Aplicación como estrategia del KAIZEN en la empresa “ópera form”. Revista de desarrollo Económico. Vol. 3. Recuperado de http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Desarrollo_Economico/vol3num6/Revista_de_Desarrollo_Econ%C3%B3mico_V3_N6_2.pdf
7. Pérez Porto, Julián & Merino María (2014). Definiciones: Definición de rendimiento laboral. Recuperado de <https://definicion.de/rendimiento-laboral/>
8. Pino Gotuzzo, Raúl (2006). “Metodología de la Investigación”. Perú. Editorial San Marcos.
9. República de Perú (2016): Municipalidad Provincial de Pasco, Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Pasco. Ordenanza Municipal Nro 009-2016-HMPP. 28 de junio de 2016.
10. Reynaga Utani, Yolanda (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. (tesis pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas.

Andahuaylas, Perú. Disponible en http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11. SERVIR – PERU (2017). Implementación de un nuevo modelo en la Gestión del rendimiento en el sector público. Recuperado de: <http://www.servir.gob.pe/servir-inicia-implementacion-de-un-nuevo-modelo-en-la-gestion-del-rendimiento-en-el-sector-publico/>
12. Suarez Barraza, Manuel Francisco (2007). El Kaizen: la filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total. Editorial: Panorama. México.
13. Terán Ruelas, Juan Luis (2015). Trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento laboral. (Trabajo académico para obtener el Bachiller en Administración de Negocios). Universidad Católica de San Pablo. Arequipa Perú.
14. Venegas Sosa Rolando Alfredo. (2005). Las 5S, manual teórico y de implantación. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/las-5s-manual-teorico-y-de-implantacion/>

ANEXOS

CUESTIONARIO

Sr (Srta). Somos alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, rogamos a usted resuelva el cuestionado que a continuación le presentamos marcando la respuesta que considere más adecuado.

1. En cuanto a la **estrategia kaisen**.

PREGUNTA
Tiene usted conocimiento sobre la estrategia Kaisen
a) Nada b) Muy poco c) Poco d) Mucho

1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre

PREGUNTA	1	2	3	4	5
Separa las cosas que sirven de las que no sirven					
Conserva lo útil y elimina lo demás					
Existe un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar					
Limpia y dispone los materiales para el uso					
Se mantienen los logros alcanzados					
Existe una cultura de trabajo en equipo					
Están establecidas las normas en el trabajo					
Existe accidente laborales					
Considera que los usuarios están satisfechos					
La actitud de los trabajadores es buena					

2. En relación a **rendimiento laboral**.

- | |
|---|
| 1. Nunca
2. A veces
3. Casi siempre
4. Siempre |
|---|

PREGUNTA	1	2	3	4	5
Logro de metas					
Se logran las metas					
Se capacita constantemente					
El presupuesto asignado es razonable					
Motivación para el rendimiento laboral					
Se reconoce el logro de metas					
Se estimula las sugerencias					
Considera que esta automotivado para desempeñar su trabajo					
Evaluación del rendimiento laboral					
La evaluación del desempeño laboral es justa					
La evaluación del desempeño laboral sirve para ascender					
Después de la evaluación del desempeño laboral le explican los resultados					
La evaluación del desempeño laboral se orienta al logro del plan de trabajo					