

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**El método Kaizen y la productividad laboral de los servidores
administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023**

**Para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración**

Autores:

Bach. Melany Diana CABELLO HERMITAÑO

Bach. Jackeline Melina CRISTOBAL CORDOVA

Asesor:

Dra. Jannet Karim FUSTER GÓMEZ

Cerro de Pasco – Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**El método Kaizen y la productividad laboral de los servidores
administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
PRESIDENTE

Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 017-2025-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Melany Diana, CABELLO HERMITAÑO - Jackeline Melina, CRISTOBAL CORDOVA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

El método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023

Asesor:

Dra. Jannet Karim, FUSTER GÓMEZ

Índice de Similitud: 11%

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 17 de Junio de 2025.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE José Antonio FAU
201548050461.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.06.2025 22:47:13 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A Dios por darme fuerzas y bendecir cada día mi vida, a mis padres William Hoover y Flor Dalila que siempre me apoyaron económica y moralmente en mis estudios. A mis hermanos Jeremy y Miriam por el apoyo que me brindaron día a día.

Melany Diana

A Dios por brindarme la sabiduría y su amor infinito; a mis padres César y Magloria, por sus enseñanzas y por su apoyo de manera incondicional para poder continuar con mis estudios; a mis compañeros de estudio por su amistad y apoyo.

Jackeline Melina

AGRADECIMIENTO

Con profunda gratitud, queremos expresar nuestro reconocimiento a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y, en particular, a la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, por ser el pilar fundamental en nuestra formación académica, brindándonos conocimientos y herramientas que nos han permitido culminar esta investigación.

Nuestro más sincero agradecimiento a la Dra. Janeth K. FUSTER GOMEZ, por su guía experta, dedicación y paciencia. Su valiosa orientación, acompañada de su compromiso académico, fue determinante para superar los retos y alcanzar los objetivos trazados en esta tesis.

A nuestros compañeros de estudio, les extendemos nuestro aprecio por su constante apoyo, colaboración y espíritu de camaradería, que enriquecieron esta etapa de nuestra vida profesional.

De manera especial, agradecemos a nuestras familias, cuyo amor, sacrificio y apoyo incondicional nos motivaron a perseverar en los momentos de mayor dificultad. Su fe en nosotros fue nuestra mayor fortaleza para culminar con éxito este proyecto. Finalmente, reconocemos a todos aquellos que, de manera directa o indirecta, contribuyeron a que esta investigación se hiciera realidad.

Melany Diana

Jackeline Melina

RESUMEN

La presente investigación titulada El método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023. Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, con tipo de investigación básica de nivel correlacional. El método utilizado es deductivo e inductivo, con un diseño no experimental y la muestra estuvo conformada por servidores administrativos que se determinó mediante un muestreo censal. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta, mediante el instrumento cuestionario, que cuenta con 25 preguntas agrupado en 5 dimensiones para la variable Método Kaizen y 15 preguntas agrupado en 2 dimensiones para la variable Productividad Laboral. Para el proceso de datos se usó el software SPSS versión 25 y los resultados revelaron una correlación positiva y significativa entre el método Kaizen y la mejora en la productividad laboral de los servidores administrativos, a causa del resultado de la prueba Rho de Spearman donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.950 y un p-valor de 0.01, que llega a ser menor al nivel de significancia establecido de 0.05.

Palabras clave: Método Kaizen, productividad laboral, mejora continua, eficiencia administrativa, gestión universitaria.

ABSTRACT

The present research entitled The Kaizen method and the labor productivity of the administrative servers of the Faculty of Business Sciences of the Daniel Alcides Carrión National University - 2023, aims to determine the relationship between the Kaizen method and the labor productivity of the administrative servers of the Faculty of Business Sciences of the Daniel Alcides Carrión National University - 2023. This study adopts a quantitative approach, with a correlational level basic research type. The method used is deductive and inductive, with a non-experimental design and the sample was made up of administrative servers that were determined through a census sampling. For data collection, the survey technique was used, using the questionnaire instrument, which has 25 questions grouped into 5 dimensions for the Kaizen Method variable and 15 questions grouped into 2 dimensions for the Labor Productivity variable. For the data processing, SPSS version 25 software was used and the results revealed a positive and significant assessment between the Kaizen method and the improvement in the labor productivity of administrative servers, due to the result of the Spearman Rho test where a valuation coefficient of 0.950 and a p-value of 0.01 were obtained, which is less than the established significance level of 0.05.

Keywords: Kaizen method, work productivity, continuous improvement, administrative efficiency, university management.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de las universidades públicas peruanas, mejorar la calidad de los servicios administrativos se ha vuelto una prioridad, ya que estos influyen directamente en la satisfacción de estudiantes, docentes y usuarios externos. En la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se han identificado diversas limitaciones en los procesos administrativos, como demoras en la atención, falta de evaluación del desempeño y escasa sistematización, lo que afecta la productividad del personal y dificulta el cumplimiento eficiente de sus funciones.

Frente a esta realidad, surge la necesidad de implementar herramientas que promuevan la mejora continua y fortalezcan la cultura organizacional. El método Kaizen, de origen japonés, ha demostrado ser eficaz en distintos sectores al fomentar cambios progresivos y sostenidos, basados en la participación activa del personal y la revisión constante de los procesos. Su aplicación en el ámbito universitario aún es limitada, pero representa una oportunidad valiosa para transformar la gestión interna desde un enfoque humano, práctico y sostenible.

Esta investigación se propone analizar cómo la implementación del método Kaizen puede influir en la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales. A través de este estudio, se busca generar propuestas concretas para mejorar el desempeño institucional, revalorando el rol del trabajador administrativo y aportando al fortalecimiento de una gestión más eficiente, participativa y comprometida con la mejora continua.

Las autoras

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación	5
1.3.	Formulación del problema.....	6
1.3.1.	Problema general	6
1.3.2.	Problemas específicos	6
1.4.	Formulación de objetivos	7
1.4.1.	Objetivo general	7
1.4.2.	Objetivos específicos	7
1.5.	Justificación de la investigación	8
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	8

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	10
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	13
2.3.	Definición de términos básicos	20
2.4.	Formulación de hipótesis	21
2.4.1.	Hipótesis general.....	21
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	22
2.5.	Identificación de variables.....	22
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.	23

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	25
------	----------------------------	----

3.2.	Nivel de investigación.....	25
3.3.	Métodos de la investigación.....	25
3.4.	Diseño de investigación	26
3.5.	Población y muestra.....	26
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7.	Selección y validación 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.....	28

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	30
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	31
4.3.	Prueba de hipótesis.....	40
4.4.	Discusión de resultados	44

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad Variable 1 Método Kaizen	27
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad Variable 2 Productividad laboral.....	27
Tabla 3. Variable 1 Método Kaizen.....	31
Tabla 4. Dimensión 1 SEIRI – Seleccionar.....	32
Tabla 5. Dimensión 2 SEITON – Organizar.....	33
Tabla 6. Dimensión 3 SEISO – Limpiar.	34
Tabla 7. Dimensión 4 SEIKETSU - Estandarizar.	35
Tabla 8. Dimensión 5 SHITSUKE - Disciplina	36
Tabla 9. Variable 2 Productividad Laboral.	37
Tabla 10. Tabla 10 Dimensión 1 V2 Eficiencia.	38
Tabla 11. Dimensión 2 V2 Eficacia.	39
Tabla 12. Tabla 12 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.....	40
Tabla 13. Correlación Variable 2 con la Variable 1.	41
Tabla 14. Correlación Variable 2 con la Dimensión 1 Variable 1.....	42
Tabla 15. Correlación Variable 2 con la Dimensión 2 Variable 1.....	42
Tabla 16. Correlación Variable 2 con la Dimensión 3 Variable 1.....	43
Tabla 17. Correlación Variable 2 con la Dimensión 4 Variable 1.....	43
Tabla 18. Correlación Variable 2 con la Dimensión 5 Variable 1.....	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página.
Gráfico 1. Variable 1 Método Kaizen.	32
Gráfico 2. Dimensión 1 SEIRI – Seleccionar.	33
Gráfico 3. Dimensión 2 SEITON – Organizar.	34
Gráfico 4. Dimensión 3 SEISO – Limpiar.	35
Gráfico 5. Dimensión 4 SEIKETSU - Estandarizar.	36
Gráfico 6. Dimensión 5 SHITSUKE - Disciplina	37
Gráfico 7. Variable 2 Productividad Laboral.	38
Gráfico 8. Dimensión 1 V2 Eficiencia.	39
Gráfico 9. Dimensión 2 V2 Eficacia.	40

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

A nivel internacional

En el entorno global actual, caracterizado por la velocidad de los cambios tecnológicos, las crecientes exigencias de calidad y la presión por mejorar la eficiencia organizacional, las instituciones; tanto del sector privado como del público, enfrentan un reto constante: elevar la productividad sin descuidar el bienestar de sus trabajadores. En este contexto, metodologías como el método Kaizen, centradas en la mejora continua y en la participación activa del personal, han ganado reconocimiento internacional por su capacidad para generar transformaciones sostenibles en los entornos laborales. Países como Japón, Alemania y Estados Unidos han adoptado este enfoque no solo en la industria, sino también en servicios y organizaciones gubernamentales, demostrando que pequeñas mejoras progresivas pueden generar impactos significativos en la productividad general.

El método Kaizen no se limita únicamente a mejorar procesos técnicos; su verdadera fortaleza radica en la transformación de la cultura organizacional.

Se fundamenta en principios como la disciplina, la estandarización, la eliminación de desperdicios y el compromiso del personal con la mejora permanente (Liker, 2021). En el ámbito educativo internacional, universidades en países como Finlandia, Canadá y Corea del Sur han comenzado a integrar este enfoque para optimizar tanto sus funciones académicas como administrativas, promoviendo un entorno colaborativo y orientado a resultados (Pekka & Heikkilä, 2020). Estas instituciones han comprendido que la calidad de la educación también depende de la eficiencia del soporte administrativo, que es esencial para el desarrollo académico.

No obstante, en América Latina la realidad es distinta. Aunque algunas empresas privadas han adoptado con éxito el Kaizen como parte de su cultura organizacional, su aplicación en instituciones del Estado y, en particular, en el sector educación superior, aún es limitada. Persisten estructuras burocráticas, resistencia al cambio y una cultura institucional poco propensa a la innovación, lo que repercute directamente en la productividad de los servidores públicos (Cruz, 2022). En muchas universidades públicas de la región, se observan procesos administrativos lentos, duplicidad de funciones, falta de coordinación entre oficinas y escasa orientación hacia la mejora continua, lo cual impacta negativamente en la calidad de los servicios que se brindan tanto a docentes como a estudiantes (Morales & Paredes, 2021).

A nivel nacional

En el contexto peruano, la búsqueda de mayor eficiencia en las instituciones públicas ha cobrado un protagonismo creciente, especialmente en el ámbito educativo. La administración universitaria enfrenta el desafío de adaptarse a un entorno cambiante que exige mayor transparencia, agilidad en los procesos y una orientación clara hacia resultados. Sin embargo, la realidad muestra que muchas universidades públicas aún operan bajo esquemas administrativos tradicionales, con estructuras rígidas, procedimientos

burocráticos y escasa cultura de mejora continua. Esta situación limita la productividad laboral de sus trabajadores y obstaculiza el cumplimiento eficiente de sus funciones.

En este escenario, metodologías de gestión como el método Kaizen — que promueve la mejora continua mediante la participación activa del personal, la estandarización de procesos y la eliminación de ineficiencias— ofrecen una oportunidad valiosa para fortalecer el desempeño institucional. Aunque esta filosofía de origen japonés ha sido implementada exitosamente en empresas peruanas del sector industrial y de servicios (MINCETUR, 2020), su aplicación en el sector público y, específicamente, en la administración universitaria, sigue siendo limitada y poco documentada.

Diversos estudios realizados en el país evidencian que la baja productividad en oficinas administrativas universitarias responde, en parte, a la ausencia de herramientas modernas de gestión, a la débil cultura organizacional y a la resistencia al cambio del personal (Gonzales & Torres, 2021). La falta de planificación operativa, los procedimientos poco sistematizados y la escasa motivación laboral son síntomas recurrentes en estas instituciones, lo que impacta directamente en la calidad de los servicios brindados a la comunidad académica. Según la Contraloría General de la República (2022), muchos procesos administrativos en universidades públicas presentan deficiencias que afectan la eficacia institucional y generan insatisfacción entre los usuarios.

En este marco, la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión no es ajena a estas dificultades. En la Facultad de Ciencias Empresariales, se han identificado diversas limitaciones en el rendimiento del personal administrativo, tales como demoras en la atención de trámites, desorganización documental, falta de mecanismos de evaluación del desempeño y escasa orientación hacia la mejora continua. A pesar de contar con personal con experiencia, la ausencia de un enfoque de gestión moderno dificulta la eficiencia del trabajo

administrativo, reduciendo así su productividad y generando cargas innecesarias para otros actores del proceso educativo.

Frente a esta problemática, se plantea la necesidad de explorar el impacto que podría tener la implementación del método Kaizen en la productividad laboral de los servidores administrativos. Aplicar esta metodología podría contribuir a mejorar la organización del trabajo, reducir los tiempos de respuesta, fomentar el trabajo colaborativo y, sobre todo, fortalecer la cultura institucional orientada a la mejora progresiva. No obstante, se carece de estudios empíricos en universidades públicas peruanas que demuestren su efectividad en este contexto.

A nivel local

En la actualidad, la gestión administrativa dentro de las instituciones públicas de educación superior enfrenta múltiples desafíos relacionados con la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la productividad del personal. En el caso específico de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC), ubicada en la región Pasco, estas dificultades se hacen evidentes en los procesos cotidianos de atención al público, tramitación documental, organización interna y cumplimiento de metas institucionales.

Durante los últimos años, se ha observado un creciente desfase entre las exigencias del entorno educativo y la capacidad de respuesta administrativa. La universidad, como ente formador de profesionales y gestora de servicios académicos, requiere de una estructura operativa ágil, colaborativa y enfocada en la mejora continua. No obstante, en la Facultad de Ciencias Empresariales, persisten situaciones como la duplicidad de funciones, deficiencias en la estandarización de procesos, limitada capacitación del personal y escasa evaluación del desempeño. Estos factores terminan por afectar la productividad

laboral de los servidores administrativos, lo cual repercute directamente en la calidad de atención brindada a los estudiantes, docentes y otros usuarios.

Uno de los problemas más frecuentes detectados es la lentitud en la tramitación de documentos, lo cual genera malestar entre los usuarios internos y externos. Asimismo, no se cuenta con indicadores claros ni con un sistema de mejora continua que permita identificar cuellos de botella, proponer cambios y hacer seguimiento a los resultados. La falta de una cultura de mejora sostenida y de espacios de participación para los trabajadores administrativos limita su involucramiento en la optimización de los procesos. Además, las reuniones de trabajo o actividades de retroalimentación suelen centrarse en aspectos operativos, sin abrirse al análisis de fondo ni al planteamiento de soluciones innovadoras.

En este contexto, la aplicación de metodologías como el método Kaizen, centrado en la mejora continua a través de pequeños cambios implementados de manera sostenida, podría representar una herramienta clave para incrementar la productividad laboral del personal administrativo. Sin embargo, en la Facultad de Ciencias Empresariales no se han desarrollado iniciativas sistemáticas para incorporar este enfoque. Tampoco se ha promovido una evaluación de su aplicabilidad ni de su impacto en el contexto universitario local.

1.2. Delimitación de la investigación

De acuerdo a la identificación y planteamiento, establecemos la delimitación que describimos seguidamente:

Delimitación temporal

Para definir la temporalidad, se tomó en cuenta el periodo comprendido de enero a junio correspondiente al año 2023.

Delimitación espacial

La investigación se realiza en la jurisdicción de la Facultad de Ciencias Empresariales, ubicada en el distrito de Yanacancha de la provincia y región de Pasco.

Delimitación social

En cuanto a la delimitación social, esta incluye a los trabajadores de administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre SEIRI – seleccionar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023?
- b. ¿Cuál es la relación entre SEITON – organizar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023?
- c. ¿Cuál es la relación entre SEISO – limpiar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023?
- d. ¿Cuál es la relación entre SEIKETSU - estandarizar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad

de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023?

- e. ¿Cuál es la relación entre SHITSUKE – Disciplina y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar relación que existe entre el método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre SEIRI – seleccionar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.
- b. Establecer la relación entre SEITON – organizar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023
- c. Identificar la relación entre SEISO – limpiar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.
- d. Conocer la relación entre SEIKETSU - estandarizar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.

- e. Señalar la relación entre SHITSUKE – Disciplina y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.

1.5. Justificación de la investigación

La investigación sobre el método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión surge a partir de la preocupación de los usuarios con respecto a los procedimientos para obtener el grado académico, el título profesional, el certificado de estudios y las diversas constancias, como las relacionadas con las prácticas pre profesionales, proyección social, egresado, matrícula e investigación.

En cuanto a la justificación teórica, el estudio facilita información bibliográfica referente al método Kaizen y a la productividad laboral. En cuanto a método Kaizen, se centra en la mejora continua de los diversos procesos, destacando pequeñas mejoras con la finalidad de aumentar la eficiencia, la calidad y productividad. En lo que respecta a productividad laboral, viene a ser la relación entre producción y los recursos utilizados. Justificación práctica, la metodología Kaizen y la productividad laboral están íntimamente ligados, siendo de mucha importancia para las diversas organizaciones, ya que su implementación asegura una utilización óptima de los recursos, resultando en un progresivo aumento de la eficiencia y productividad.

1.6. Limitaciones de la investigación

A continuación, nos orientamos hacia los límites de la investigación, según se detalla seguidamente:

- En cuanto a la revisión bibliográfica, se encontraron dificultades para ubicar estudios anteriores sobre Kaizen y productividad laboral en el ámbito administrativo universitario.

- El resultado de la investigación se restringe a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Seguidamente resaltamos el limitado tiempo para obtener la información debido a motivos laborales.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes Internacionales

(Vargas Reyes, 2021) en su trabajo de investigación titulada Aumento de productividad en actividades de TPM en el área de estampado utilizando la metodología Kaizen del TPS que fue desarrollado en Mexico, tiene como objetivo aumentar la productividad en línea de estampado aplicando la metodología continua (Kaizen) en las actividades de TPM de acuerdo con el TPS (sistema de Toyota), tiene un nivel de estudio cuantitativo. El trabajo de investigación concluye en que la mejora continua entre ellos el método Kaizen es una herramienta fundamental para mantenerse ante la competencia o ser competitivo, mediante ello se podrá alcanzar la máxima calidad y excelencia, involucrando tanto los aspectos tecnológicos como capital humano.

Duran & Gómez (2017) en la tesis Productividad laboral y grado de satisfacción con los beneficios no salariales que ofrece una entidad bancaria de la zona oriente de Colombia. El estudio tiene como objetivo general, determinar los factores que influyen en la productividad laboral de una entidad bancaria de la zona oriente de Colombia que utiliza el salario emocional como estrategia

para el cumplimiento de las metas establecidas por la entidad. La metodología planteada sostiene una investigación de tipo cualitativo y cuantitativo. En la tesis se concluye: los factores que influyen en la productividad laboral, están comprendidos por trabajo en equipo, ambiente laboral y la comunicación. Además, destacan que el salario emocional desempeña un rol importante en la motivación de los trabajadores, lo que a su vez resulta en un incremento en su desempeño y eficiencia en el trabajo.

Antecedentes nacionales

Chapoñan & Sirlopu (2023) en su investigación denominada Metodología kaizen basado en 5s para mejorar el desempeño de los colaboradores del Molino Molisam I S.A.C., Lambayeque – 2022. Tiene como objetivo general proponer la metodología Kaizen basado en 5s para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del molino Molisam I S.A.C., Lambayeque – 2022. En cuanto al método, se aprecia una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo-propositivo, de diseño no experimental, con una muestra de 47 colaboradores. En el estudio concluyen: que existe una débil clasificación de los materiales, herramientas e implementos de seguridad, así como también la ausencia en el orden y limpieza de los elementos, el nivel de desempeño de los colaboradores es bajo, terminan con el diseño de la propuesta de la metodología 5S que permite mejorar las actividades del personal evitando perdidas y retrasos, que a su vez permiten tener la clasificación, orden y limpieza de los elementos de trabajo.

Cosme (2022) en su tesis Kaizen y su relación con la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021. Para lograr su propósito establece una investigación de tipo básica, con un nivel correlacional, de diseño transversal y una muestra de 22

colaboradores. Concluye: existe relación directa y significativa entre el Kaizen y la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC – 2021, consecuentemente la empresa debe aplicar Kaizen para mejorar la productividad laboral de los colaboradores.

Torres (2020) en su tesis Mejora continua kaizen y la productividad de los colaboradores en la planta Eurofresh Perú S.A.C, San Martín de Pangoa – 2020. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la mejora continua Kaizen y la productividad de los colaboradores en la planta Eurofresh Perú S.A.C., San Martín de Pangoa – 2020. El estudio presenta un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y transversal, de diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 35 colaboradores. Concluye: Existe relación positiva entre las variables mejora continua Kaizen y la productividad en la planta Eurofresh S.A.C, San Martín de Pangoa - 2020, con un valor de R de Pearson de 0,714 a un nivel de significancia menor al 0,05. En consecuencia, empleando la mejora continua Kaizen los colaboradores podrán mejorar el uso de los recursos, empleando de manera eficiente y efectiva.

Falcón & Leiva (2019) en su investigación denominada Aplicación de la metodología Kaizen para mejorar el desempeño laboral en el área asistencial del Hospital Regional Nuevo Chimbote-2019. Establecieron como objetivo aplicar la metodología Kaizen para mejorar el desempeño laboral del personal asistencial. Consideran como tipo de investigación cuantitativo, con alcance explicativo, de diseño pre experimental y con una muestra de 32. Concluyeron: antes de la implementación de la metodología Kaizen existe un bajo desempeño laboral comprendido en los trabajadores asistenciales, en tanto con la aplicación de la metodología Kaizen el desempeño laboral mejoro considerablemente, realizándose todas las actividades en su totalidad.

Antecedentes locales

(Cespedes Lopez & Meza Gomez, 2018), en su trabajo de investigación *Kaisen y Rendimiento Laboral en la Subgerencia de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018*, donde su objetivo 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, 2018. El tipo de investigación que usaron fue cuantitativo - básica, con un nivel descriptivo y correlacional, el método deductivo con un diseño no experimental, transeccional – correlacional, tamaño de muestra es de 44. Concluyeron que si existe relación positiva entre las variables 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, sin embargo, los trabajadores tienen escaso conocimiento de la estrategia Kaisen, y los factores que afectan el rendimiento laboral de los trabajadores 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 subgerencias, la evaluación del desempeño laboral no son justas y tampoco garantizan el ascenso en el puesto de trabajo.

2.2. Bases teóricas – científicas

Método Kaizen

Como señala Imai (2001) Kaizen es definido como “mejoramiento constante que involucra a todos los integrantes de una organización” (p. 29). Kaizen implica reconocer la presencia de necesidades y problemas dentro de los procesos; una vez identificados, se modifican en oportunidades para realizar mejoras.

Desde el punto de vista de Yenque, Garcia, & Raez (2002) definen a Kaizen como “nuestra forma de vida merece ser mejora constantemente” (p. 64). Los autores citados afirman que es “pensamiento orientado a procesos y estrategias de desarrollo para asegurar la mejora continua involucrando a personas en todos los niveles jerárquicos de la organización” (p. 64).

Godínez & Hernández (2018) definen a Kaizen como “Una solución científica a problemas centradas en la persona, enfocada en el beneficio de la sociedad” (p. 4). Los autores también señalan que una organización adopta una cultura Kaizen cuando fomenta el desarrollo de sus servidores, lo que implica que cualquier trabajador tiene la capacidad de proponer y poner en práctica procesos y actividades (p. 4). También afirman, todos trabajan para cumplir un objetivo con propósitos claros, se involucran en la resolución de los problemas, asumen su responsabilidad, se enfocan en los clientes buscando satisfacer sus necesidades y se enfocan en lo que realmente necesitan (Godínez & Hernández, 2018, p. 5).

Kaizen se interpreta como una filosofía de mejora continua que se concentra en efectuar cambios progresivos y duraderos en todas las áreas de la organización, con el propósito de mejorar la eficiencia, la calidad y la competitividad en beneficio de los usuarios. La participación activa de todos los servidores es esencial para lograr de forma exitosa la implementación de la metodología Kaizen.

La esencia de Kaizen es involucrar a todos los trabajadores mediante la introducción de cambios, que reduzcan tiempos movimientos, de acuerdo a la calidad acordada, cumpliendo con las demandas del cliente. Según lo indicado por Godínez & Hernández (2018) se identifican etapas para mejorar los actuales métodos de trabajo, destacando los siguientes:

- a. Desglosa los pasos.** Establezca una relación de todas las actividades, seguidamente, diseñe la secuencia del proceso (Godínez & Hernández, 2018).
- b. Cuestiona los pasos.** Cuestione la secuencia del proceso, explique porque es necesario esta actividad, cuestione los materiales, los equipos y el actuar de las personas, identifique el propósito de ese paso (Godínez & Hernández, 2018).
- c. Desarrolla un nuevo método.** Elimine los pasos innecesarios, implemente nuevas herramientas, busque mejores formas que impacten positivamente los resultados (Godínez & Hernández, 2018).
- d. Aplica el nuevo método.** Explique el nuevo método, señalando sus ventajas, consigue que se apruebe y luego implemente (Godínez & Hernández, 2018).

Kaizen “es una palabra japonesa que significa mejoramiento constante. Es llevar adelante pequeños cambios que mejorarán nuestro trabajo cotidiano” (Parenti et al., 2019, p. 10).

La ejecución del método Kaizen se lleva a cabo de manera progresiva, en fases. Las primeras cuatro S, que son: selección, orden, limpieza y mantenimiento, requerirán llegar a acuerdos para establecer criterios, estándares y métodos de actuación (Parenti et al., 2019, p. 25). La quinta S, que es la autodisciplina, deberá ser cultivada para mantener lo logrado durante el progreso del proceso y promover la mejora constante (Parenti et al., 2019, p. 25).

SEIRI – seleccionar

Como expresan Parenti et al. (2019), seleccionar implica distinguir entre lo fundamental y lo no esencial, requiere categorizar elementos en el entorno de

trabajo, mantener únicamente aquellos que son esenciales y descartar los innecesarios con el objetivo de mejorar la organización y la eficiencia (p. 25).

La esencia de la selección radica en deshacerse de cosas superfluos, mantener solo lo esencial, optimizar la disposición visual de objetos, materiales o cosas, reduciendo el tiempo de búsqueda y, de esta manera, prevenir accidentes y errores humanos derivados de la presencia de elementos innecesarios (Parenti et al., 2019).

En esta fase nos preguntamos ¿Se requiere este elemento? ¿La cantidad es adecuada? ¿Debe estar localizado en este espacio? (Parenti et al., 2019).

SEITON - organizar

Conforme sostienen Parenti et al. (2019), organizar comprende “Un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar” (p. 27). El concepto de organizar implica la relevancia de establecer una disposición funcional para los objetos, equipos, herramientas y documentos considerados esenciales en la fase inicial (SEIRI - Selección), con el propósito de llevar a cabo las funciones de manera eficiente (Parenti et al., 2019, p. 27).

Durante la fase de organizar, el orden debe ser practico y tener en cuenta frecuencia de uso.

Al organizar el ambiente de trabajo se debe ubicar las herramientas, equipos e insumos de acuerdo a la frecuencia de uso, para mejorar los tiempos productivos identificar cada uno de ellos (Parenti et al., 2019, p. 27).

SEISO – limpiar

Según Parenti et al. (2019), durante esta etapa es fundamental abordar la eliminación de áreas sucias, detectar necesidades de mantenimiento y asegurar condiciones de trabajo confortables (p. 28).

En este este paso, es necesario eliminar las fuentes que originan suciedad, supervisar periódicamente el estado operativo de los equipos y

herramientas para aumentar su vida útil, crear entornos limpios y agradables que reduzcan el riesgo de accidentes, y fomentar un ambiente de bienestar y satisfacción para los servidores (Parenti et al., 2019, p. 28).

SEIKETSU – estandarizar

Según Yenque, Garcia y Raez (2002), Seiketsu involucra la estandarización y simplificación de procesos, así como la preservación del orden, la organización y la limpieza en el entorno de trabajo.

Conservar o establecer estándares para las condiciones alcanzadas mediante la implementación de las tres primeras "S". Es fundamental tener en cuenta que estas condiciones servirán como la base para seguir implementando mejoras (Parenti et al., 2019, p. 28).

Durante esta etapa, se busca estandarizar los procedimientos de operación y mantenimiento, perfeccionar la ejecución de los procesos mediante la evaluación de sus resultados en comparación con estándares predefinidos, establecer una metodología de trabajo que se aplique de manera sistemática, compartir información en tiempo real y fomentar la autonomía en el mantenimiento dentro del área de trabajo (Parenti et al., 2019, p. 28).

SHITSUKE – Disciplina

La autodisciplina implica en respetar las reglas establecidas, cumplir con los compromisos y acuerdos, todo basado en una convicción interna genuina. La disciplina guía el camino hacia la formación de hábitos, permitiéndonos realizar de manera fluida las funciones que anteriormente presentaban dificultades (Cura, H., s.f).

En cuanto a la disciplina Yenque, Garcia y Raez (2002), sostienen que la clave para desarrollar buenos hábitos de trabajo está basada en la obediencia a las normas, así como en el respeto a los colegas de trabajo y a los clientes.

Para Parenti et al. (2019) la disciplina es entendida como la capacidad de integrar conductas como acciones habituales y normales, llevadas a cabo en todos los lugares donde nos desenvolvemos (p. 31).

La capacidad para mantener la disciplina facilita la instauración de prácticas de limpieza y de organización en el centro de trabajo, impulsadas por los servidores administrativos y docentes. Asimismo, la aplicación de un método de trabajo estandarizado contribuye a perfeccionar los procedimientos para atender a los estudiantes

Productividad laboral

Conforme establece la Organización Internacional del Trabajo (2016), la productividad “es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios” (p. 1). La entidad en cuestión afirma que la productividad se mide de acuerdo a la eficacia con la que se utilizan los recursos, incluyendo a los trabajadores (p. 6). Entonces los servidores desempeñan un factor decisivo para aumentar la productividad mediante sus competencias y su actitud positiva.

De otro lado conforme a la Organización Internacional del Trabajo (2016), los factores de la productividad desempeñan un rol dinámico y tienen un impacto positivo o negativo, resaltando los aspectos que detallamos seguidamente:

- a.** Factores internos de productividad, son elementos que se encuentran bajo el control de los responsables de la empresa. Estos abarcan cuestiones relacionadas con la mercancía, la calidad del producto, el precio, los equipos, las materias primas, el consumo de energía, el uso de las tecnologías de información, las competencias y la motivación de los servidores, como también el almacenamiento, el diseño organizacional, entre otros (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 10).

- b.** Factores externos de la productividad, son aquellos elementos que escapan al control directo de la empresa. Comprende el acceso a la infraestructura, las condiciones del clima, la situación del mercado, los impuestos, etc. Estos factores son inmodificables mientras la empresa opere en su configuración actual. En caso de que tengan un impacto negativo, se debe pensar en cambiar de giro del negocio (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 10).

De acuerdo a lo sostenido por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2016), se define la productividad como “la relación entre la producción que se obtiene por un determinado periodo laborado y se cuantifica al relacionar la producción, ingresos o ventas entre las horas trabajadas o números de trabajadores realizados durante un tiempo determinado” (como se citó en Baldotano & Leyva, 2020, p. 20).

La productividad laboral según Valdés (2006) “mide la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para producirla”. Esto significa que la productividad laboral se entiende como el logro de las metas fijadas al menor costo posible, en el menor tiempo y con resultados óptimos.

Eficiencia

La eficiencia, según la Real Academia Española (2014), se define como la "capacidad de alcanzar los resultados deseados utilizando el menor número de recursos posible". La eficiencia hace referencia al uso racional de los recursos.

Como definen Rojas et al., (2018), la eficiencia se describe como la habilidad de utilizar recursos o capital humano con la finalidad de lograr un resultado determinado. Indica que es una medida que evalúa la capacidad o calidad de desempeño de un sistema o entidad económica, orientado a lograr los objetivos organizacionales (Ramírez, Magaña, y Ojeda, 2022, p. 195). Por su parte, Suárez (2000) resalta que la eficiencia significa la asignación de

recursos dentro de las organizaciones y el uso adecuado, preciso y pertinente tanto de personal, como de los recursos materiales utilizados en las organizaciones.

Eficacia

Según la Real Academia Española (2014), la eficacia es la “capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”.

La eficacia hace referencia al logro de resultados, para Koontz et al. (2012), la eficacia en el ámbito organizacional, implica a alcanzar los objetivos y metas (como se citó en Ramírez, Magaña, y Ojeda, 2022, p. 195).

Robbin y Coulter (2005) respecto a eficacia afirma que se trata de hacer las cosas bien, es decir, las actividades laborales a través de las cuales la organización logra sus objetivos

Diferencias entre eficiencia y eficacia

Eficiencia	Eficacia
Énfasis en los medios	Énfasis en los resultados
Hacer las cosas de manera correcta	Hacer las cosas correctas
Resolver problemas	Alcanzar objetivos
Salvaguardar los recursos	Optimizar la utilización de los recursos
Cumplir tareas y obligaciones	Obtener resultados
Entrenar a los subordinados	Proporcionar eficacia a los Subordinados

Nota. Información obtenida de Fernández & Sánchez (1997).

Conforme se observa en la tabla existen elementos que se complementan entre eficiencia y eficacia, sin embargo, la eficiencia es el aprovechamiento de los recursos, no obstante que la eficacia se orienta a la consecución de los resultados (Fernández & Sánchez, 1997)

2.3. Definición de términos básicos

- **Disciplina.** La disciplina promueve la responsabilidad, el respeto y cumplimiento de deberes y obligaciones (Real Academia Española (2023).
- **Estandarizar.** Comprende mantener de manera constante el orden, la limpieza en el espacio de trabajo (Vargas & Camero, (2021).

- **Eficacia.** Se define como el cumplimiento de los objetivos organizacionales, donde la utilización de recursos es proporcional a las necesidades para alcanzarlos, considerando el tiempo deseado para lograrlo. Se mide los resultados alcanzados tomando en cuenta un período determinado (Rodríguez, Palomino, & Aguilar, 2020).
- **Eficiencia.** Se caracteriza por la relación entre los insumos utilizados y los resultados obtenidos.
- **Kaizen.** Significa "mejorar". Al implementarla en las organizaciones como un proceso de mejora continua en la realización de tareas, tiene repercusiones tanto en el ámbito laboral como en los contextos personal, familiar y social (Vargas & Camero, (2021).
- **Limpiar.** Estimula la disposición hacia la actitud de limpieza en el espacio de trabajo y el mantenimiento de la clasificación y el orden de los elementos (Vargas & Camero, (2021).
- **Organizar.** Consiste en disponer de manera accesible lo que se requiere, organizando los materiales, equipos útiles de acuerdo con parámetro de seguridad, calidad y eficacia (Vargas & Camero, (2021).
- **Productividad.** “Es una característica empresarial que indica cuan eficiente es el uso de los recursos en la producción de bienes y servicios” (Unger, Flores & Ibarra, 2014).
- **Productividad laboral.** Es la relación entre la consecución de un objetivo y los recursos empleados para lograrlo.
- **Seleccionar.** Implica identificar y diferenciar lo que verdaderamente es esencial para nuestro lugar de trabajo (Vargas & Camero, (2021

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación directa y significativa entre SEIRI – seleccionar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.
- b. Existe relación directa y significativa entre SEITON – organizar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.
- c. Existe relación directa y significativa entre SEISO – limpiar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.
- d. Existe relación directa y significativa entre SEIKETSU - estandarizar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.
- e. Existe relación directa y significativa entre SHITSUKE – Disciplina y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023

2.5. Identificación de variables

Variable Independiente

X = método Kaizen

Variable Dependiente

Y = productividad laboral

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Método Kaizen	En las palabras de Imai (2001), Kaizen es el mejoramiento continuo donde participan todos los servidores	SEIRI seleccionar	- Clasificación de materiales - Eliminar recursos - Distribución área de trabajo - Ubicación de materiales - Distinción de lo necesario e innecesario
		SEITON organizar	- Organización de materiales - Acceso a equipos - Almacenamiento y disposición de materiales - Señalización del área - Orden el área de trabajo
		SEISO – limpiar	- Limpieza - Mantenimiento equipos - Procedimiento de limpieza - Participación de servidores - Eficiencia en la limpieza
		SEIKETSU estandarizar	- Estandarización de procesos - Implementación de Mapro - Estandarización de funciones - Estandarización de documentos - Estandarización de calidad
		SHITSUKE Disciplina	- Nivel de disciplina - Cumplimiento de procedimientos - Eficiencia en las funciones - Jornada laboral - Respeto entre colegas
Variable 2	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
	Examina la vinculación entre la	Eficiencia	- Productivo en puesto laboral - Logro de objetivos - Funciones definidas - Equipos operativos - Materiales suficientes - Propongo mejoras - Comunicación efectiva

producción Eficacia
lograda y los
recursos
empleados en su
generación
(Valdés, 2006).

- Compromiso con las funciones
 - Entrega de trabajos
 - Calidad de trabajo
 - Satisfacción con el servicio
 - Conocimientos para desempeñar funciones
 - Ejecución de tareas
 - Motivación
 - Equilibrio entre el trabajo y vida personal
-

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

De acuerdo con el objetivo se contempló una investigación básica. Conforme a la definición de Arias (2020), se caracteriza por ser conceptual y generaliza conocimientos teóricos, principios y leyes. Sirve de base para investigaciones prácticas.

En cuanto al nivel de investigación, se estableció como correlacional, permitiéndonos examinar la relación entre las variables metodología Kaizen y productividad laboral (Ortiz, 2015).

3.2. Nivel de investigación

Es de nivel descriptivo – correlacional

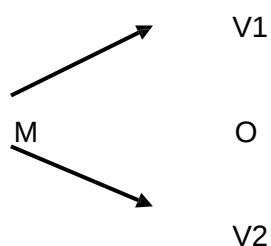
3.3. Métodos de la investigación

Se emplearon los siguientes métodos de investigación: método deductivo, se basa en verdades universales para llegar a conclusiones, y el método inductivo, que comienza con el análisis de hechos específicos para arribar a conclusiones, conforme indican Hernández, Fernández y Baptista (2014).

3.4. Diseño de investigación

En lo que concierne al diseño de la investigación se ha optado por el diseño no experimental. En las palabras de (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en este tipo de investigaciones, las variables se observan en su entorno natural. De igual manera, presenta un diseño de transversal, en cual implica la recopilación de la información en un solo momento.

Presenta el esquema siguiente:



Donde:

M : Muestra

O : Observaciones

V1 : Metodología Kaizen V2 : Productividad laboral

3.5. Población y muestra

Población del Estudio

La población materia de la investigación queda conformada por el total de servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Muestra de la Investigación

Respecto a la muestra, la cantidad es estadísticamente reducida, por lo tanto, se realiza un enfoque censal, es decir, participan todos los servidores, sumando un total de 06.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario con una escala de Likert, el cual está conformado

por 25 preguntas para la variable Método Kaizen y 15 preguntas para la variable Productividad Laboral, ambas agrupadas en dimensiones.

3.7. Selección y validación de los instrumentos de investigación

Confiabilidad y validez de los Datos

Para garantizar la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados en esta investigación, se aplicó procedimientos estadísticos apropiados como el SPSS. A continuación, se detallan los resultados obtenidos del análisis de fiabilidad para las variables consideradas.

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad Variable 1 Método Kaizen

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	25

Fuente: Análisis de fiabilidad. Elaboración propia.

Interpretación

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para los 25 ítems que componen la variable Método Kaizen es de 0.955. Este valor indica un nivel de confiabilidad excelente, lo que sugiere que los ítems presentan una alta consistencia interna y miden adecuadamente la variable en estudio.

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad Variable 2 Productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	15

Fuente: Análisis de fiabilidad. Elaboración propia.

Interpretación

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para los 15 ítems de la variable Productividad Laboral es de 0.932, lo que también refleja una confiabilidad

excelente. Esto asegura que las preguntas diseñadas para evaluar esta variable son consistentes y fiables para medir lo que se propone.

Los resultados del análisis de confiabilidad demuestran que ambos instrumentos son sólidos y adecuados para ser utilizados en la investigación. La alta consistencia interna en ambas variables respalda la validez del proceso de recolección de datos. Esto asegura que los cuestionarios aplicados brindarán resultados precisos y representativos

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las respuestas obtenidas mediante la ejecución del cuestionario se incorporaron en el software SPSS 25, siguiendo los pasos.

- 1) Las respuestas fueron clasificadas y ordenadas.
- 2) Se ingresaron las respuestas en el software
- 3) Los datos se presentan en tablas y gráficos
- 4) Se interpreta mediante la estadística descriptiva
- 5) Se establece el grado de correlación.

3.9. Tratamiento estadístico

Para el análisis estadístico, se emplea la estadística descriptiva y probabilística.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

El contenido de nuestro trabajo está enmarcado en los principios de investigación que resalta (Espinoza Freire & Calva Nagua, 2020) como el respeto hacia los encuestados en su participación para la obtención de datos de esta investigación, honestidad en la información emitida sin manipulación alguna, responsabilidad y transparencia. Así mismo, con la veracidad en cada procedimiento y la confidencialidad en la información personal de cada participante (Hernandez Sampieri, 2014).

En cuanto a la estructura se considera los contenidos establecidos en el Reglamento General de Grados y Títulos establecido por la Universidad

Nacional Daniel Alcides Carrión. Durante el periodo de investigación, se consideró el aporte de cada autor, citándolos de forma individual de acuerdo a las normas APA.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo se llevó a cabo para recopilar información necesaria sobre cómo el método Kaizen influye en la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Todo el proceso fue planificado para asegurar que los datos obtenidos fueran confiables y útiles para la investigación.

Para empezar, la población de este estudio estuvo formada por 6 servidores administrativos, quienes también conformaron la muestra, ya que trabajar con todos ellos resultó práctico debido al tamaño reducido del grupo. Esto permitió obtener una visión completa del fenómeno estudiado.

Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos principales. Uno estaba enfocado en medir las dimensiones del método Kaizen (SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU y SHITSUKE), y el otro, en evaluar la productividad laboral, considerando aspectos como la eficiencia y la eficacia. Ambos cuestionarios emplearon una escala Likert del 1 al 5, para que los participantes calificaran de manera sencilla y clara cada aspecto relacionado con su entorno laboral.

El proceso comenzó con la planificación, para lo cual se solicitó permiso a las autoridades de la facultad y se estableció un cronograma en coordinación con los servidores, garantizando que respondieran en un momento cómodo. Luego, se aplicaron los cuestionarios en formato físico, siempre explicando previamente a los participantes el propósito del estudio y asegurándoles que sus respuestas serían completamente confidenciales.

En el transcurso de una semana, se recolectaron todos los cuestionarios y se revisaron para asegurarse de que las respuestas estuvieran completas. Posteriormente, la información se digitalizó y organizó en una base de datos para facilitar su análisis. Este paso fue importante para garantizar que los datos estuvieran listos para ser procesados de manera estadística.

Durante todo el proceso se tuvo en cuenta la confidencialidad y el respeto hacia los participantes, dejando claro que su participación era voluntaria y que podían retirarse en cualquier momento sin problema.

El trabajo de campo fue fundamental para lograr un acercamiento real a la relación entre el método Kaizen y la productividad laboral. A pesar de trabajar con un grupo pequeño, se pudo recoger información valiosa para responder a las preguntas de la investigación.

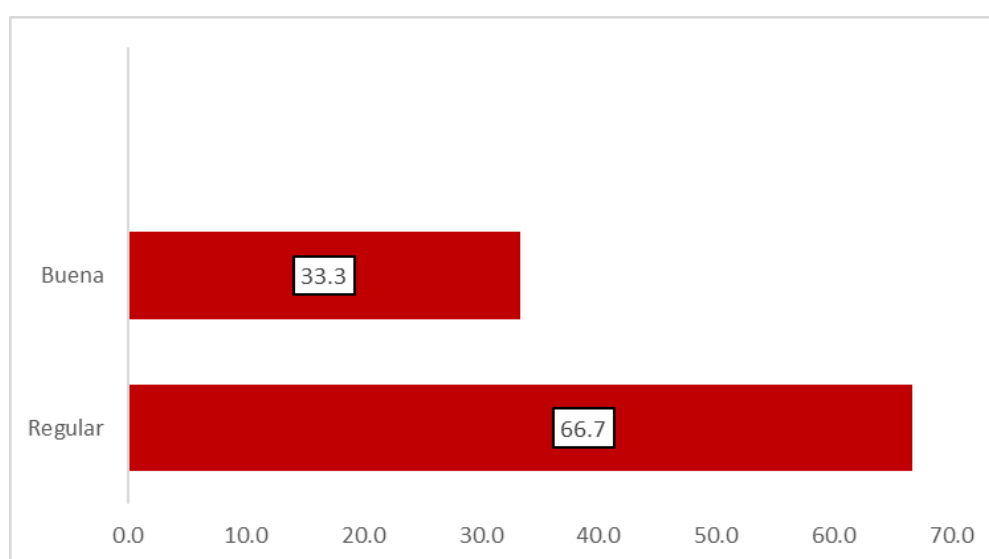
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 3. Variable 1 Método Kaizen

Variable 1 Método Kaizen		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	4	66,7
	Buena	2	33,3
	Total	6	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Gráfico 1. Variable 1 Método Kaizen.



Fuente: Tabla N° 3 Variable 1 Variable 1 Método Kaizen.

Interpretación

Según los resultados presentados en la Tabla N° 3 y el Gráfico N°1, la evaluación de la Variable 1, Método Kaizen, muestra que el 66.7% de los encuestados considera su implementación como "Regular", mientras que el 33.3% la califica como "Buena".

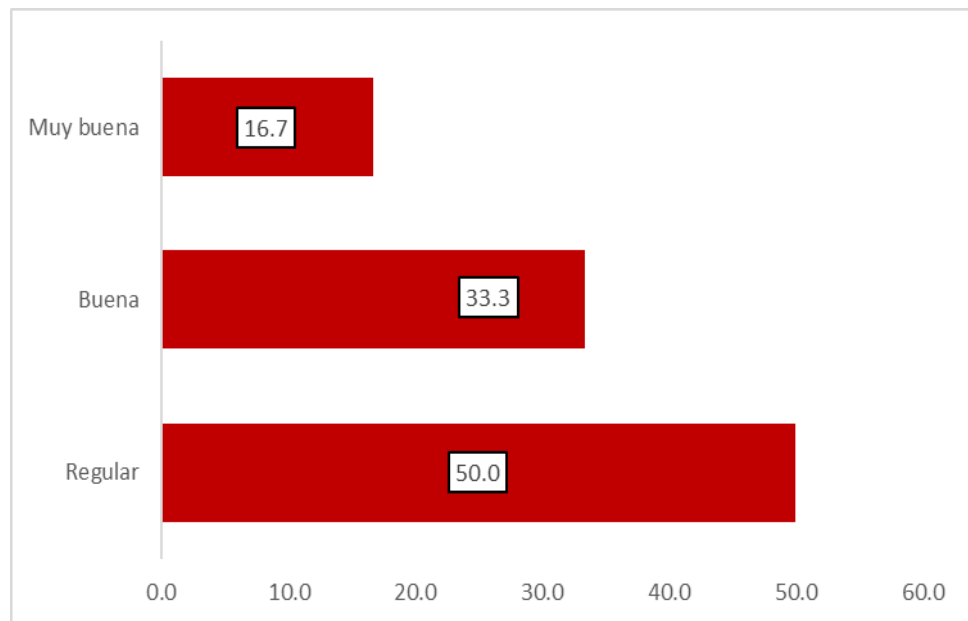
Esto indica que, aunque existe un reconocimiento positivo del método, la mayoría percibe áreas de mejora en su aplicación dentro de la institución, lo que podría ser un aspecto clave para futuros ajustes en su implementación.

Tabla 4. Dimensión 1 SEIRI – Seleccionar.

Dimensión 1 SEIRI – Seleccionar			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	3	50,0
	Buena	2	33,3
	Muy Buena	1	16,7
	Total	6	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Gráfico 2. Dimensión 1 SEIRI – Seleccionar.



Fuente: Tabla N° 4 Dimensión 1 SEIRI – Seleccionar.

Interpretación

De acuerdo con los resultados expuestos en la Tabla N° 4 y el Gráfico N° 2, la percepción sobre la Dimensión 1, SEIRI – Seleccionar, revela que el 50% de los encuestados la califican como "Regular", el 33.3% como "Buena" y solo el 16.7% como "Muy Buena".

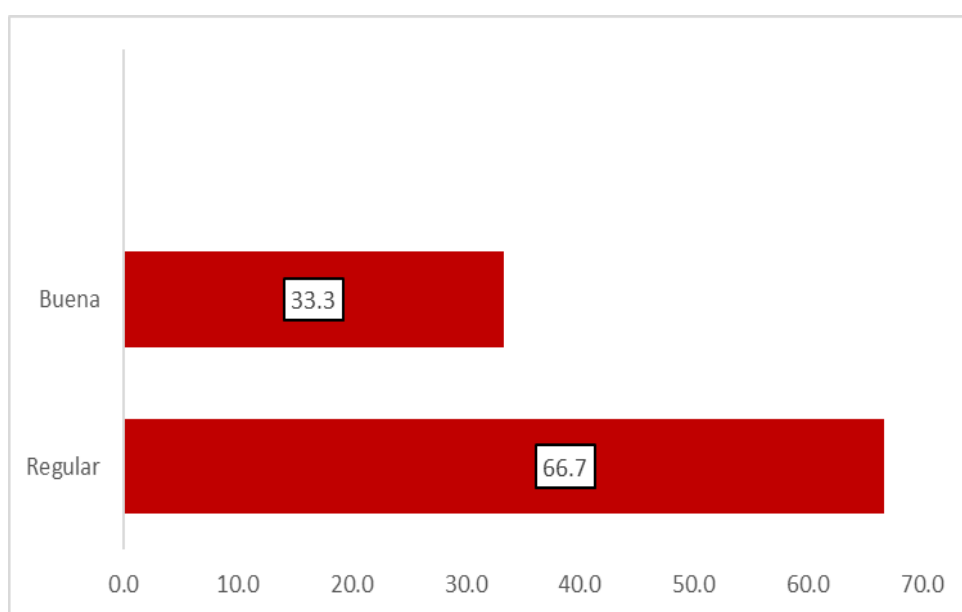
Estos datos sugieren que, aunque hay aspectos positivos, la mitad de los participantes perciben que la implementación de este principio tiene limitaciones, destacando la necesidad de optimizar los procesos relacionados con la selección y organización de materiales en el área de trabajo.

Tabla 5. Dimensión 2 SEITON – Organizar.

Dimensión 2 SEITON – Organizar			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	4	66,7
	Buena	2	33,3
	Total	6	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Gráfico 3. Dimensión 2 SEITON – Organizar.



Fuente: Tabla N° 5 Dimensión 2 SEITON – Organizar.

Interpretación

Según los resultados presentados en la Tabla N° 5 y el Gráfico N° 3, la percepción de los encuestados sobre la Dimensión 2, SEITON – Organizar, muestra que el 66,7% considera su implementación como "Regular", mientras que el 33,3% la califica como "Buena".

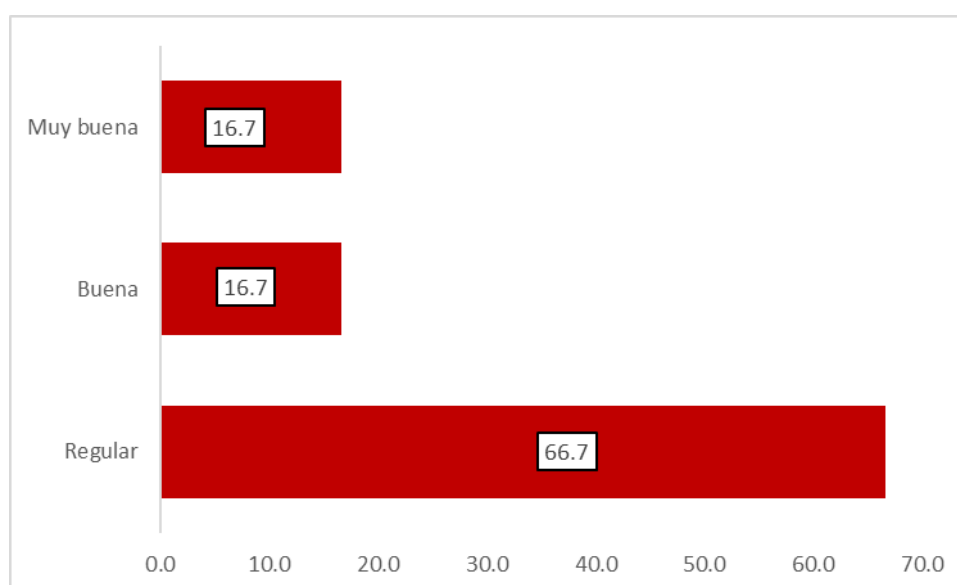
Esto refleja que la mayoría percibe carencias en la organización de materiales y equipos en el área de trabajo, lo que indica la necesidad de fortalecer este aspecto para mejorar la eficiencia laboral.

Tabla 6. Dimensión 3 SEISO – Limpiar.

Dimensión 3 SEISO – Limpiar			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	4	66,7
	Buena	1	16,7
	Muy Buena	1	16,7
	Total	6	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Gráfico 4. Dimensión 3 SEISO – Limpiar.



Fuente: Tabla N° 6 Dimensión 3 SEISO – Limpiar.

Interpretación

Según los datos presentados en la Tabla N° 6 y el Gráfico N° 4, la mayoría de los encuestados (66.7%) considera que la Dimensión 3, SEISO – Limpiar, se encuentra en un nivel "Regular". Solo el 16.7% la califica como "Buena" y otro 16.7% como "Muy Buena".

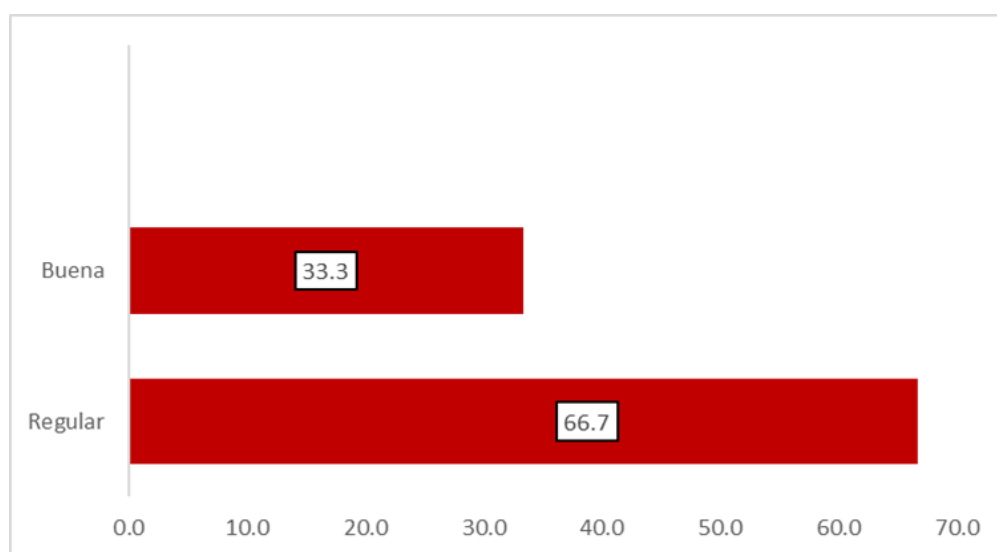
Esto sugiere que la limpieza en el área de trabajo es un aspecto que necesita mejoras para alcanzar niveles más altos de efectividad, lo cual podría impactar positivamente en la productividad laboral.

Tabla 7. Dimensión 4 SEIKETSU - Estandarizar.

Dimensión 4 SEIKETSU – Estandarizar			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	4	66,7
	Buena	2	33,3
	Total	6	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Gráfico 5. Dimensión 4 SEIKETSU - Estandarizar.



Fuente: Tabla N° 7 Dimensión 4 SEIKETSU - Estandarizar.

Interpretación

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla N° 7 y el Gráfico N° 5, la mayoría de los encuestados (66.7%) considera que la Dimensión 4, SEIKETSU - Estandarizar, se encuentra en un nivel "Regular". El 33.3% restante califica este aspecto como "Buena".

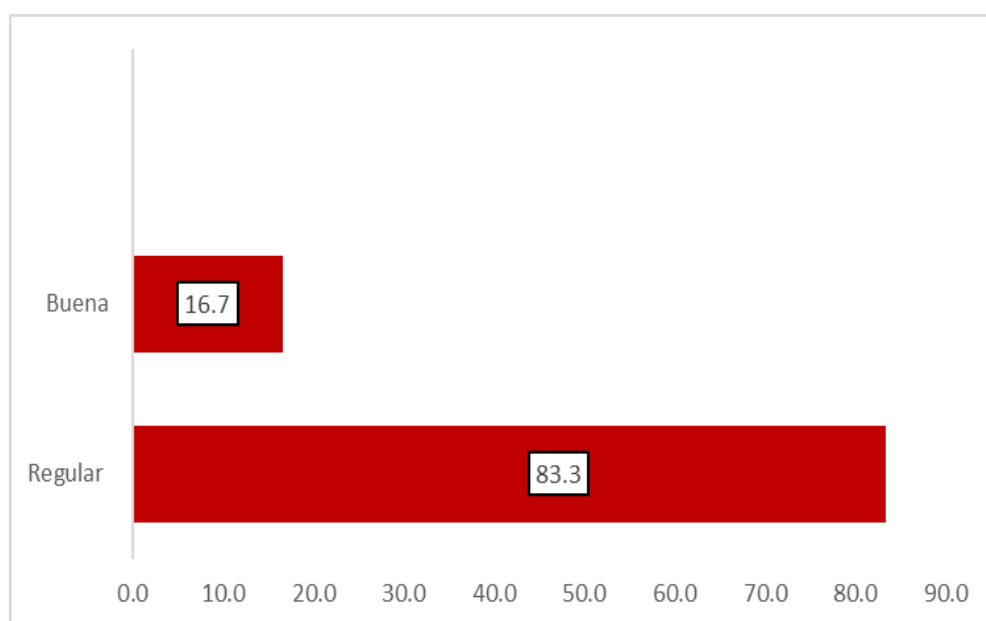
Esto indica que, aunque algunos consideran que el proceso de estandarización es adecuado, todavía existen áreas que requieren ajustes para mejorar su implementación y efectividad en el ámbito laboral.

Tabla 8. Dimensión 5 SHITSUKE - Disciplina

Dimensión 5 SHITSUKE – Disciplina			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	5	83,3
	Buena	1	16,7
	Total	6	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°2. Elaboración propia.

Gráfico 6. Dimensión 5 SHITSUKE - Disciplina



Fuente: Tabla N° 8 Dimensión 5 SHITSUKE - Disciplina.

Interpretación

Según la Tabla N° 8 y el Gráfico N° 6, los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (83,3%) considera que la Dimensión 5, SHITSUKE - Disciplina, se encuentra en un nivel "Regular", mientras que el 16,7% la califica como "Buena".

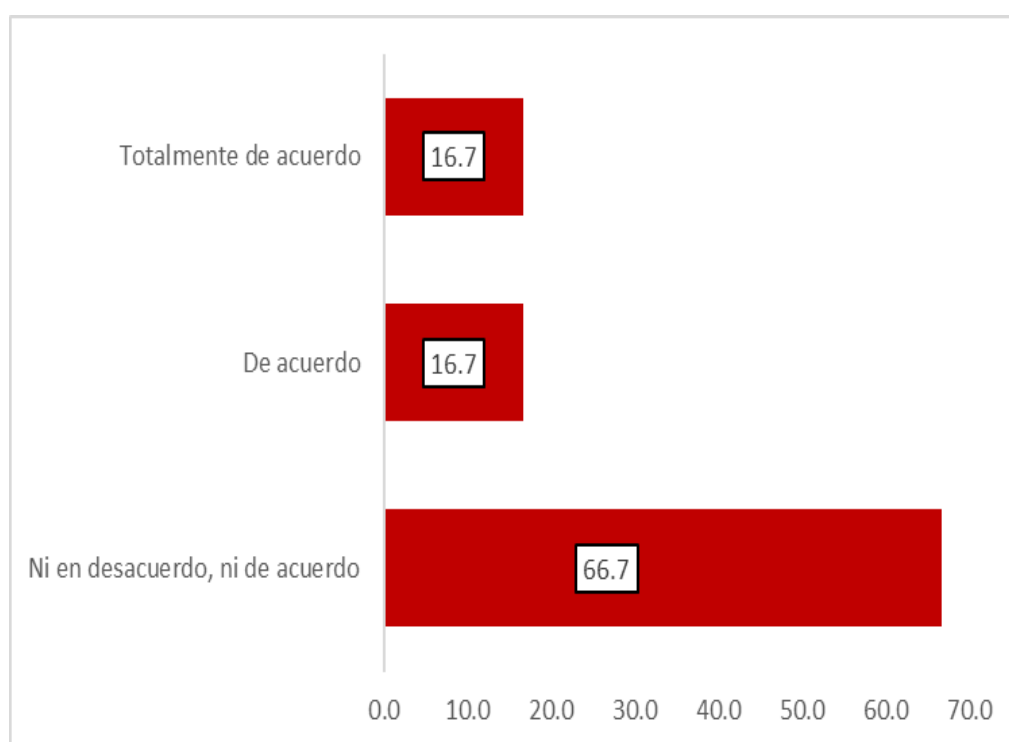
Esto sugiere que, aunque la disciplina en el ámbito laboral está presente de manera general, aún existen áreas que necesitan fortalecerse para asegurar un cumplimiento más consistente de los procedimientos establecidos.

Tabla 9. Variable 2 Productividad Laboral.

Variable 2 Productividad Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	4	66,7
	De acuerdo	1	16,7
	Totalmente de acuerdo	1	16,7
	Total	6	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°2. Elaboración propia.

Gráfico 7. Variable 2 Productividad Laboral.



Fuente: Tabla N° 9 Variable 2 Productividad Laboral.

Interpretación

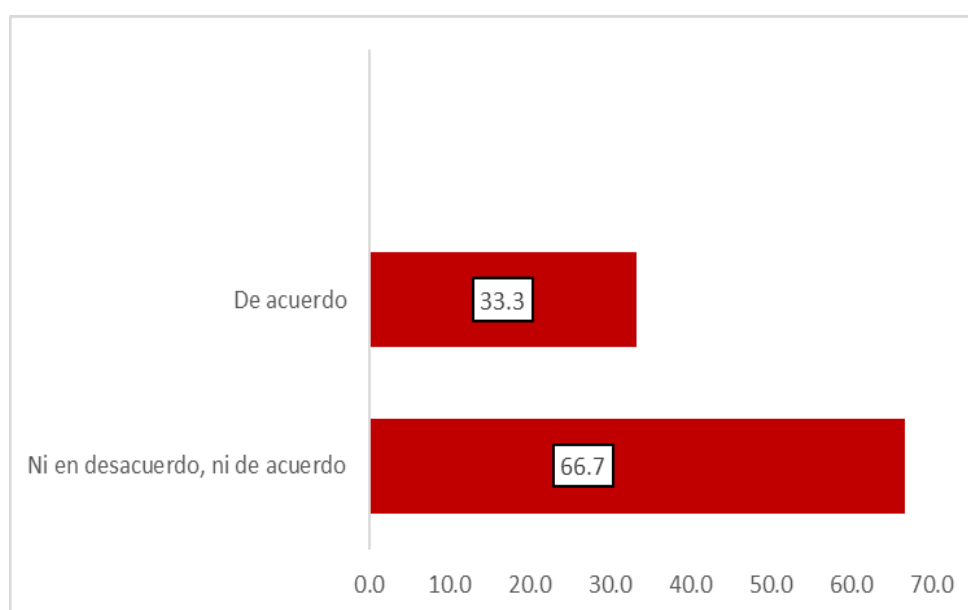
De acuerdo con la Tabla N° 9 y el Gráfico N° 7, la mayoría de los encuestados (66.7%) se ubicó en la categoría "Ni en desacuerdo, ni de acuerdo" respecto a la Productividad Laboral, lo que indica una postura neutral o incierta sobre su nivel de productividad en el trabajo. Además, un 16.7% se mostró "De acuerdo" y otro 16.7% "Totalmente de acuerdo", sugiriendo que hay una pequeña proporción de trabajadores que consideran que su productividad laboral es adecuada o destacada.

Tabla 10. Tabla 10 Dimensión 1 V2 Eficiencia.

Dimensión 1 V2 Eficiencia			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	4	66,7
	De acuerdo	2	33,3
	Total	6	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°2. Elaboración propia.

Gráfico 8. Dimensión 1 V2 Eficiencia.



Fuente: Tabla N° 10 Dimensión 1 V2 Eficiencia.

Interpretación

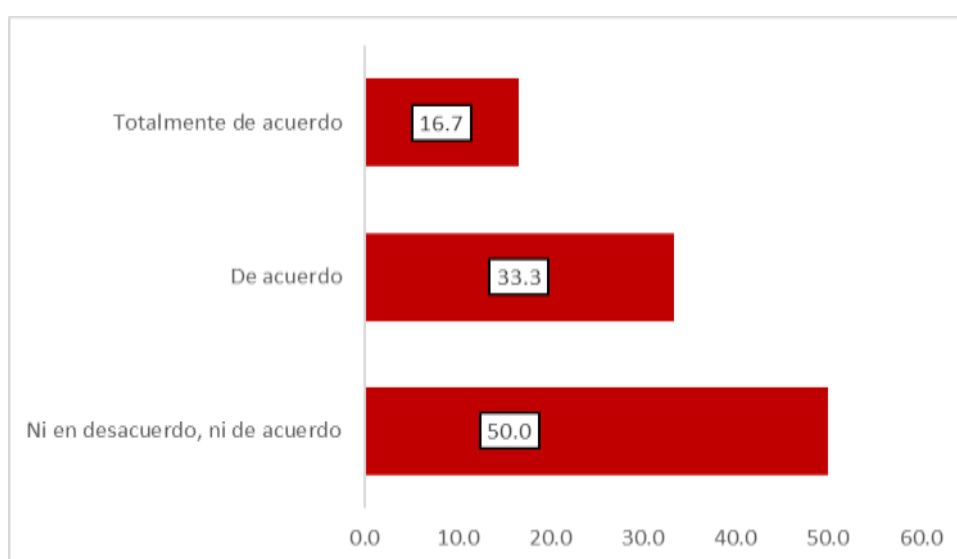
Según la Tabla N° 10 y el Gráfico N° 8, la mayoría de los encuestados (66.7%) se ubicó en la categoría "Ni en desacuerdo, ni de acuerdo" respecto a la Eficiencia en la productividad laboral. Esto refleja una postura neutral o incierta sobre su eficiencia en el desempeño de sus funciones. Mientras tanto, un 33.3% se mostró "De acuerdo", sugiriendo que una proporción menor considera que su eficiencia laboral es adecuada.

Tabla 11. Dimensión 2 V2 Eficacia.

Dimensión 2 V2 Eficacia			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	3	50,0
	De acuerdo	2	33,3
	Totalmente de acuerdo	1	16,7
	Total	6	100,0

Fuente: Datos de la encuesta N°2. Elaboración propia.

Gráfico 9. Dimensión 2 V2 Eficacia.



Fuente: Tabla N° 11 Dimensión 2 V2 Eficacia.

Interpretación

De acuerdo con la Tabla N° 11 y el Gráfico N° 9, la mayoría de los encuestados (50.0%) se ubicó en la categoría "Ni de acuerdo, ni en desacuerdo" respecto a la Eficacia en la productividad laboral, lo que sugiere una postura neutral o falta de claridad sobre la eficacia de sus funciones. Solo el 16.7% de los participantes estuvo "Totalmente de acuerdo", indicando que una pequeña proporción considera que son efectivos en sus tareas laborales.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 12. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Variable 1 Método Kaizen	,780	6	,039
Variable 2 Productividad Laboral	,846	6	,146

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Según los resultados de la Tabla N° 12, la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk muestra que la Variable 1 Método Kaizen tiene un valor de

significación de 0.039, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal, ya que el valor es menor a 0.05.

En cambio, para la Variable 2 Productividad Laboral, el valor de significación es 0.146, lo que sugiere que los datos siguen una distribución normal, ya que este valor es mayor a 0.05.

Dado que la Variable 1 (Método Kaizen) ya mostró no normalidad como un todo ($p=0.039$), es probable que las dimensiones también muestren no normalidad. Por lo tanto, si las dimensiones son similares en escala a la Variable 1 y no todas cumplen con la normalidad, a partir de ello se decidió usar Spearman para todas las comparaciones.

Tabla 13. Correlación Variable 2 con la Variable 1.

Correlaciones			Variable 1 Método Kaizen
Rho de Spearman	Variable 2 Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,950**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	6

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Según los resultados de la Tabla N° 13, el coeficiente de correlación de Spearman entre la Variable 1 Método Kaizen y la Variable 2 Productividad Laboral es de 0.950, lo que indica una relación extremadamente fuerte y positiva entre ambas variables.

Además, el valor de significación es 0.001, lo que significa que la correlación es altamente significativa al nivel de 0.05, lo que sugiere que un mejor desempeño en la implementación del método Kaizen está estrechamente relacionado con una mayor productividad laboral.

Tabla 14. Correlación Variable 2 con la Dimensión 1 Variable 1.

Correlaciones			Dimensión 1 SEIRI – Seleccionar
Rho de Spearman	Variable 2	Coefficiente de correlación	,822*
	Productividad	Sig. (bilateral)	,045
	Laboral	N	6

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Según los resultados de la Tabla N° 14, el coeficiente de correlación de Spearman entre la Dimensión 1 SEIRI – Seleccionar y la Variable 2 Productividad Laboral es 0.822, lo que indica una relación fuerte y positiva entre ambas variables.

Además, el valor de significación es 0.045, lo que indica que la correlación es significativa al nivel de 0.05, sugiriendo que una mejor implementación de la dimensión SEIRI – Seleccionar está asociada con un aumento en la productividad laboral.

Tabla 15. Correlación Variable 2 con la Dimensión 2 Variable 1.

Correlaciones			Dimensión 2 SEITON – Organizar
Rho de Spearman	Variable 2	Coefficiente de correlación	,920**
	Productividad	Sig. (bilateral)	,035
	Laboral	N	6

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Según los resultados presentados en la Tabla N° 15, el coeficiente de correlación de Spearman entre la Dimensión 2 SEITON – Organizar y la Variable 2 Productividad Laboral es 0.920, lo que refleja una correlación extremadamente fuerte y positiva entre ambas variables.

Con una significación de 0.035, este valor es altamente significativo al nivel de 0.05 lo que sugiere que la mejora en la organización en el trabajo

(SEITON) está fuertemente asociada con un aumento notable en la productividad laboral.

Tabla 16. Correlación Variable 2 con la Dimensión 3 Variable 1.

Correlaciones			Dimensión 3 SEISO – Limpiar
Rho de Spearman	Variable 2 Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	1,000**
		Sig. (bilateral)	0,01
		N	6

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla N° 16, el coeficiente de correlación de Spearman entre la Dimensión 3 SEISO – Limpiar y la Variable 2 Productividad Laboral es 1.000, lo que indica una correlación perfecta y positiva entre ambas variables.

Este valor refleja una relación directa y muy fuerte, lo que sugiere que la mejora en la limpieza y el mantenimiento adecuado del área de trabajo tiene un impacto significativo en el aumento de la productividad laboral. La significación de esta correlación es del 0.01, lo que valida la fuerza de esta asociación.

Tabla 17. Correlación Variable 2 con la Dimensión 4 Variable 1

Correlaciones			Dimensión 4 SEIKETSU - Estandarizar
Rho de Spearman	Variable 2 Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,910**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	6

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación

Según los resultados de la Tabla N° 17, la Dimensión 4 SEIKETSU - Estandarizar muestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0,910 con

la Variable 2 Productividad Laboral, lo que indica una relación positiva muy fuerte entre ambas variables.

Esta correlación es significativa a un nivel de 0,02, lo que respalda la idea de que la estandarización de procesos en el área de trabajo está estrechamente vinculada con la mejora en la productividad laboral. Este resultado destaca la importancia de implementar procedimientos estandarizados para optimizar el rendimiento de los empleados.

Tabla 18. Correlación Variable 2 con la Dimensión 5 Variable 1.

Correlaciones

Rho de Spearman	Variable 2 Productividad Laboral	Dimensión 5 SHITSUKE - Disciplina	
		Coefficiente de correlación	,890**
		Sig. (bilateral)	,0015
	N		6

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla N° 18, la Dimensión 5 SHITSUKE - Disciplina muestra una correlación de 0,890 con la Variable 2 Productividad Laboral, lo que indica una relación muy fuerte y positiva entre ambas variables.

Esta correlación es significativa al nivel de 0,015, lo que sugiere que un mayor nivel de disciplina en el cumplimiento de los procedimientos dentro del área de trabajo está estrechamente relacionado con una mejora en la productividad laboral de los empleados. Este hallazgo refuerza la importancia de mantener altos estándares de disciplina para optimizar los resultados laborales.

4.4. Discusión de resultados

- 1) Correlación entre la Variable 2 Productividad Laboral y la Variable 1 Método Kaizen (Tabla N° 15): En esta tabla, se observa una correlación de 0,950

entre ambas variables, significativa al nivel de 0,01 (bilateral). Este hallazgo es consistente con lo encontrado por Cosme (2022), quien concluyó que el Kaizen tiene una relación directa y significativa con la productividad laboral, destacando que la implementación de Kaizen puede mejorar la productividad de los colaboradores. De manera similar, Torres (2020) encontró una relación positiva significativa entre la mejora continua Kaizen y la productividad de los colaboradores, respaldando que el enfoque Kaizen promueve un uso más eficiente de los recursos.

- 2)** Correlación entre la Variable 2 Productividad Laboral y la Dimensión 1 SEIRI – Seleccionar (Tabla N° 16): Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,822, significativo al nivel de 0,045 (bilateral). Este resultado coincide con los hallazgos de Falcón & Leiva (2019), quienes también encontraron que la implementación de Kaizen mejora el desempeño laboral, sugiriendo que una correcta clasificación de materiales (como se propone en la dimensión SEIRI) es crucial para mejorar el rendimiento en el trabajo. Además, el estudio de Chapoñan & Sirlopu (2023) señaló que la falta de clasificación en una organización puede llevar a un bajo desempeño, lo cual concuerda con los resultados obtenidos en esta dimensión.
- 3)** Correlación entre la Variable 2 Productividad Laboral y la Dimensión 2 SEITON – Organizar (Tabla N° 17): La correlación obtenida en esta tabla fue 0,920, significativa al nivel de 0,035. Este resultado se alinea con lo encontrado por Huamán (2023), quien observó que una buena organización dentro de las entidades correlaciona fuertemente con un aumento en la productividad laboral, destacando la importancia de una correcta organización de los recursos de trabajo para mejorar la eficiencia.
- 4)** Correlación entre la Variable 2 Productividad Laboral y la Dimensión 3 SEISO – Limpiar (Tabla N° 18): Aquí, la correlación es 1,000, lo que indica una relación perfecta y significativa. Este resultado respalda la afirmación

de Chapoñan & Sirlopu (2023), que subrayan la importancia del orden y limpieza en el ambiente de trabajo para mejorar el desempeño. Además, Falcón & Leiva (2019) también destacaron cómo la limpieza, en el contexto del Kaizen, tiene un impacto directo en el desempeño y eficiencia del personal.

- 5) Correlación entre la Variable 2 Productividad Laboral y la Dimensión 4 SEIKETSU – Estandarizar (Tabla N° 19): El coeficiente de correlación de 0,910 es significativo al nivel de 0,02, lo que refuerza los resultados de Ramírez (2018), quien identificó que la productividad está influenciada por factores estandarizados en el trabajo, como lo es la implementación de procedimientos y prácticas estandarizadas. Este hallazgo subraya la relevancia de la estandarización de procesos dentro de las organizaciones para mejorar la productividad.
- 6) Correlación entre la Variable 2 Productividad Laboral y la Dimensión 5 SHITSUKE – Disciplina (Tabla N° 20): La correlación de 0,890, significativa al nivel de 0,015, está en línea con lo encontrado por Tapasco (2021), quien identificó que factores como la autorregulación, la gestión del conocimiento y la disciplina afectan directamente la productividad laboral. Los resultados indican que la disciplina en el trabajo es un factor determinante para la mejora de la productividad, tal como lo sugieren los estudios previos sobre la importancia del comportamiento disciplinado en el entorno laboral.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la aplicación del método Kaizen tiene una influencia positiva y significativa en la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Este enfoque promueve mejoras en la eficiencia, eficacia y calidad del desempeño laboral, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.
2. La implementación del método Kaizen fomenta un ambiente laboral más colaborativo, donde los servidores administrativos trabajan en equipo y adoptan un enfoque orientado a la solución de problemas. Esto ha generado un aumento en la motivación y el compromiso de los colaboradores hacia la mejora continua.
3. Se evidenció que la resistencia al cambio y las limitaciones en la capacitación del personal son las principales barreras para la plena implementación del método Kaizen. Estos factores afectan el alcance de los beneficios potenciales, destacando la necesidad de estrategias para superar dichas dificultades.
4. La investigación concluye que el éxito sostenible del método Kaizen depende de la consolidación de una cultura organizacional basada en la mejora continua, respaldada por programas de capacitación, sensibilización y monitoreo constante. Esto garantizará que los principios del Kaizen se integren de manera efectiva en las prácticas administrativas.

RECOMENDACIONES

1. Realizar capacitaciones periódicas para los servidores administrativos en los principios y herramientas del Kaizen (5S), adaptadas a las necesidades y contexto de la facultad.
2. Diseñar manuales de procedimientos claros y accesibles que detallen las mejores prácticas basadas en el método Kaizen, promoviendo eficiencia y uniformidad en las tareas.
3. Garantizar el acceso a herramientas, equipos adecuados y una mejora en la conectividad de internet para optimizar la implementación del Kaizen en las actividades administrativas.
4. Crear indicadores de desempeño y un sistema de evaluación periódica que permita medir los avances en la productividad laboral y el impacto del método Kaizen en las áreas administrativas.
5. Desarrollar talleres de sensibilización sobre la importancia del Kaizen y fomentar el trabajo colaborativo, destacando el rol del personal en la mejora de procesos y resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis - Guía para la elaboración*. (1ª ed.). https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzalez_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Baldotano, G. & Leyva, O. (2020). *La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México*. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 15-30. <https://camjol.info/index.php/rcijupo/article/view/11228/13097>
- Cespedes Lopez, L. J., & Meza Gomez, D. (2018). Estrategia Kaizen y rendimiento Laboral en la Sub Gerencia de Medio Ambiente y mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2018. Pasco. Obtenido de Repositorio Institucional.Undac:<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/853/1/ESTRATEGIA%20KAISEN%20Y%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20EN%20LA%20SUB%20GERENCIA%20DE%20MEDIO%20AMBIENTE%20Y%20MANTENIMIENTO%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20PROVINCIAL%20DE%20PASCO%2c%202018.pdf>
- Contraloría General de la República. (2022). Informe de auditoría sobre la gestión administrativa de universidades públicas en el Perú. Contraloría General de la República.
- Cosme, W. (2022). *Kaizen y su relación con la productividad laboral del personal técnico especializado en la empresa Autonort Trujillo SAC - 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad.nacional.Daniel.Alcides.Carrión].http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2987/1/T026_482354_12_T.pdf
- Chapoñan, J. & Sirlopu, R. (2023). *Metodología kaizen basado en 5s para mejorar el desempeño de los colaboradores del Molino Molisam I S.A.C., Lambayeque – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de.Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11393/Chapo%c3%b1an%20Guevara%2c%20Jose%20%26%20Sirlopu%20Aricoche%2c%20Ruth.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Cura, H. (s.f). Las “cinco”: una filosofía de trabajo, una filosofía de vida. <https://ucema.edu.ar/productividad/download/2003/Cura.pdf>
- Cruz, J. (2022). *Cultura organizacional y productividad en instituciones educativas públicas de América Latina*. Editorial Académica.
- Duran, Y. & Gómez, S. (2017). *Productividad laboral y grado de satisfacción con los beneficios no salariales que ofrece una entidad bancaria de la zona oriente de Colombia*. [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/2109/2017_Tesis_

Duran_Ardila_Yakelim.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza Freire, E. E., & Calva Nagua, D. X. (2020). La ética en las investigaciones educativas . *Universidad y Sociedad* , 5.

Falcón, Ch. & Leiva, R. (2019). *Aplicación de la metodología Kaizen para mejorar el desempeño laboral en el área asistencial del Hospital Regional Nuevo Chimbote-2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45416/Falc%c3%b3n_SCDP-Leiva_VRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, M. & Sánchez, J. (1997). Eficacia Organizacional. Madrid

Godínez, A. & Hernández, G. (2018). *Poder Kaizen*. México. Ignius Media Innovation.

Gonzales, R., & Torres, M. (2021). Gestión administrativa y productividad en universidades públicas del Perú. Fondo Editorial Universitario.

Espinoza Freire, E. E., & Calva Nagua, D. X. (2020). La ética en las investigaciones educativas . *Universidad y Sociedad* , 5.

Gisbert Soler, V., Pérez Molina, A. I., Pérez Bernabéu, E., Calabuig Valor, M., Pons Vidal, B., Campoy Brotons, F. Á., Rojas Lema, S. (2018). Cuadernos de Investigación Aplicada. Editorial Área de Innovación y Desarrollo. doi:<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9299/1/T4066-MGCI-Lopez-Propuesta.pdf>

Hernandez Sampieri, R. (2014). Metodologia de la Investigacion (Sexta ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Huamán, M. (2023). *“La productividad laboral y calidad de servicios en la Dirección Regional Agraria Huancavelica - 2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4c7a037c-e274-4312-ab5f-25ee500b96bd/content>

Imai, M. (2001). Kaizen. *La clave de la ventaja competitiva Japonesa*. México. Compañía Editorial Continental

Liker, J. K. (2021). The Toyota way: 14 management principles from the world's greatest manufacturer (2.ª ed.). McGraw-Hill.

MINCETUR. (2020). Implementación de metodologías de gestión en empresas peruanas: El caso del Kaizen. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú.

Morales, A., & Paredes, C. (2021). Procesos administrativos y calidad de servicio en universidades públicas de América Latina. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 115-128.

- Ortiz, A. (2015). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Ediciones de la U. Colombia.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Mejore su negocio. El recurso humano y la productividad*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Parenti, A., Richard A., Strano, F., Rosso, J., Martínez, L., Lagier, M., Romanelli, M. & Vasquez, N. (2019). *Aprendiendo Kaizen*. <https://www.inti.gob.ar/assets/uploads/files/tecnologia-de-gestion/emprendiendo-kaizen.pdf>
- Pekka, H., & Heikkilä, J. (2020). Continuous improvement and organizational learning in higher education institutions. *Journal of Educational Management*, 34(2), 145-162.
- Ramírez, R. (2018). *La productividad laboral y su relación en el sistema de remuneración de operadores de Caja de Conecta Retail S.A. Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1787/1/TL_%20RamirezGutierrezRicardo.pdf
- Ramírez, G., Magaña, D. & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. *Revisión sistemática de la producción científica. Trascender, Contabilidad y Gestión*. Vol. 7, Núm. 20 (mayo – agosto del 2022). <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v7n20/2448-6388-tcg-7-20-189.pdf>
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (13 de 1 de 2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. *Revisión sistemática de la producción científica*. VII, 20. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Real Academia Española (2023). *Diccionario de la lengua española*. 23ª. edición <https://dle.rae.es/>
- Resolución de Consejo Directivo N° 111-2019-SUNEDU/CD. *Otorga la Licencia Institucional a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*. (21 de agosto de 2019). https://intranet.sunedu.gob.pe/documentos/directorios/320/resolucion_consejo_directivo_0111-2019-resuelve-otorgar-licenciamiento-institucional-undac.pdf
- Resolución de Consejo Directivo N° 142-2022-SUNEDU/CD (2022). *Aprobación del Modelo de licenciamiento de programas de pregrado de educación* (27 de diciembre de 2022). <https://occaa.unmsm.edu.pe/occaa/storage/uploads/files/RESOLUCION%20N%20142-2022.SUNEDU%20Modelo%20de%20licenciamiento%20para%20Educacion.pdf>
- Rodríguez, M., Palomino, G. & Aguilar, C. (2020). *Eficiencia, eficacia y transparencia*

- del gasto público municipal. Ciencia.Latina.Revista Científica.Multidisciplinar,Volumen.4,número.2.file:///D:/Downloads/108-Texto%20del%20art%C3%ADculo-333-1-10-20201121.pdf
- Suárez, A. (2000). *Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud*. Revista Cubana de Salud Pública, 26 (1), 50-56.http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662000000100007&script=sci_arttext
- Tapasco, O. (2021). *Factores que inciden en la productividad laboral del teletrabajador en el contexto del sector de servicios intensivos en conocimiento*. [Tesis.de.posgrado,Universidad.Nacional.de.Colombia].<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/80206/15919066.2021.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Torres, S. (2020). *Mejora continua kaizen y la productividad de los colaboradores en la planta Eurofresh Perú S.A.C, San Martín de Pangoa-2020*. [Tesis de pregrado, Universidad.Autónoma.del.Perú].<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1547/Torres%20de%20la%20O%2c%20Shelley%20Emely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Unger, K., Flores, D., & Ibarra, J. (2014). *Productividad y capital humano*. El trimestre económico, 909-941
- Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (s.f.). Información institucional. <https://www.gob.pe/institucion/undac/institucional>
- Valdés,C.(2006).*Teoría de la productividad laboral y empresarial*.<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-productividad-laboral-y-empresarial/>
- Vargas, E., & Camero, J. (2021). Aplicación del Lean Manufacturing (5s y Kaizen) para el incremento de la productividad en el área de producción de adhesivos acuosos de una empresa manufacturera. *Industrial Data*, 24(2),249-271.Epub.
- Vargas Reyes, J. P. (2021). Aumento de productividad en actividades de TPM en el área de estampado utilizando la metodología Kaizen del TPS. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9615/14220>
- Yanayaco Salcedo, S. (2022). La 5s como estrategias para el mejoramiento de la calidad de los Servicios en Enfermería en el Hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco 2022. Cerro de Pasco. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3560/1/T026_46205405_M.pdf
- Yenque, J., Garcia, M. & Raez, L. (2002). Kaizen o la mejora continua. *Industrial data*, (5) 1, páginas 62-65

ANEXOS

Anexo 1

Matriz Consistencia

Tesis: El método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General			
¿Qué relación existe entre el método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023?	Determinar relación que existe entre el método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.	Existe relación directa y significativa entre el método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.	Variable 1: Método Kaizen	- Clasificación de materiales - Eliminar recursos - Distribución área de trabajo - Ubicación de materiales - Distinción de lo necesario e innecesario - Organización de materiales - Acceso a equipos - Almacenamiento y disposición de materiales - Señalización del área - Orden el área de trabajo - Limpieza	- Tipo investigación: básica - Nivel investigación: correlacional
Problema específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos			- Método de investigación: deductivo – inductivo - Diseño de investigación: no experimental
a. ¿Cuál es la relación entre SEIRI – seleccionar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias	a. Determinar la relación entre SEIRI – seleccionar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias	a. Existe relación directa y significativa entre SEIRI – seleccionar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la			

empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023? b. ¿Cuál es la relación entre SEITON – organizar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023? c. ¿Cuál es la relación entre SEISO – limpiar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023? d. ¿Cuál es la relación entre SEIKETSU – estandarizar con la	Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023. b. Establecer la relación entre SEITON – organizar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023 c. Identificar la relación entre SEISO – limpiar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023. d. Conocer la relación entre SEIKETSU – estandarizar con la	Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023. b. Existe relación directa y significativa entre SEITON – organizar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023. c. Existe relación directa y significativa entre SEISO – limpiar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.	Variable 2: Productividad laboral	- Mantenimiento equipos - Procedimiento de limpieza - Participación de servidores - Eficiencia en la limpieza - Estandarización de procesos - Implementación de Mapro - Estandarización de funciones - Estandarización de documentos - Estandarización de calidad - Nivel de disciplina - Cumplimiento de procedimientos - Eficiencia en las funciones - Jornada laboral - Respeto entre colegas - Productivo en puesto laboral - Logro de objetivos - Funciones definidas - Equipos operativos	- Población: 6 - Muestra: 6 - Instrumento: Cuestionario - Técnica: encuesta
---	--	--	--	--	--

productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023? e. ¿Cuál es la relación entre SHITSUKE – Disciplina y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023?	productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023. e. Señalar la relación entre SHITSUKE – Disciplina y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.	d. Existe relación directa y significativa entre SEIKETSU - estandarizar con la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023. e. Existe relación directa y significativa entre SHITSUKE – Disciplina y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023.		- Materiales suficientes - Propongo mejoras - Comunicación efectiva - Compromiso con las funciones - Entrega de trabajos - Calidad de trabajo - Satisfacción con el servicio - Conocimientos para desempeñar funciones - Ejecución de tareas - Motivación - Equilibrio entre el trabajo y vida personal	
--	---	---	--	---	--

Cuestionario:

Método Kaizen

Estimado servidor de la Facultad de Ciencias Empresariales solicitamos su colaboración para responder el cuestionario de la investigación “El método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023”.

Instrucciones: Lee cada pregunta del cuestionario, la escala comprende del 1 al 5, siendo el 1 la más baja y 5 la más alta. Seleccione una opción por cada pregunta y responda con sinceridad todas las interrogantes. Las respuestas son de carácter confidencial.

1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena

Método Kaizen						
SEIRI – seleccionar		1	2	3	4	5
1	La clasificación de materiales en el espacio de trabajo se describe como					
2	Los criterios para determinar si los recursos deben permanecer o ser eliminados del área de trabajo se califica como					
3	¿Cómo califica la distribución del área de trabajo?					
4	¿Cómo considera la ubicación de los materiales en el área de trabajo?					
5	La capacidad de distinguir de lo necesario e innecesario en el área de trabajo es considerado					
SEITON – organizar		1	2	3	4	5
6	¿Cómo califica la organización de los materiales y equipos en el área de trabajo?					
7	¿De qué manera califica el acceso a los equipos y materiales en el área de trabajo?					
8	¿Cómo considera al almacenamiento y disposición de los materiales?					
9	¿Cuál es su percepción respecto a la señalización del área de trabajo?					
10	¿Cómo califica el orden en general en el área de trabajo?					
SEISO – limpiar		1	2	3	4	5
11	La limpieza en el área de trabajo se describe como					
12	El mantenimiento de los equipos se califica como					
13	El procedimiento de limpieza en el área de trabajo es entendido como					

14	La participación de los servidores en la limpieza del área de trabajo se describe como					
15	¿De qué manera la limpieza en el área de trabajo mejora la eficiencia de la productividad laboral?					
SEIKETSU - estandarizar		1	2	3	4	5
16	¿De qué manera califica el nivel de estandarización de los procesos en el área de trabajo?					
17	¿Cómo considera la implementación del MAPRO en el área de trabajo?					
18	¿Cuál es el nivel de estandarización de las funciones que realiza?					
19	¿Cómo considera la estandarización de la documentación de los procesos en el área?					
20	Considera que la estandarización mejora la calidad del trabajo					
SHITSUKE – Disciplina		1	2	3	4	5
21	¿De qué manera califica el nivel de disciplina en el cumplimiento de los procedimientos en el área de trabajo?					
22	¿En qué medida se cumple con los procedimientos establecidos en el MAPRO?					
23	¿De qué manera la disciplina contribuye en la eficiencia de las funciones?					
24	¿Cómo considera el cumplimiento de la jornada laboral de trabajo?					
25	¿De qué manera considera el respeto entre los colegas de trabajo?					

Cuestionario:

Productividad Laboral

Estimado servidor de la Facultad de Ciencias Empresariales solicitamos su colaboración para responder el cuestionario de la investigación “El método Kaizen y la productividad laboral de los servidores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2023”.

Instrucciones: Lee cada pregunta del cuestionario, la escala comprende del 1 al 5, siendo el 1 la más baja y 5 la más alta. Seleccione una opción por cada pregunta y responda con sinceridad todas las interrogantes. Las respuestas son de carácter confidencial.

- | | | | | |
|-----------------------------|------------------|------------------------------------|---------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo | 2. En desacuerdo | 3. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo | 4. De acuerdo | 5. Totalmente de acuerdo |
|-----------------------------|------------------|------------------------------------|---------------|--------------------------|

Productividad laboral						
Eficiencia		1	2	3	4	5
1	Me siento productivo en mi puesto de trabajo					
2	Considero que el trabajo que realizo contribuye al logro de los objetivos					
3	Las funciones que desarrollo están bien definidas					
4	Los equipos que tengo en el área de trabajo facilitan mi desempeño					
5	Los materiales que me proporcionan facilitan mi trabajo					
6	Propongo mejoras para desempeñar eficientemente mis funciones					
7	La comunicación en el trabajo es efectiva y permite la coordinación					
Eficacia		1	2	3	4	5

8	Me siento comprometido con el desempeño de mis funciones					
9	Se entregan los trabajos de acuerdo a la programación					
10	Considera que la calidad del trabajo es consistente					
11	Considera que el usuario se va satisfecho con el servicio brindado					
12	Los conocimientos que tiene le permite desempeñarse en el puesto de trabajo					
13	Las tareas lo realizo en menor tiempo y con menor cantidad de recursos					
14	Me siento motivado al realizar mis funciones					
15	Es equilibrado mi desempeño laboral con mi vida personal					

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validez:

Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como un hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir. Mendoza, Morales (2013).

Frente a lo anterior se realizó un juicio de expertos, los mismos que tuvieron la oportunidad de hacer las debidas correcciones “en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesarios realizar mejoras. Al cumplirse este procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitieron el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad”.

Confiabilidad del Instrumento:

La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo, nos permite obtener los mismos resultados. Mendoza y Morales (2013).

En la investigación se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, para describir las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan:

Que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición. La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación: De 0, 00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil; de 0,20 a 0,39 débil; de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado; por su parte, de 0,60 a 0,79 es fuerte; y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	6	100,0
Excluido ^a	0 ,0	
Total	6	100,0

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

Tabla N°01 Estadísticas de fiabilidad Variable 1 Método Kaizen

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	25

Fuente: Análisis de fiabilidad. Elaboración propia.

Interpretación

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para los 25 ítems que componen la variable Método Kaizen es de 0.955. Este valor indica un nivel de confiabilidad excelente, lo que sugiere que los ítems presentan una alta consistencia interna y miden adecuadamente la variable en estudio.

Tabla N°02 Estadísticas de fiabilidad Variable 2 Productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	15

Fuente: Análisis de fiabilidad. Elaboración propia.

Interpretación

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para los 15 ítems de la variable Productividad Laboral es de 0.932, lo que también refleja una confiabilidad excelente. Esto asegura que las preguntas diseñadas para evaluar esta variable son consistentes y fiables para medir lo que se propone.

Los resultados del análisis de confiabilidad demuestran que ambos instrumentos son sólidos y adecuados para ser utilizados en la investigación. La alta consistencia interna en ambas variables respalda la validez del proceso de recolección de datos.

Esto asegura que los cuestionarios aplicados brindarán resultados precisos y representativos

Tabla N° 03 Datos estadísticos de la variable 1.

Preguntas	Servidor 1	Servidor 2	Servidor 3	Servidor 4	Servidor 5	Servidor 6
P1	3	3	3	3	3	3
P2	3	3	2	3	3	3
P3	4	3	3	3	4	3
P4	4	3	2	3	4	3
P5	3	3	3	3	4	3
P6	3	3	4	4	4	3
P7	3	3	2	3	3	3
P8	3	3	3	3	3	3
P9	3	3	3	3	4	4
P10	3	3	3	4	3	4
P11	3	3	4	4	4	2
P12	3	3	2	2	4	3
P13	3	4	3	3	4	2
P14	3	4	3	4	4	2
P15	3	5	3	4	4	2
P16	3	3	3	3	4	3
P17	3	3	3	3	3	3
P18	3	3	3	3	4	3
P19	3	3	2	4	3	3
P20	3	3	3	3	4	2
P21	3	3	3	4	4	3
P22	3	3	3	3	4	3
P23	3	3	4	4	4	3
P24	3	3	4	4	4	2
P25	3	3	4	4	5	3

Fuente: Datos de la encuesta N°1. Elaboración propia.

Tabla N° 04 Datos estadísticos de la variable 2.

Preguntas	Servidor 1	Servidor 2	Servidor 3	Servidor 4	Servidor 5	Servidor 6
P26	4	4	3	4	4	3
P27	4	4	3	4	5	4
P28	4	3	2	3	5	3
P29	4	3	2	2	4	2
P30	4	3	2	2	4	2
P31	4	4	4	5	4	4
P32	4	3	4	4	5	4
P33	4	4	3	4	4	4
P34	4	3	4	5	5	3
P35	4	3	4	4	5	3
P36	4	4	3	3	4	3
P37	4	4	4	4	5	4
P38	4	3	4	4	5	4
P39	4	4	4	5	5	3
P40	4	4	4	5	5	4

Fuente: Datos de la encuesta N°2. Elaboración propia.