



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**5S DE KAIZEN EN LAS EMPRESAS DE SERVICIO DE LA  
CONSTRUCCIÓN EN LA CIUDAD DE TARAPOTO PERIODO, 2022.**

**PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAGÍSTER EN CIENCIAS E INGENIERIA CON MENCION EN  
GERENCIA DE LA CONSTRUCCION**

**AUTOR:**

**PAREDES VELA FERNANDO**

**ASESOR:**

**JOSÉ RUBÉN RUÍZ DEL AGUILA Mgr.  
ORCID N° : 0000-0003-2011-1421**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS  
ORGANIZACIONES PUBLICAS Y  
PRIVADAS.**

**Tarapoto – Perú  
2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios y mi familia por todo su apoyo en el camino a esta meta cumplida en mi vida.

**FERNANDO PAREDES VELA**

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad, por todo lo brindado en estos años de estudios.

**FERNANDO PAREDES VELA**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ESCUELA DE  
POSGRADO

### ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con, RESOLUCIÓN N° 084-2023-EPG-UCP, del 30 de mayo de 2023, se designó al jurado evaluador: integrantes; Mgr. Guillermo Enrique Mogollón Maestre, presidente; Mgr. Enrique Alvan Mori, miembro y Mgr. Marco Antonio Rodríguez Luna, miembro; y Mgr. José Rubén del Ruiz Águila, asesor de Tesis; y con RESOLUCIÓN N° 126-2023-UCP-EPG, del 24 de agosto de 2023, se autorizó la sustentación del Informe final de Tesis para el 01 de setiembre de 2023.

Siendo las 18:30 horas del día viernes 01 de setiembre de 2023, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa del Informe Final de Tesis: "5 S DE KEIZEN EN LAS EMPRESAS DE SERVICIO DE LA CONSTRUCCIÓN EN LA CIUDAD DE TARAPOTO PERIODO, 2022"

Presentado por:

**PAREDES VELA, FERNANDO**

Para optar el grado de MAGISTER EN CIENCIAS E INGENIERÍA, MENCIÓN EN GERENCIA DE LA CONSTRUCCIÓN

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: APROBADA POR UNANIMIDAD

A las 6:30 pm horas culminó el acto público  
En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta

  
Mgr. Guillermo Enrique Mogollón Maestre  
Presidente

  
Mgr. Enrique Alvan Mori  
Miembro

  
Mgr. Marco Antonio Rodríguez Luna  
Miembro

Intáctanos:

Iquitos - Perú  
065 - 25 1088 / 065 - 26 2240  
Av. Abelardo Gullónes Km. 2.5

Sede Tarapoto - Perú  
42 - 58 5638 / 42 - 58 5640  
Leocio Prado 1070 / Martínez de Compagnon 933

Universidad Científica del Perú  
www.ucp.edu.pe

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El Vicerrector de Investigación e Innovación  
de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"5S DE KAIZEN EN LAS EMPRESAS DE SERVICIO DE LA  
CONSTRUCCIÓN EN LA CIUDAD DE TARAPOTO PERIODO, 2022"**

Del alumno: **FERNANDO PAREDES VELA**, de la ESCUELA DE POSGRADO, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **19% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 01 de Agosto del 2023.



**Dr. Álvaro Tresierra Ayala**  
VICERRECTOR DE INV. E INNOVACIÓN-UCP

## UCP\_POS GRADO\_2023\_TESIS\_FERNANDO PARDES VELA\_V1

### INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	10%
2	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Nacional del Santa Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Corporación Instituto Profesional ESUCOMEX Trabajo del estudiante	<1%



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Fernando Paredes Vela**  
Título del ejercicio: **posgrado**  
Título de la entrega: **UCP\_POS GRADO\_2023\_TESIS\_FERNANDO PARDES VELA\_V1**  
Nombre del archivo: **UCP\_POS\_GRADO\_2023\_TESIS\_FERNANDO\_PARDES\_VELA\_V1....**  
Tamaño del archivo: **402.69K**  
Total páginas: **45**  
Total de palabras: **9,450**  
Total de caracteres: **49,616**  
Fecha de entrega: **01-ago.-2023 08:20a. m. (UTC-0700)**  
Identificador de la entrega: **2140015999**



## ÍNDICE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
PORTADA	
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD .....	v
ÍNDICE CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO .....	1
1.1. Antecedentes del estudio. ....	1
1.2. Bases teóricas. ....	4
1.2.1. Pequeña y Microempresa .....	4
1.2.2. Kaizen .....	11
1.3. Definición de términos básicos .....	15
CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
2.1. Descripción del problema. ....	16
2.2. Formulación del problema. ....	20
2.2.1. Problema general.....	20
2.2.2. Problemas específicos .....	20
2.3. Objetivos.....	21
2.3.1. Objetivo general.....	21
2.3.2. Objetivos específicos .....	21
2.4. Justificación e importancia de la investigación .....	21
2.5. Hipótesis.....	22
2.5.1. Hipótesis general. ....	22
2.5.2. Hipótesis específicas.....	22
2.6. Variable y operacional .....	23
2.6.1. Identificación de la variable .....	23

2.6.2. Definición de la variable.....	23
2.6.3. Operacionalización de las variables.....	29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	30
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
3.2. Población y muestra. ....	30
3.2.1. Población .....	30
3.2.2. Muestra.....	30
3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	31
3.3.1. Técnica .....	31
3.3.2. Instrumento .....	31
3.3.3. Validación del instrumento de recolección de datos .....	31
3.4. Procedimientos y análisis de datos .....	32
3.4.1. Procedimientos .....	32
3.4.2. Análisis de datos.....	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION .....	34
4.1. Respecto al objetivo 1 .....	34
4.2. Respecto al objetivo 2 .....	40
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1. Discusión de resultados .....	45
5.2. Conclusiones.....	47
5.3. Recomendaciones.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	52
ANEXO N° 02. CUESTIONARIO .....	53
ANEXO N° 03. HOJA DE OBSERVACION .....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de las empresas de pequeña y microescala (MYPES) en el país de Perú.....	5
Tabla 2: Categorización de las pequeñas y medianas empresas (MYPES), nivel de competitividad e involucramiento en el mercado peruano.....	6
Tabla 3: Segmento empresarial, Perú (2021 – 2022).....	9
Tabla 4: Las 5S de kaizen.....	14
Tabla 5: Validación del instrumento de recolección de datos .....	32
Tabla 6: Elección de artículos fundamentada en el concepto 5s Kaizen - Clasificación.....	34
Tabla 7: Optimización del control de existencias en la implementación de la metodología Kaizen - Seiton. ....	34
Tabla 8: Estructuración de productos aplicando el enfoque 5s de Kaizen - Seiton.....	35
Tabla 9: Organización y etiquetado de artículos en el enfoque de mejora continua 5S de Kaizen - Seiton.....	36
Tabla 10: Eliminación de desechos y higiene mediante la implementación de los principios de las 5S del método Kaizen - Seiso.....	37
Tabla 11: Elección de artículos fundamentada en la metodología 5S del Kaizen - Mantenimiento y estandarización.....	37
Tabla 12: Elección de artículos fundamentada en la metodología 5S de Kaizen - Mantenimiento y Estandarización. ....	38
Tabla 13: Elección de revisiones periódicas de los entornos fundamentadas en el enfoque 5S del Kaizen - Seiketsu.....	39
Tabla 14: Elección de artículos fundamentada en la metodología 5S del Kaizen - Shitsuke. ....	39
Tabla 15: Elección de artículos fundamentada en la metodología 5S de Kaizen – Shitsuke. ....	40
Tabla 16: Implementación de técnicas de mejora continua para alcanzar un nivel óptimo de satisfacción. ....	41
Tabla 17: Implementación de elementos para el progreso constante en un ámbito de liderazgo.....	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: División de un mercado empresarial .....	8
Gráfico 2: Nivel de satisfacción .....	42
Gráfico 3: Nivel de liderazgo .....	44

## RESUMEN

### 5 S DE KAIZEN EN LAS EMPRESAS DE SERVICIO DE LA CONSTRUCCIÓN EN LA CIUDAD DE TARAPOTO PERIODO, 2022.

Paredes Vela Fernando

La investigación fue cuantitativa de diseño no experimental con el objetivo de evaluar la gestión de la calidad y las prácticas de las 5S del kaizen en empresas constructoras del distrito de Tarapoto durante el período 2022. Los participantes de esta investigación fueron los propietarios y trabajadores de estas empresas, quienes completaron un cuestionario y una ficha de observación diseñada para los propietarios. El análisis se enfocó en examinar la aplicación de las 5S de Kaizen en los establecimientos observados, teniendo en cuenta sus ventajas comparativas y competitivas. Los resultados de la investigación indicaron que un 26.92% de los empleadores demostró un desempeño positivo hacia los trabajadores, mientras que un 28.85% mostró una preocupación constante por la capacitación. Además, se encontró que el 25% de los establecimientos estudiados implementó mejoras en su gestión, lo que resultó en una mayor atracción de clientes. De igual manera, un 26.92% de los encuestados se sintió capacitado, mientras que un 23.08% consideró que el liderazgo en el trato al cliente era óptimo. En relación a los recursos, un 34.62% afirmó contar casi siempre con los recursos adecuados para la atención, y el mismo porcentaje consideró que las empresas objeto del estudio disponían de recursos tecnológicos para mejorar la satisfacción del cliente. En cuanto al proceso de atención, un 28.85% de los establecimientos mostró procesos visibles. Además, un 51.92% de las empresas atribuyó su crecimiento al uso de estrategias de publicidad, y un 26.92% opinó que ofrecían servicios innovadores para mejorar la atención al público.

**Palabras claves:** calidad, 5S de kaizen

## **ABSTRACT**

### **5 S OF KAIZEN IN CONSTRUCTION SERVICE COMPANIES IN THE CITY OF TARAPOTO PERIOD, 2022.**

Paredes Vela Fernando

The research was quantitative with a non-experimental design with the objective of evaluating the quality management and practices of the 5S of kaizen in construction companies of the Tarapoto district during the period 2022. The participants of this investigation were the owners and workers of these companies, who completed a questionnaire and an observation form designed for the owners. The analysis focused on examining the application of the 5S of Kaizen in the observed establishments, taking into account their comparative and competitive advantages. The results of the investigation indicated that 26.92% of employers demonstrated a positive performance towards workers, while 28.85% showed a constant concern for training. In addition, it was found that 25% of the establishments studied implemented improvements in their management, which resulted in a greater attraction of customers. Similarly, 26.92% of those surveyed felt empowered, while 23.08% considered that leadership in customer service was optimal. In relation to resources, 34.62% stated that they almost always had adequate resources for service, and the same percentage considered that the companies under study had technological resources to improve customer satisfaction. Regarding the care process, 28.85% of the establishments showed visible processes. In addition, 51.92% of the companies attributed their growth to the use of advertising strategies, and 26.92% believed that they offered innovative services to improve customer service.

Keywords: quality, 5S of kaisen

## CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes del estudio.

Cotrina Vásquez y Lazo Moreno (2021) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de reducir los retrasos en la recepción y distribución de materiales y equipos en el almacén de un proyecto de construcción. Para lograrlo, se aplicó la Metodología Japonesa 5S, la cual se enfoca en fomentar una cultura de seguridad, calidad, productividad y un ambiente laboral favorable. Se observaron diversos logros, como la reducción del tiempo requerido para localizar materiales gracias a una disposición adecuada, mejoras en los resultados de las auditorías internas, una efectiva conservación y manejo de equipos y herramientas, así como una disminución de los tiempos desperdiciados al inicio de la jornada laboral debido a las extensas filas en el almacén.

La metodología utilizada fue aplicada y de diseño no experimental, basándose en visitas a diferentes proyectos de construcción en Lima. Se utilizó una plantilla como herramienta para recoger datos y verificar los tiempos de solicitud y entrega de materiales.

Los resultados mostraron que, antes de la implementación de la Metodología 5S, el tiempo promedio acumulado de espera era de 5.71 horas, que se redujo a 2.4 horas tras la implementación. Es decir, se consiguió una reducción del tiempo promedio de espera de los trabajadores de 3.31 horas mediante la aplicación de la Metodología 5S. Los pasos que se siguieron fueron:

- ✓ Se creó un plan de trabajo para la implementación de la Metodología 5S, que se ejecutó con éxito según la planificación y programación previstas. Este plan de trabajo sirve como base para implementar las 5S en otros proyectos.

- ✓ Mediante una auditoría inicial, el primer paso, Seiri, obtuvo una calificación de 6 puntos, que se incrementó a 15 puntos tras la implementación de las 5S, lo que supone un aumento de 9 puntos debido a la correcta selección de materiales.
- ✓ Mediante la auditoría inicial, el segundo paso, Seiso, obtuvo una calificación de 7 puntos, que se incrementó a 18 puntos tras la implementación de las 5S, lo que supone un aumento de 11 puntos debido a la adecuada organización.
- ✓ Mediante la auditoría inicial, el tercer paso, Seiton, obtuvo una calificación de 7 puntos, que se incrementó a 17 puntos tras la implementación de las 5S, lo que supone un aumento de 10 puntos en la limpieza del almacén de obra.

Finalmente, mediante la auditoría inicial, el quinto paso, Shitsuke, obtuvo una calificación de 6 puntos, que se incrementó a 19 puntos tras la implementación de las 5S, lo que supone un aumento de 13 puntos debido a la disciplina, cumplimiento y compromiso laboral.

La implementación de la metodología 5S resultó en mejoras en la organización, limpieza y disciplina en el almacén de obra. Las auditorías internas se realizaron según lo descrito en el plan de trabajo, y la puntuación tras la Auditoría 5S aumentó en 58 puntos de mejora.

Huamán García (2021) realizó un estudio con el propósito de indagar la correlación existente entre la aplicación de la metodología 5S y el incremento de la productividad en el área de producción de una industria siderúrgica. La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y transversal, con el uso de un nivel correlacional. Además, se identificó a los trabajadores (incluyendo operarios, supervisores y jefes de

planta) como la población objetivo, y se seleccionó una muestra no probabilística típica o intensiva de 40 trabajadores del departamento de producción. Los datos se recopilaron utilizando un instrumento para medir la productividad y otro para diagnosticar cada una de las 5S.

Se llega a la conclusión de que hay una conexión importante entre aplicar la metodología 5S y mejorar la eficiencia en el área de producción de una planta siderúrgica. Esto se debe a que el valor de correlación obtenido durante la prueba fue de 0.000, lo cual llevó a descartar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa.

Se sugiere implementar de forma sistemática la metodología 5S con el propósito de incrementar de manera continua la eficiencia en el departamento de producción. Asimismo, se recomienda extender esta metodología a otras áreas como Recursos Humanos, Investigación y Desarrollo, y Comercial, con el fin de mejorar el desempeño operativo y funcional de toda la empresa, fomentando así su sostenibilidad empresarial.

Quispe Llamoca (2019) realizó una investigación con el objetivo de describir, analizar y proponer mejoras en las operaciones de producción de módulos prefabricados en la empresa RV Multiservicios Generales. La propuesta se centró en la estandarización de los procesos utilizando contenedores marítimos como principal insumo, con el fin de reducir los costos de producción. El estudio se valió del Método Kaizen como una herramienta para lograr mejoras continuas, apoyándose en resultados previos favorables. Se utilizó un enfoque cuantitativo aplicado con un diseño pre experimental de nivel explicativo. La población del estudio estuvo compuesta por una serie de proyectos llevados a cabo en un periodo específico, y las muestras se recolectaron antes y después de la implementación de las mejoras, cubriendo un lapso de 16 semanas.

Se implementaron el Método Kaizen y otras técnicas de mejora continua con el objetivo de obtener ventajas y disminuir los gastos en la fabricación de módulos prefabricados. Los resultados demostraron que al aplicar el Método Kaizen en la construcción de estos módulos en la empresa RV MGSAC, se logró una significativa reducción del 16% en los costos de producción. Además, se observó una disminución del 12% en los costos de materiales directos. En cuanto a la mano de obra, se alcanzó una reducción del 26% en los costos, así como un 16% en los costos indirectos de fabricación. En síntesis, se llegó a la conclusión de que la introducción del enfoque Kaizen en la empresa RV MGSAC para fabricar módulos prefabricados, resultó en una notable disminución de los gastos de producción, tanto en los aspectos generales como en los particulares relacionados con materiales directos, mano de obra y costos indirectos de manufactura.

## **1.2. Bases teóricas.**

### **1.2.1. Pequeña y Microempresa**

Se refiere a la entidad económica conformada por una persona o empresa, según las disposiciones legales actuales, que tiene como propósito llevar a cabo actividades relacionadas con la extracción, transformación, producción, comercialización de productos o la provisión de servicios.

Según SUNAT (2021) se trata de un sistema diseñado específicamente para las compañías de menor tamaño con el propósito de fomentar su desarrollo al ofrecerles requisitos tributarios más accesibles, con el fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

ASEP (2022) las micro y pequeñas empresas (MYPE) tienen una destacada contribución al Producto Bruto Interno (PBI), representando aproximadamente el 40% de este indicador económico. Por consiguiente, desempeñan un papel fundamental en el fomento del crecimiento económico del país.

Asimismo, la ASEP señala que las MYPE en el Perú desempeñan un papel crucial como generadoras de empleo, ya que aproximadamente el 80% de la población activa se encuentra empleada en este sector. Esta situación contribuye a la reducción de la pobreza, estimula el desarrollo nacional y promueve la creación de más oportunidades laborales.

Días Diaz (2015) la empresa se puede describir como una entidad que combina capital y trabajo como elementos de producción, y se dedica a la industria, comercio o generación de servicios con la intención de obtener beneficios económicos.

A continuación, se presenta una tabla que exhibe la distribución de las ventas anuales y la clasificación del tamaño de las compañías.

**Tabla 1**  
**Características de las empresas de pequeña y microescala (MYPES) en el país de Perú.**

MICRO EMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA
Las ventas anuales están limitadas a un máximo de 150; Unidades Impositivas Tributarias.	Ventas que exceden las 150 UIT anuales y llegan hasta el límite máximo de 1700; Unidades Impositivas Tributarias.

Fuente: SUNAT 2023

Robles (2017) elabora una categorización de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de acuerdo a su nivel de competitividad y presencia en el mercado.

**Tabla 2**

**Categorización de las pequeñas y medianas empresas (MYPES), nivel de competitividad e involucramiento en el mercado peruano.**

<p><b>Pequeño negocio con fines de supervivencia.</b></p>	<p>La falta de productividad se limita a satisfacer necesidades básicas y es aquella que carece de la capacidad necesaria para generar beneficios económicos.</p>
<p><b>Pequeña empresa iniciada por emprendedores.</b></p>	<p>Producen ganancias que cubren sus gastos, pero no logran obtener una rentabilidad notablemente positiva. Además, en este contexto se valora especialmente el espíritu emprendedor y la capacidad de innovación.</p>
<p><b>Pequeña empresa enfocada en el crecimiento económico</b></p>	<p>Consiguen altos niveles de eficiencia, generan beneficios significativos y tienen la capacidad de invertir en el desarrollo y expansión empresarial.</p>

Fuente: Robles 2017.

### **Competencia del mercado**

Lovelok, *et al.* (2018) El texto argumenta que la clave para la competitividad de una economía radica en su capacidad para afectar positivamente los ingresos y la productividad. Se sostiene que una economía es más competitiva cuando el entorno en el que operan las empresas favorece un aumento sostenido en los niveles de ingreso per cápita y eficiencia productiva. La existencia de elementos

que fomentan transformaciones en las áreas de servicios conlleva a interpretar una realidad tal que:

[...] muchos factores son responsables de la transformación de la administración de servicios. Según la industria y el país en los que la empresa de servicio realiza sus negocios, las causas subyacentes de estos cambios incluyen algunos de los factores que estimulan la transformación de la economía de servicios.

### Segmentación del mercado MYPE

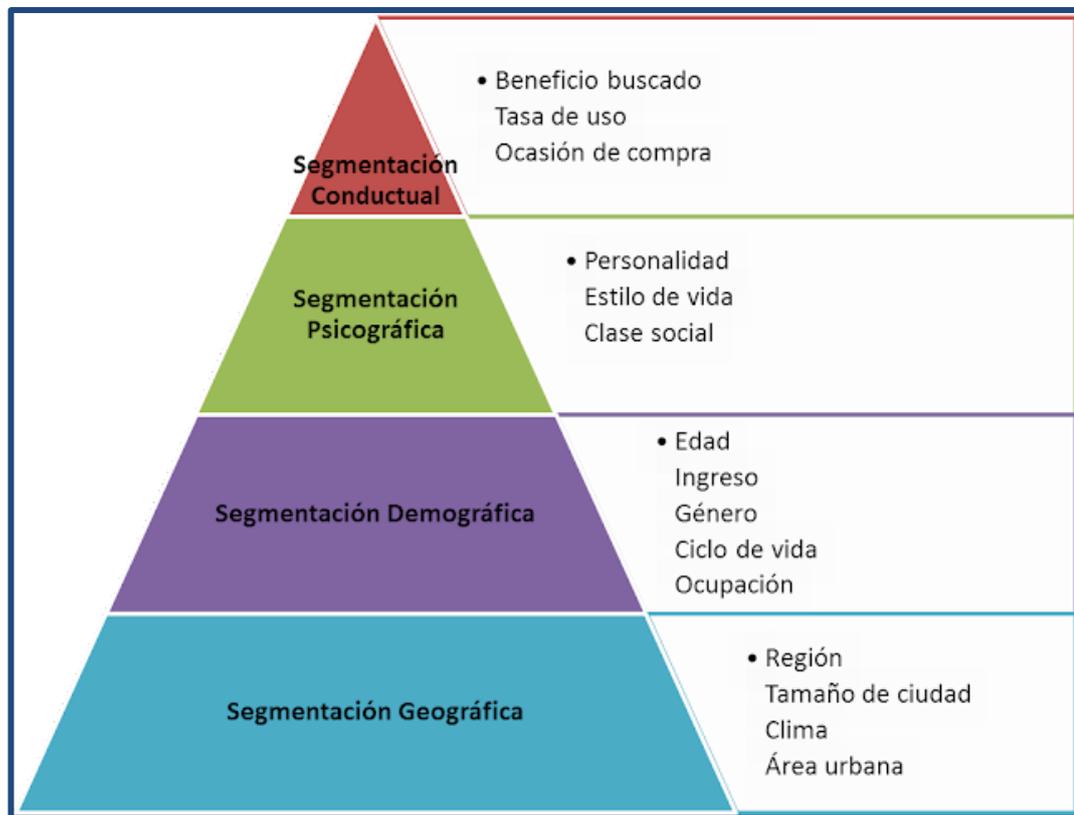
Philip Kotler (2017 pág. 170), en su libro *Fundamentos de Marketing* teoriza a cerca de la segmentación señala que:

[...] los compradores difieren en sus deseos, recursos, ubicación, actitudes y prácticas de compra.

[...] las empresas dividen mercados grandes y heterogéneos en segmentos más pequeños para intentar llegar a ellos de manera más eficiente y efectiva con bienes y servicios que se ajusten mejor a sus necesidades.

El grafico muestra como es la segmentación del mercado empresarial en las empresas constructoras, divide al mercado en cuatro valores futuros en el que primero segmenta, crea una diferenciación, selecciona el mercado meta, al cual se pretende atender y en la última fase crea un posicionamiento.

**Gráfico 1**  
**División de un mercado empresarial**



Fuente: Kotler 2017.

SUNAT (2021) alrededor de 2,3 millones de Mipyme formales operaban en el mercado peruano para el año 2019. Estas empresas conformaban el 99,6% del total de empresas formales en la economía del país, distribuidas mayoritariamente en microempresas (96,04%), seguidas por las pequeñas empresas (3,44%) y las medianas (0,12%).

INEI (2018), muestra la distribución de empresas y el registro del directorio empresarial hasta diciembre de 2018 en el país, donde se observa que un amplio porcentaje, específicamente el 94.9%, corresponde a microempresas.

Cada sector empresarial experimentó un aumento positivo en el número de unidades económicas en comparación con el año anterior. De esta manera, las microempresas aumentaron en un

4.0%, las pequeñas empresas en un 1.5%, mientras que las grandes y medianas empresas crecieron en un 2.8%. Asimismo, las entidades de administración pública también experimentaron un crecimiento del 4.5%.

**Tabla 3**  
**Segmento empresarial, Perú (2021 – 2022)**

Segmento empresarial	2021	2022		Variación 2021 / 2022
		Absoluto	Porcentaje	
Consolidado empresarial	2,303,512	2,393,031	100.0	3.9
Microempresas	2,183,123	2,270,422	93.9	4.0
Pequeña empresa	98,941	100,442	4.3	1.5
Gran y mediana empresa	13,897	14,280	0.5	2.8
Administración pública	7,540	7,885	0.4	4.5

Fuente: INEI 2018

### Calidad y productividad

Lovelok, *et al.* (2018) se describe la definición y evaluación de la calidad y productividad como dos vías que corren en paralelo para generar valor, tanto para los clientes como para las empresas.

Agrega que:

[...] la calidad se centra en los beneficios creados por el lado de la ecuación que se refiere al cliente.

[...] la calidad percibida de un servicio será el resultado de un proceso de evaluación en que los clientes comparan sus percepciones del servicio y el resultado en relación con lo que esperan.

Koontz, *et al.* (2012), en su libro *Administración una perspectiva global y empresarial*, Describe cómo conseguir una ventaja competitiva a nivel global a través de la gestión de la excelencia.

[...] la meta de las compañías debe ser la excelencia, los gerentes tendrán que estar dispuestos a anteponer las necesidades de sus clientes.

Duran Miguel Udaondo, (1992), en su libro Gestión de calidad explica acerca del nuevo enfoque a que se le atribuye y como se le aplica en un mundo globalizado.

[...] la gestión de calidad nos habré caminos por lo que se logra la calidad; agregando al proceso de gestión, como al introducir el término inglés management, que menciona a dirección, gobierno y coordinación de actividades. La posible definición de gestión de calidad direcciona y planifica el futuro intervienen resultados de calidad con mejoras permanentes.

Ventajas de implantar la gestión de calidad:

- a. Contribuir al progreso continuo de la productividad y la competitividad.
- b. Realizar las tareas de manera acertada desde el principio.
- c. Satisfacer las expectativas del cliente.
- d. Consiste en satisfacer las necesidades del cliente proporcionándole exactamente lo que desea.
- e. Todos deben participar.
- f. Nivel elevado de motivación.

[...] la gestión de calidad como un desafío personal y aceptarla como un reto que ciertamente puede depender la persistencia de nuestra empresa. Puedo decir a nivel personal que trabajar luchando diariamente en favor a la gestión de calidad constituye a experiencias profesionales, cuyos resultados a nivel de empresa compensan en satisfacción y en rendimiento todos los momentos de duda, de oposición y a veces incluso de desaliento que es necesario superar durante su proceso de implantación.

### 1.2.2. Kaizen

Masaaki Imai, (1992), En su obra "Kaizen: La Clave del Éxito Competitivo Japonés", el autor aborda el tema del control de calidad centrándose en la importancia de la calidad humana.

Cuando se habla de calidad, a menudo se suele pensar en términos de la calidad del producto, pero esto es un error. Siempre ha sido fundamental inculcar la calidad en el personal. Agrega que, la calidad representa un conjunto de métodos que permiten la producción eficiente de bienes o servicios que cumplen con las demandas y expectativas del cliente de manera económica.

Para alcanzar y lograr la efectiva excelencia en calidad, es esencial contar con la colaboración de todos los miembros de la organización, abarcando desde directivos hasta supervisores y trabajadores. Esto implica considerar todas las áreas que generan valor en la empresa y aplicar rigurosamente el planeamiento en los procesos de producción, propone tres pilares fundamentales para alcanzar el éxito en la calidad total:

- a. Ofrecer bienes y servicios que cumplan con los requerimientos del cliente.
- b. Orientar a la empresa hacia una mayor rentabilidad a través de acciones como mejorar los procedimientos de trabajo, reducir defectos, disminuir costos, optimizar el servicio de la deuda y formular pedidos de manera más favorable.
- c. Fomentar el crecimiento máximo de los empleados para lograr los objetivos corporativos, poniendo especial énfasis en aspectos como la implementación de políticas y la participación en actividades solidarias.

La administración del Kaizen se basa en elementos fundamentales. Uno de ellos es el Mantenimiento, que abarca diversas actividades en la compañía u organización. En este sentido requiere establecer políticas, empresariales claras para legitimar las acciones propuestas y sean seguidos rigurosamente por todos los involucrados. Si se detecta que alguien no sigue el estándar establecido, se aplicará la disciplina correspondiente. Por otro lado, si existe una falta de conocimiento o habilidades para cumplir con los estándares, se proporcionará entrenamiento para mejorar la situación.

Se enfoca en elevar los estándares al hacer que el colaborador trabaje con mayores niveles de excelencia. En este proceso, el mantenimiento y el mejoramiento están estrechamente vinculados. Se divide en dos enfoques: KAIZEN, que busca mejoras pequeñas mediante esfuerzos continuos e innovación, y mejoras más significativas que resultan de inversiones mayores en tecnología y equipo.

La mejora implica reconocer necesidades y resolver un problema, esto si no se encuentra ningún obstáculo, no se puede identificar la falta de mejora. No reconocer los problemas es el enemigo del Kaizen. Por lo tanto, en Kaizen, debemos buscar los problemas y ofrecer pasos para identificarlos y resolverlos. Kaizen se enfoca en el proceso, buscando mejoras antes que resultados, e impulsa a las personas a establecer metas y estrategias para el desarrollo de procesos. Lo más importante es la calidad de las personas, lo que les ayuda a ser conscientes de los problemas existentes y los incentiva a implementar métodos para resolverlos, además de tomar decisiones adecuadas. Para lograr un control total de calidad, se requieren ciertas características específicas.

La relevancia crucial radica en respaldar con evidencia concreta y estadísticas, lo cual puede marcar la disparidad entre lograr el triunfo o enfrentar el fracaso. La retroalimentación desempeña un papel fundamental para perfeccionar los bienes y servicios producidos.

#### El kaizen en la practica

Evita que se generen desperdicios donde se recomienda:

- a. Máxima calidad con la ayuda de la eficiencia.
- b. Construir un inventario pequeño.
- c. Usar herramientas para maximizar la calidad, eficiencia y minimizar el esfuerzo.
- d. Actitud positiva para el mejoramiento continuo.

Orientado a las personas:

- a. Eliminar lo rutinario y lo fastidioso del trabajo.
- b. Seguridad en el trabajo
- c. Productividad en el trabajo y mejorar la calidad
- d. Eficiencia en tiempo y costos

Es importante que Kaizen con el mantenimiento logra resultados, buenas utilidades y para el mejoramiento de procesos y sistemas.

Elsie Bonilla et al. (2010), en su libro Mejora continua de los procesos herramientas y técnicas, explica las diversas técnicas para implementar la mejora continua en las organizaciones:

Las cinco “S” constituyen una de las estrategias que da soporte al proceso de mejora continua (Kaizen) utilizadas por la manufactura esbelta, en la década de 1950, y su principal objetivo es lograr cambios en la actitud del empleado para la administración de su trabajo. Los principales valores que se desean reforzar son:

**Tabla 4**  
**5S de kaizen**

<b>Seiton</b>	Organizar de manera estructurada los elementos que han sido categorizados como indispensables.
<b>Seiso</b>	Fomentar la cultura de mantener un ambiente de trabajo siempre limpio y ordenado.
<b>Seiketsu</b>	Uniformizar los procedimientos para mantener la organización y la higiene, y llevar a cabo de manera constante los principios mencionados anteriormente.
<b>Shitsuke</b>	Superar la reticencia hacia los cambios y convertir las buenas prácticas en una costumbre.
<b>Seiri</b>	Discernir entre elementos imprescindibles y superfluos dentro del entorno laboral.

Fuente: Bonilla 2010

Citando a Pérez Sierra et al. (2017) las 5S son una estrategia que busca mejorar la productividad y el desempeño de las empresas, centrándose en establecer y mantener espacios de trabajo más

limpios, organizados y seguros. En esencia, el objetivo es otorgar una mayor calidad de vida laboral.

### **1.3. Definición de términos básicos**

- a. **Procesos:** conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en bienes o servicios capaces de satisfacer las expectativas de distintas partes interesadas: clientes externos, clientes internos, accionistas, comunidad, (Elsie Bonilla *Et al.* 2010).
- b. **Mejora:** fijación mental inextricablemente unida al mantenimiento y mejoramiento de los estándares. En un sentido amplio, el mejoramiento puede definirse como Kaizen e innovación, en donde una estrategia de kaizen mantiene y mejora el estándar de trabajo mediante mejoras pequeñas y graduales, y la innovación produce mejoras radicales como resultado de grandes inversiones en tecnología y/o equipo, (Masaaki Imai, 1992).
- c. **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, agrega que: es el proceso mediante el cual establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo, (Pérez Fernández de Velasco,2012).
- d. **Sistema de gestión de calidad:** sistema que determina objetivos, políticas y estrategias y que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, las practicas, los procedimientos, los procesos y los recursos para llevar a cabo políticas y estrategias y conseguir objetivos, (Pérez Fernández de Velasco,1992).

## **CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema.**

Dado que una parte significativa de la población y de la economía depende de la actividad y el rendimiento de las PYME, éstas son importantes agentes económicos. Las PYME constituyen casi todas las empresas de la Unión Europea, así como las de América Latina y el Caribe, y producen el 67% de todos los puestos de trabajo al tiempo que operan en una amplia gama de sectores manufactureros y de servicios (CEPAL, 2013). Sin embargo, las PYME se enfrentan a una serie de retos que impiden su supervivencia y crecimiento a largo plazo. Según investigaciones anteriores, las naciones emergentes tienen un mayor porcentaje de mortalidad de pequeñas empresas que las naciones ricas (Galeón, 2015).

Además de las dificultades a las que se enfrentan los empresarios, las empresas actuales operan en un entorno definido por cambios significativos y profundos. Hay que tener en cuenta que los planes anteriores elaborados y puestos en práctica en condiciones distintas de las actuales pueden resultar insuficientes o incluso perjudiciales debido a los cambios que se están produciendo y que repercuten en la empresa. El ritmo de los cambios se acelera, lo que hace difícil anticipar el futuro. La evolución tecnológica, social, cultural, competitiva y económica obliga a las empresas a replantearse sus objetivos (Aquino, 2012).

En comparación con el autoempleo, las microempresas y las pequeñas empresas, las MYPE de América Latina aportan una media del 11,2% de la PEA y cuentan con mayores niveles de capitalización y recursos sociales. Aunque las empresas medianas sólo representan el 4,2% del empleo total, tienen un mayor impacto en el crecimiento

económico gracias a su mayor integración en los prósperos mercados nacionales y mundiales y a su mayor productividad (Tueros, 2009).

Dado que pueden constituirse como personas naturales o jurídicas o bajo cualquier tipo de organización o gestión empresarial, las MYPE son actualmente un componente crucial de la economía de una nación. Su objetivo es ampliar las actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. En consecuencia, las MYPE son un elemento de una economía estable porque emplean al 80% de la población económicamente activa a nivel nacional y producen el 40% del PIB, creando la mayoría de los puestos de trabajo para las personas y contribuyendo a la reducción de la pobreza a nivel nacional de una nación a través de las actividades generadoras de ingresos de la población. Por último, afirma que son los principales motores del crecimiento económico, del aumento de la renta nacional y del desarrollo del sector privado (Ferraro, 2011).

En la actualidad, las MYPE son un componente crucial de una economía estable ya que están constituidas por personas físicas y jurídicas bajo cualquier tipo de organización o gestión empresarial con el objetivo de desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes, o prestación de servicios, dando empleo al 40% del producto interno bruto del país y al 80% de su población económicamente activa (Castillo, 2012).

A pesar de los retos a los que se enfrentan, las microempresas y las pequeñas y medianas empresas siguen contribuyendo significativamente al empleo y al crecimiento del sector productivo. Están sometidas a importantes presiones como consecuencia de la globalización, pero ésta también les proporciona nuevas estructuras organizativas y estrategias empresariales, como las redes de

empresas o los clusters, que las incorporan eficazmente a las cadenas de valor añadido y se traducen en una mejora de la calidad de los productos y un mayor acceso a mercados más competitivos. Para el sector poco desarrollado, esto representa un potencial de desarrollo (Bizarrón, 2011).

Según un análisis del entorno externo o macroeconómico, Perú ha experimentado 20 años de estabilidad democrática y económica. Esto ha hecho posible que Perú gestione su economía con prudencia y sensatez, a pesar de sus altibajos, al tiempo que fomenta la inversión, promueve la apertura comercial (17 TLC contribuyen a ello) y mantiene la estabilidad macroeconómica (Ferrero, 2015).

La metodología Kaizen es una estrategia de mejora continua que se aplica en muchos sectores distintos, incluido el de la construcción. Una visión general de los problemas habituales que se plantean a las empresas de la construcción al adoptar el kaizen y cómo pueden resolverlos. Sin embargo, debido a las características distintivas de su sector, las empresas de la construcción suelen enfrentarse a problemas importantes a la hora de aplicar el kaizen, algunos de ellos podemos mencionar:

**Resistencia al cambio:** Implantar el kaizen exige modificar la cultura y los procedimientos actuales de una organización. La resistencia de los empleados al cambio es frecuente en el sector de la construcción, donde los métodos y prácticas convencionales pueden estar profundamente arraigados. Es crucial contar con un liderazgo fuerte y comprometido que apoye la filosofía kaizen y motive al personal a participar en el proceso de mejora continua.

**Complejidad y diversidad de los proyectos:** En el sector de la construcción se incluyen numerosos proyectos con diversos requisitos y dificultades. Cada proyecto puede ser distinto en cuanto a su

ubicación, escala, plazo y requisitos. La aplicación de soluciones kaizen estandarizadas es, por tanto, todo un reto. Cada proyecto debe ser personalizado por la industria de la construcción, teniendo en cuenta sus características y requisitos únicos.

**Coordinación y comunicación:** El proceso de construcción suele ser complicado e implica a varias partes: clientes, proveedores, ingenieros, contratistas y arquitectos. El uso eficaz del kaizen puede verse obstaculizado por la falta de comunicación y cooperación entre estas partes. Para identificar áreas de mejora y fomentar la ejecución de ideas, es crucial cultivar la colaboración entre todas las partes interesadas y crear canales de comunicación claros.

**Gestión de proyectos y plazos ajustados:** La necesidad de terminar los proyectos a tiempo y con plazos estrictos son características del sector de la construcción. Por ello, puede resultar difícil invertir tiempo y dinero en la mejora continua. Las empresas constructoras deben encontrar un equilibrio entre la aplicación de iniciativas kaizen y la ejecución eficiente de los proyectos. Los plazos y los recursos pueden optimizarse reconociendo las operaciones que no añaden valor y eliminando los residuos.

**Seguridad y regulaciones:** La seguridad es una prioridad máxima en el sector de la construcción, y las empresas están obligadas a cumplir estrictas leyes y requisitos de seguridad. Cuando se utiliza el Kaizen, es fundamental que los cambios propuestos no pongan en peligro la seguridad de los trabajadores ni infrinjan la ley. Las empresas deben asegurarse de que los proyectos de renovación se lleven a cabo de forma segura y conforme a la ley.

A pesar de estas dificultades, numerosas empresas de construcción han adoptado la metodología Kaizen y han logrado

notables avances en su flujo de trabajo, rendimiento y calidad. La dedicación de la alta dirección, la adaptación de los conceptos Kaizen a los requisitos específicos de la construcción, una comunicación eficaz y la búsqueda continua de oportunidades de mejora son las claves para resolver estos problemas. La investigación se enfoca en examinar y evaluar el efecto que tiene la implementación de la gestión de calidad mediante el método de las 5S de kaizen en las empresas de servicios del sector de la construcción a nivel local. El análisis se centra en los desafíos que enfrenta la actividad de servicios de construcción, que es el objeto de estudio en este contexto.

## **2.2. Formulación del problema.**

### **2.2.1. Problema general**

¿Qué características presentarán la aplicación de la gestión de calidad y la metodología 5S de kaizen en las empresas constructoras situadas en el distrito de Tarapoto para el año 2022?

### **2.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la implementación de la metodología Kaizen 5S en la mejora de la gestión de calidad en las empresas de construcción ubicadas en el distrito de Tarapoto durante el año 2022?

¿Cuál es la implementación de los principios de mejora continua en la administración de la calidad de las empresas constructoras ubicadas en el área de Tarapoto durante el periodo 2022?

## **2.3. Objetivos.**

### **2.3.1. Objetivo general.**

Analizar las características presentarán la aplicación de la gestión de calidad y la metodología 5S de kaizen en las empresas constructoras situadas en el distrito de Tarapoto para el año 2022.

### **2.3.2. Objetivos específicos**

- a. Describir la implementación de la metodología Kaizen 5S en la mejora de la gestión de calidad en las empresas de construcción ubicadas en el distrito de Tarapoto durante el año 2022.
- b. Describir la implementación de los principios de mejora continua en la administración de la calidad de las empresas constructoras ubicadas en el área de Tarapoto durante el periodo 2022.

## **2.4. Justificación e importancia de la investigación**

La variable de estudio contó con sustento teórico al estar respaldadas por autores y fuentes confiables, entre las que destaca la teoría de Masaaki Imai en su libro Kaizen la clave de la ventaja competitiva japonesa, lo que permitió conceptualizar la variable sus índices e indicadores para su medición.

Además, tiene una justificación práctica porque los resultados permitieron determinar si la variable tiene significancia con una realidad. Asimismo, estos resultados serán entregados a las

empresas para que desarrolle acciones o estrategias que permitan atender la problemática que actualmente enfrenta.

Se justifica en base al criterio de valoración porque se presentará información crucial que las empresas constructoras puedan utilizar como guía para abordar las deficiencias relacionadas con la variable estudiada, que son debilidades similares a las identificadas en las empresas constructoras.

Por último, desde el punto de vista académico, la investigación se justifica porque los resultados beneficiarán a la comunidad científica, inspirarán a futuros investigadores deseosos de ampliar el alcance del estudio y, en consecuencia, pueden producir resultados beneficiosos para las personas u organizaciones en cuestión y, por otra parte, permitieron al investigador obtener un máster en gerencia de la construcción.

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general.**

Se observa las características presentarán la aplicación de la gestión de calidad y la metodología 5S de kaizen repercute en las empresas constructoras situadas en el distrito de Tarapoto para el año 2022.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

Se observa la implementación de la metodología Kaizen 5S en la mejora de la gestión de calidad en las empresas de construcción ubicadas en el distrito de Tarapoto durante el año 2022.

Se observa la implementación de los principios de mejora continua en la administración de la calidad de las empresas constructoras ubicadas en el área de Tarapoto durante el periodo 2022.

## **2.6. Variable y operacional**

### **2.6.1. Identificación de la variable**

Variable (X): Gestión enfoque del Kaizen.

### **2.6.2. Definición de la variable**

#### **Definición conceptual**

(Masaaki Imai,1992) El método Kaizen es una filosofía de mejora continua originaria de Japón. "Kaizen" significa "cambio bueno" o "mejora continua" en japonés. Se basa en la idea de que pequeños cambios incrementales y constantes en los procesos y prácticas de una organización pueden generar mejoras significativas a largo plazo.

#### **Definición operacional**

Operacionalmente, el método Kaizen se implementa a través de un ciclo de mejora continua conocido como el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

La variable gestión enfoque del Kaizen, se define operacionalmente con las dimensiones: nivel de satisfacción y liderazgo, metodología del Kaizen, cuyos valores son Nunca (1), Muy pocas veces (2), Algunas veces (3), Casi siempre (3), Siempre (4).

### 2.6.3. Operacionalización de las variables

Variable	Dedición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Escala
Gestión enfoque Kaizen	(Masaaki Imai (1992), el método Kaizen proviene de Japón y es una filosofía que busca lograr mejoras continuas. "Kaizen" se traduce como "cambio positivo" o "mejora constante" en japonés. Su enfoque radica en la creencia de que, mediante pequeños cambios progresivos y persistentes en los procedimientos y enfoques de una empresa, es posible obtener beneficios significativos a largo plazo.	Operacionalmente, el enfoque Kaizen se lleva a cabo mediante un proceso constante de mejora, que se conoce como el ciclo PDCA (Planificar, Ejecutar, Evaluar, Ajustar).	Nivel de satisfacción y liderazgo	Rendimiento percibido	Cuestionario	Ordinal Likert Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (3) Siempre (4)
				Expectativas		
				Nivel de satisfacción		
			Metodología del Kaizen	Selección	Hoja de observación	Ordinal Likert Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (3) Siempre (4)
				Sistematización		
				Limpieza		
				Normalización		
				Autodisciplina		

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

El estudio realizado puede ser clasificado como una investigación descriptiva, ya que nos brindó la oportunidad de detallar exhaustivamente una realidad específica relacionada con la gestión y calidad. Asimismo, es de naturaleza explicativa, puesto que permitió analizar e interpretar el efecto que tuvo la implementación y utilización de las 5s de Kaizen en las compañías del sector de la construcción en la ciudad de Tarapoto durante el año 2022.

Este estudio de diseño no experimental se caracteriza por la ausencia de cualquier programa de intervención previo al estudio, con el propósito de modificar el comportamiento de los sujetos de investigación.

### **3.2. Población y muestra.**

#### **3.2.1. Población**

La muestra de esta investigación consistió en individuos pertenecientes a las empresas del ámbito de la construcción, localizadas en el distrito de Tarapoto. Se abordaron a los propietarios, el personal y los clientes de dichas empresas para obtener información relevante sobre la variable en estudio.

#### **3.2.2. Muestra**

El conjunto de datos utilizado fue idéntico al de la población objetivo, recopilado a partir de la información de construcciones existentes en la ciudad de Tarapoto durante el año 2022.

### **3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **3.3.1. Técnica**

Se empleó una encuesta como medio para recolectar información mediante el uso de su correspondiente instrumento, con el propósito de obtener los datos requeridos para establecer la información asociada a la variable en cuestión.

#### **3.3.2. Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario y hoja de observación, para cada caso estuvo estructurado teniendo en cuenta la variable identificada.

Se empleó un cuestionario de 10 ítems como herramienta de medición de la variable. El cuestionario se dividía en una dimensión, la que se distribuyó en dos partes la primera parte con cinco ítems referidos a la satisfacción y la segunda parte con cinco ítems referido al liderazgo, la hoja de observación que fue dirigida para los dueños de los establecimientos se dividió en diez ítems.

#### **3.3.3. Validación del instrumento de recolección de datos**

Los resultados del proceso de validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se muestran en esta tabla. Sobre la base de la puntuación media de validez de 4,53, que se traduce en una tasa de acuerdo del 89,66% entre los criterios de los expertos determinaron que el instrumento de recolección de datos tiene un nivel de validez alto, lo que permitió su respectiva aplicación.

**Tabla 5**

**Validación del instrumento de recolección de datos**

<b>Variable</b>	<b>N°</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Promedio de la validez</b>	<b>Opinión de experto</b>
Enfoque Kaizen	1	Metodológico	4.7	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.3	Concordancia y aplicable
	3	Especialista	4.6	Concordancia y aplicable

Fuente: información de los expertos

**3.4. Procedimientos y análisis de datos**

**3.4.1. Procedimientos**

El método de estudio comenzó por reconocer la situación problemática mediante la observación. Una vez diseñados los instrumentos para recolectar datos, se validaron y aseguró su fiabilidad. Posteriormente, se aplicaron a la muestra para obtener los datos. Después de procesar los datos, se obtuvieron los resultados que se compararon con la teoría y los estudios previos. Finalmente, se alcanzó una conclusión.

**3.4.2. Análisis de datos**

Se obtuvo la información a través de cuadros que mostraban una única variable, directamente relacionada con la implementación de las 5s de Kaizen durante el periodo de investigación. En cuanto a la encuesta, las preguntas se organizaron según la dimensión de la

variable en estudio y se evaluaron considerando las respuestas recopiladas.

Se realizaron análisis de datos utilizando estadística descriptiva, donde se emplearon diferentes medidas que se examinaron e interpretaron para comprender la distribución porcentual. Los porcentajes fueron destacados en función de su orden de prevalencia, y se identificó aquel que presentaba mayor prevalencia.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

### 4.1. Respecto al objetivo 1

Describir la implementación de la metodología Kaizen 5S en la mejora de la gestión de calidad en las empresas de construcción ubicadas en el distrito de Tarapoto durante el año 2022.

**Tabla 6**

**Elección de artículos fundamentada en el concepto 5s Kaizen - Clasificación.**

N°	Item	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	¿Realiza usted la selección y eliminación de los productos que han caducado o están en mal estado en los almacenes?	0	0.00	2	40.00	1	20.00	2	40.00	0	0.00	5	100.00

Fuente: elaboración el autor

El cuadro proporciona información acerca de las empresas encuestadas en Tarapoto y su implementación del método del Seiri (clasificación). Según los representantes, el 40% de las empresas lo aplica raramente, el 20% lo hace ocasionalmente y el 40% lo aplica casi siempre. Estos resultados sugieren un sesgo, evidenciando que la mitad de las empresas de la muestra separa los elementos necesarios en su área de trabajo. Asimismo, se demuestra que la otra mitad de las empresas no separa con frecuencia los elementos innecesarios del lugar de trabajo.

**Tabla 7**

### Optimización del control de existencias en la implementación de la metodología Kaizen - Seiton.

N°	Item	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2	¿Se encarga de supervisar el inventario con el objetivo de mantenerlo eficiente, optimizarlo y minimizar los desperdicios de los productos?	1	20.00	0	0.00	0	0.00	2	40.00	2	40.00	5	100

Fuente: elaboración el autor

La tabla siguiente presenta los resultados de la aplicación del método Seiton en un 40% de los encuestados, quienes son representantes de empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto. En la mayoría de los casos, estas respuestas indicaron que los elementos necesarios para el proceso productivo fueron organizados adecuadamente, lo que demuestra que pueden encontrar fácilmente los elementos que utilizan constantemente. Además, se observó una mejora en la visualización de los productos y el control de inventarios. Por otro lado, el 20% restante de los encuestados consideró que no era necesario aplicar el método Seiton.

**Tabla 8**  
**Estructuración de productos aplicando el enfoque 5s de Kaizen - Seiton.**

N°	Item	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
3	¿Está de acuerdo en que los productos sean organizados de manera que puedan ubicarse y despacharse rápidamente?	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	33.33	4	66.67	6	100

Fuente: elaboración el autor

Según la tabla, se puede observar que, en la ciudad de Tarapoto el 66,67% de los encuestados pertenecientes a empresas constructoras

utilizan y organizan de manera sistemática los productos y materiales mediante la aplicación Seiton, con el propósito de mantener un control preciso de las existencias. Mientras tanto, el 33,33% lo emplea ocasionalmente, ya que no muestra un gran interés y prefiere seguir con sus tareas habituales. Por último, el resto de los encuestados opta por no utilizar la aplicación en cuestión.

**Tabla 9**  
**Organización y etiquetado de artículos en el enfoque de mejora continua 5S de Kaizen - Seiton.**

N°	Item	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
4	¿Dispone de un lugar de almacenamiento con productos claramente identificados y de fácil acceso?	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	20.00	4	80.00	5	100

Fuente: elaboración el autor

La información presentada en la tabla revela que, de todas las empresas constructoras encuestadas, el 80% afirmó que siempre cuentan con un almacén de productos debidamente identificados al aplicar el método Seiton. Esta práctica de disponer de lugares adecuados para una ubicación sencilla de materiales e insumos conduce a un orden y clasificación, lo que resulta en una reducción de riesgos y costos asociados. Sin embargo, el restante 20% indicó que solo lo hacen casi siempre, lo que crea una brecha en la aplicación de la mejora continua.

**Tabla 10****Eliminación de desechos e higiene mediante la implementación de los principios de las 5S del método Kaizen - Seiso.**

N°	Item	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
5	¿Está usted dispuesto a recoger y desechar cualquier clase de residuos y acumulación de suciedad?	0	0.00	0	0.00	1	25.00	0	0.00	3	75.00	4	100

Fuente: elaboración el autor

La información presentada en la tabla indica que, de todos los encuestados, el 25% mencionó que ocasionalmente llevan a cabo una limpieza constante, lo que implica implícitamente un mantenimiento continuo de la cadena productiva. La limpieza está estrechamente relacionada con un buen funcionamiento y, como resultado, se obtienen servicios de alta calidad. Además, el 75% de los encuestados afirmaron que siempre aplican una operatividad adecuada para mantener un rendimiento óptimo.

**Tabla 11****Elección de artículos fundamentada en la metodología 5S del Kaizen - Mantenimiento y estandarización.**

N°	Item	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	¿Es una expectativa que su equipo esté limpio y bien vestido al interactuar con los clientes?	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	40.00	3	60.00	5	100

Fuente: elaboración el autor

La tabla indica que de todos los encuestados, el 60% afirmó que siempre aplican una estandarización en sus procesos de producción con el propósito de alcanzar los objetivos de limpieza, clasificación y orden propuestos. Mientras tanto, el 40% respondió que casi siempre lo hacen, lo que sugiere que las empresas han logrado estandarizar en gran medida sus procesos, lo que a su vez implica que es probable que no se generen costos y demoras significativas. No aplicar el Seiketsu significa prescindir de elementos esenciales para llevar a cabo el trabajo de limpieza, tiempo empleado y medidas de seguridad.

**Tabla 12**  
**Elección de artículos fundamentada en la metodología 5S de Kaizen -**  
**Mantenimiento y Estandarización.**

N°	Item	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7	¿Con frecuencia se reúne con su equipo para revisar sus funciones y responsabilidades dentro de su posición laboral?	0	0.00	2	40.00	3	60.00	0	0.00	0	0.00	5	100

Fuente: elaboración el autor

La información proporcionada en la tabla indica que de todos los encuestados, el 40% de ellos afirmaron llevar a cabo esta actitud en muy pocas ocasiones, lo cual resulta en retrasos en sus procesos productivos mientras intentan cumplir con los objetivos propuestos. Este proceso implica evaluar las responsabilidades y propuestas presentadas por el personal. Por otro lado, el restante 60% lo realiza de manera esporádica.

**Tabla 13****Elección de revisiones periódicas de los entornos fundamentadas en el enfoque 5S del Kaizen - Seiketsu.**

N°	Item	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
8	¿Fomenta la práctica de autoevaluación y reflexión acerca del grado de cumplimiento de las reglas establecidas?	0	0.00	0	0.00	1	20.00	2	40.00	2	40.00	5	100

Fuente: elaboración el autor

La tabla indica que, de todos los participantes, el 20% admitió realizarlo en algún momento, el 40% lo hace casi siempre y el 40% lo hace siempre. Considerando estos aspectos, se establece una uniformidad en los procedimientos de inspección, convirtiéndolos en una práctica rutinaria.

**Tabla 14****Elección de artículos fundamentada en la metodología 5S del Kaizen - Shitsuke.**

N°	Item	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9	¿Implementa usted la práctica de mejora continua en su entorno laboral y fomenta el estímulo de su equipo para proponer ideas innovadoras que impulsen el negocio?	0	0.00	1	20.00	2	40.00	1	20.00	1	20.00	5	100

Fuente: elaboración el autor

La información presentada en la tabla indica que, de todos los participantes encuestados, un 20% afirmó llevar a cabo la disciplina muy raramente, un 40% la practica en algunas ocasiones y un 20% la realiza casi siempre. Estos individuos aplican la disciplina como un hábito constante, estandarizando los procesos y buscando la mejora continua.

**Tabla 15**  
**Elección de artículos fundamentada en la metodología 5S de Kaizen – Shitsuke.**

N°	Item	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	¿En su entorno laboral, practica usted la mejora continua y fomenta que su equipo aporte ideas innovadoras que impulsen el negocio?	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	20.00	4	80.00	5	100

Fuente: elaboración el autor

El siguiente cuadro indica que, de todos los participantes encuestados, el 80% afirmó que siempre siguen las normas y estándares establecidos para mantener el lugar de trabajo en perfecto estado. Además, llevan a cabo controles regulares del personal para asegurar el cumplimiento de las normas que rigen el buen funcionamiento de la empresa. Por otro lado, el 20% restante realiza acciones que tienen menos impacto en este sentido.

#### **4.2. Respecto al objetivo 2**

Describir la implementación de los principios de mejora continua en la administración de la calidad de las empresas constructoras ubicadas en el área de Tarapoto durante el periodo 2022.

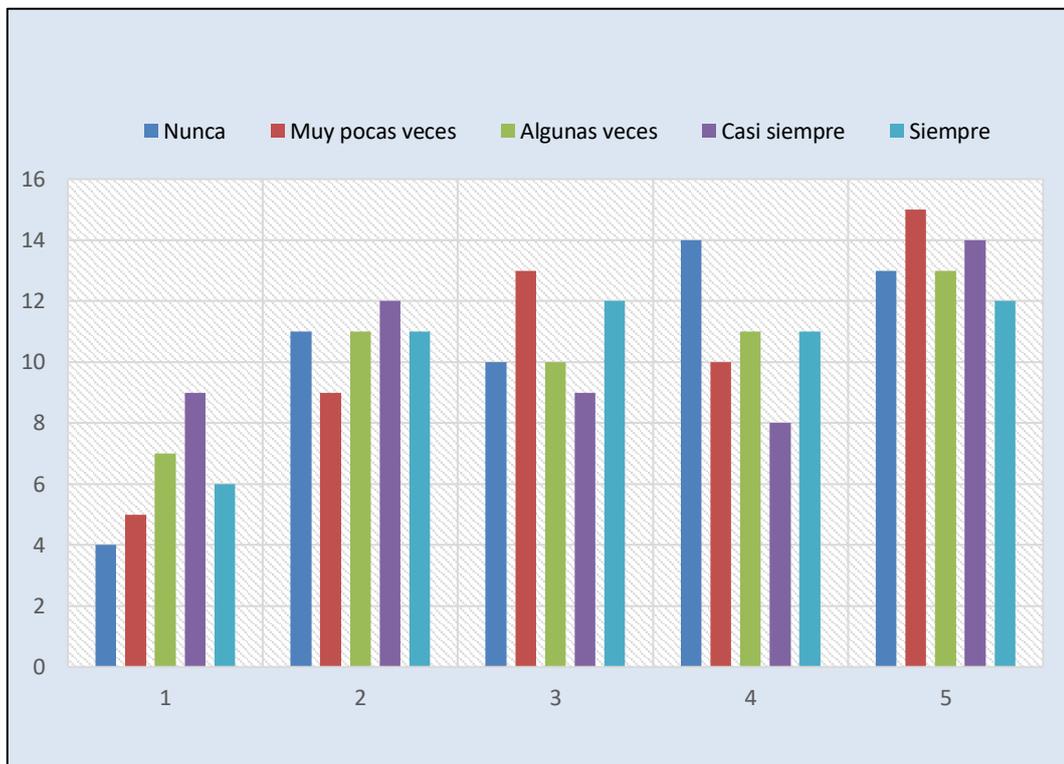
El cuadro indica que, de todos los participantes en la encuesta, el 26.92% asegura que el empleador trata adecuadamente a sus empleados; el 28.85% está de acuerdo en que existe un enfoque constante en la formación; el 25% afirma haber observado al empresario implementar mejoras en la gestión para atraer a más clientes; el 26.92% se considera debidamente capacitado; y el 23.08% piensa que el trato a los clientes es positivo en algunas ocasiones o siempre.

**Tabla 16**  
**Implementación de técnicas de mejora continua para alcanzar un nivel óptimo de satisfacción.**

N°	Ítem - Características de satisfacción	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Cree usted que la forma en que los empleadores tratan a sus trabajadores es apropiada	4	7.69	11	21.15	10	19.23	14	26.92	13	25.00	52	100
2	Cree que las empresas en el sector de la construcción se interesan en proporcionar capacitación a su personal	5	9.62	9	17.31	13	25.00	10	19.23	15	28.85	52	100
3	Cree usted que la forma en que los empleadores gestionan las empresas dedicadas a la construcción les permite atraer a la mayor cantidad de clientes	7	13.46	11	21.15	10	19.23	11	21.15	13	25.00	52	100
4	Opina usted que las compañías dedicadas a la industria de la construcción tienen empleados con las habilidades y conocimientos adecuados	9	17.31	12	23.08	9	17.31	8	15.38	14	26.92	52	100
5	Considera usted que la calidad del servicio recibido en atención al cliente es óptima	6	11.54	11	21.15	12	23.08	11	21.15	12	23.08	52	100

Fuente: elaboración el autor

**Gráfico 2**  
**Nivel de satisfacción**



Fuente: tabla 16

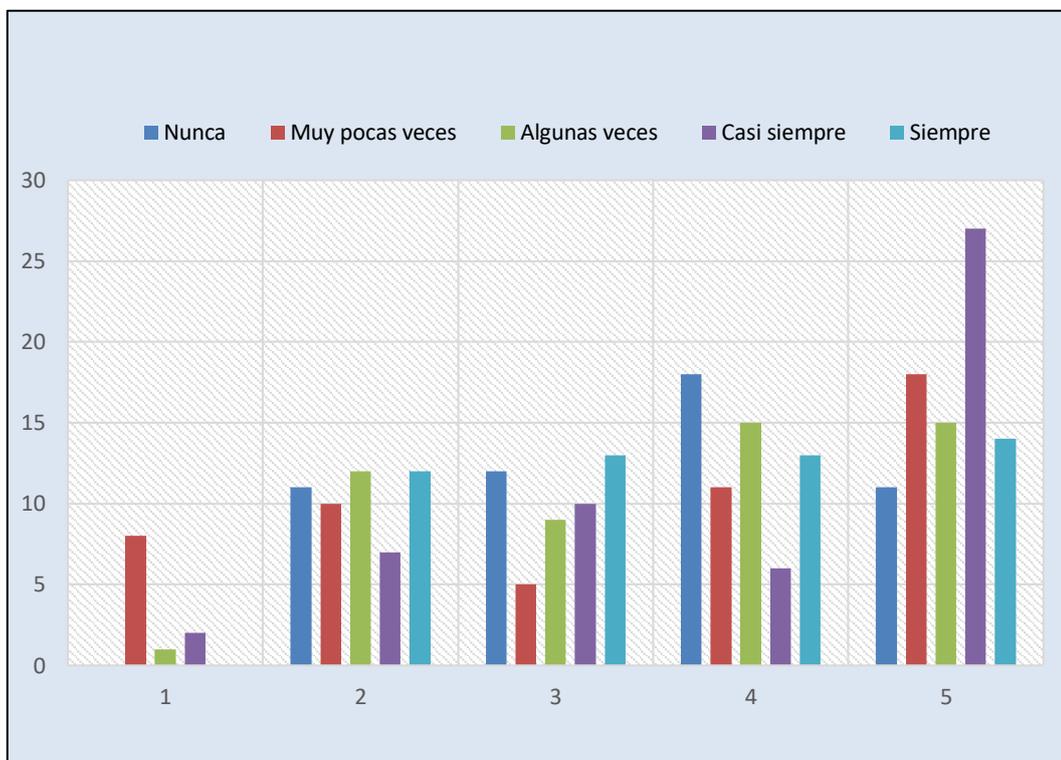
La tabla siguiente presenta los resultados de una encuesta en la que se consultó a un grupo de personas sobre varios aspectos relacionados con la atención al cliente en empresas dedicadas al rubro de la construcción. Los porcentajes de respuestas fueron los siguientes; 34.62% de los encuestados afirmó que cuentan con los recursos adecuados para la atención al cliente, el 34.62% considera que las empresas del sector de la construcción utilizan recursos tecnológicos para mejorar la satisfacción del cliente; 28.85% notó mejoras en los procesos de atención al cliente; 51.92% relaciona el crecimiento de un restaurante con el uso de estrategias de publicidad; 26.92% informó que el restaurante en el que trabajan ofrece servicios innovadores para la atención al cliente.

**Tabla 17**  
**Implementación de elementos para el progreso constante en un ámbito de liderazgo.**

N°	Ítem - Características de liderazgo	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	En su opinión, los empleados de las compañías disponen de los recursos necesarios para brindar una atención adecuada	0	0.00	11	21.15	12	23.08	18	34.62	11	21.15	52	100
7	Cree usted que las compañías disponen de recursos tecnológicos que contribuyen a mejorar la satisfacción de sus clientes	8	15.38	10	19.23	5	9.62	11	21.15	18	34.62	52	100
8	Usted muestra procesos de atención visual evidentes en su percepción	1	1.92	12	23.08	9	17.31	15	28.85	15	28.85	52	100
9	Opina usted que las compañías utilizan tácticas de mercadotecnia en sus campañas promocionales	2	3.85	7	13.46	10	19.23	6	11.54	27	51.92	52	100
10	Las compañías disponen de soluciones innovadoras para mejorar la atención al cliente	0	0.00	12	23.08	13	25.00	13	25.00	14	26.92	52	100

Fuente: elaboración el autor

**Gráfico 3**  
**Nivel de liderazgo**



Fuente: tabla 17

## **CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Discusión de resultados**

En relación al objetivo general de nuestra investigación para el periodo 2022 en el distrito de Tarapoto, buscamos determinar las características de la gestión de calidad y la implementación de la metodología 5S de Kaizen en empresas constructoras. Nuestra investigación identifica las causas de la incidencia en la utilización de la gestión de calidad y las 5S de Kaizen en dichas empresas. En el estudio realizado por Cotrina Vásquez y Lazo (2021), se propuso implementar la Metodología 5S en un almacén de obra en la ciudad de Lima, logrando una reducción significativa en el tiempo de espera de los trabajadores. Sin embargo, en nuestra investigación no encontramos coincidencia con estos resultados, ya que ninguna de las empresas estudiadas utiliza el Kaizen como medio de mejora continua en su sistema de trabajo. En cuanto a nuestro primer objetivo específico, que es describir la aplicación de la metodología Kaizen 5S en la gestión de calidad en las empresas constructoras de Tarapoto durante el 2022, encontramos que estas microempresas gestionan sin cumplir normas establecidas. Sus decisiones se basan en percepciones y experiencias previas, lo que no se adapta adecuadamente a las actuales circunstancias y al alto nivel de competencia en el mercado.

El segundo objetivo específico busca determinar la aplicación de elementos de mejora continua en la gestión de calidad de las empresas constructoras de Tarapoto durante el 2022. Los resultados indican que un porcentaje significativo de empresarios trata bien a sus empleados, muestra una preocupación constante por la formación y ha implementado mejoras para atraer a más clientes. Sin embargo, aún hay margen para mejorar en otros aspectos como la formación del personal y el trato a los clientes.

Masaaki Imae (1992), enfatiza que la calidad de las personas es fundamental para el control de calidad, y no solo la calidad del producto. Los resultados de nuestra investigación muestran que algunas empresas cuentan con recursos adecuados para la atención y tecnología para mejorar la satisfacción del cliente. También se evidencia un proceso de atención visible en algunas de ellas, y el crecimiento de ciertas empresas dedicadas al rubro de la construcción, se atribuye a estrategias de publicidad y servicios innovadores para la atención al cliente.

## 5.2. Conclusiones

1. En Tarapoto, la administración de las microempresas especializadas en construcción se lleva a cabo de forma no formal, siendo la visión y liderazgo del dueño el factor principal. No obstante, este enfoque tiene un inconveniente, ya que se basa en sus percepciones y experiencia adquirida a lo largo de los años de trabajo, lo que no se adapta completamente a las actuales circunstancias caracterizadas por una competencia intensa y las altas expectativas de los clientes en cuanto a satisfacción.
2. Los procedimientos administrativos se desarrollan de manera poco formal y, en ciertas ocasiones, los participantes en las organizaciones no saben a qué proceso pertenecen. Debido a la creciente demanda del mercado, se opta por que la gestión ajuste su enfoque para apoyar la viabilidad a largo plazo de las empresas.

### **5.3. Recomendaciones**

1. En la gestión de calidad, es necesario poner en marcha los procedimientos para lograr una mejora constante. De esta manera, podemos alcanzar un crecimiento positivo y sostenido en empresas que se dedican a la construcción. Es fundamental mantener una búsqueda continua de calidad, productividad y eficiencia en este sector. En el ámbito de empresas dedicadas a obras de construcción, es imprescindible clasificar y eliminar todos los activos obsoletos, ya que estos afectan negativamente la apariencia y el entorno donde operan.
2. Se aconseja a los empleados prestar atención a cualquier situación que pueda surgir. Además, es importante mantener constantemente la limpieza, el orden y otros aspectos relevantes en las instalaciones, con el objetivo de promover un mejor desarrollo de la empresa. Es fundamental dar prioridad a la seguridad, ya que actualmente no se está abordando de manera eficiente. La estandarización contribuye a generar un entorno de confianza y eficacia en el trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AQUINO VILAVILA LUCY LEONOR, (2019). Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración denominada: Gestión de calidad con el uso de las 5 s de kaizen en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca, Universidad católica los Ángeles de Chimbote.
- COTRINA VASQUEZ, J. A., & LAZO MORENO, S. (2021) Tesis: Propuesta de implementación de la metodología 5S aplicado en almacén de obra para aminorar el tiempo de espera en un proyecto de edificación en la ciudad de Lima.
- DIAS DIAZ CARLOS, (2015). Libro de Administración, segunda reimpresión.
- DURÁN, MIGUEL UDAONDO, (1992). Gestión de calidad. Ediciones Díaz de Santos.
- ELSIE BONILLA, BERTHA DIAZ, FERNANDO KLEEBERG, MARIA TERESA NORIEGA (2010). Libro Mejora continua de los procesos herramientas y técnicas, primera edición, Universidad de Lima, fondo editorial 2010.
- HAROLD KOONTZ, HEINZ WEHRICH, MARKCANNICE, (2012). Libro Administración una perspectiva global y empresarial, catorceava edición, serie Mc Graw Hill.
- HUAMÁN GARCÍA, A. A. (2021). Implementación de la metodología 5S para incrementar la productividad en el área de producción en una planta siderúrgica.
- HURTADO BAUTISTA FIDEL, (2018). Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración denominada: La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicio-rubro restaurantes del óvalo de SANTA ANITA, distrito de SANTA ANITA, LIMA, Universidad católica los Ángeles de Chimbote.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA, (2018). Segmento empresarial 2017,2018.

- KLOTTER & ARMSTRONG, (2008). Libro fundamento de marketing, octava edición.
- LOVELOK, REYNOSO, D'ANDREA, HUETE, WIRTZ, (2018). Libro Administración de servicios, estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios, tercera edición, serie Pearson.
- Ley No 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.
- MERINO GARCÍA DÁMARIS LISEHT, (2020). Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración denominada: Gestión de calidad y el kaizen en las MYPE rubro abarrotes del mercado modelo de Talara, Universidad católica los Ángeles de Chimbote.
- MASAAKI IMAI, (1992). Libro Kaizen la clave de la ventaja competitiva japonesa, primera edición.
- PÉREZ SIERRA, VALERIA; QUINTERO BELTRÁN, LEWIS CHARLES, (2017). Artículo Metodología dinámica para la implementación de 5's en el área de producción de las organizaciones Revista Ciencias Estratégicas, vol. 25, núm. 38, julio-diciembre, 2017, pp. 411-423 Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, Colombia.
- PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO JOSE ANTONIO, (2012). Libro gestión de Procesos, quinta edición, Madrid España.
- PHILIP KOTLER, GARY ARMSTRONG, (2017). Libro Fundamentos de Marketing, tercera edición serie Pearson.
- QUISPE LLAMOCA, L. A. (2019). Método Kaizen para reducir costos de producción en el área de módulos en la empresa RV Multiservicios Generales SAC, 2019.
- ROMERO PALOMINO CANDY FIORELLA, (2019) Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración denominada: Propuesta de aplicación del kaizen en las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías, distrito Ayacucho, Universidad católica los Ángeles de Chimbote.
- SUNAT, (2021). Micro y Pequeña Empresa

SCHMAL, R. F., & OLAVE, T. Y. (2014). Optimización del proceso de atención al cliente en un restaurante durante periodos de alta demanda. Información tecnológica.

## ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES	INDICES
¿Qué características presentarán la aplicación de la gestión de calidad y la metodología 5S de kaizen en las empresas constructoras situadas en el distrito de Tarapoto para el año 2022?	Analizar las características presentarán la aplicación de la gestión de calidad y la metodología 5S de kaizen en las empresas constructoras situadas en el distrito de Tarapoto para el año 2022.	Se observa las características presentarán la aplicación de la gestión de calidad y la metodología 5S de kaizen repercute en las empresas constructoras situadas en el distrito de Tarapoto para el año 2022.	Gestión enfoque Kaizen	Nivel de satisfacción	Rendimiento percibido
					Expectativas
					Nivel de satisfacción
					Selección
					Sistematización
					Limpieza
					Normalización
					Autodisciplina
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>			
¿Cuál es la implementación de la metodología Kaizen 5S en la mejora de la gestión de calidad en las empresas de construcción ubicadas en el distrito de Tarapoto durante el año 2022?	Describir la implementación de la metodología Kaizen 5S en la mejora de la gestión de calidad en las empresas de construcción ubicadas en el distrito de Tarapoto durante el año 2022.	Se observa la implementación de la metodología Kaizen 5S en la mejora de la gestión de calidad en las empresas de construcción ubicadas en el distrito de Tarapoto durante el año 2022.			
¿Cuál es la implementación de los principios de mejora continua en la administración de la calidad de las empresas constructoras ubicadas en el área de Tarapoto durante el periodo 2022?	Describir la implementación de los principios de mejora continua en la administración de la calidad de las empresas constructoras ubicadas en el área de Tarapoto durante el periodo 2022.	Se observa la implementación de los principios de mejora continua en la administración de la calidad de las empresas constructoras ubicadas en el área de Tarapoto durante el periodo 2022.			

## ANEXO N° 02. CUESTIONARIO

Instrucciones: La presente encuesta tiene como propósito recoger información sobre impacto de la gestión y calidad en el uso de las 5S de kaizen en las empresas de servicio de la construcción en la ciudad de Tarapoto periodo 2022, le agradeceré mucho seleccionar la opción y marcar con una "X" en el paréntesis o recuadro respectivo, tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento es reservado:

### NIVEL DE SATISFACCION:

- 1.- ¿Cree usted que la forma en que los empleadores tratan a sus trabajadores es apropiada?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
  
- 2.- ¿Cree que las empresas en el sector de la construcción se interesan en proporcionar capacitación a su personal?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
  
- 3.- ¿Considera que la gestión del empleador de las empresas de dedicadas a la construcción le permite captar la mayor cantidad de clientes?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
  
- 4.- ¿Considera que las empresas del rubro construcción cuentan con personal capacitado?  
  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
  
- 5.- ¿Cree usted que el trato que tiene en la atención al cliente es el mejor?  
  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )

## CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO

- 6.- ¿En su opinión, los empleados de las compañías disponen de los recursos necesarios para brindar una atención adecuada?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
- 7.- ¿Considera que las empresas cuentan con recursos tecnológicos que mejoran la satisfacción del cliente?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
- 8.- ¿Usted muestra procesos de atención visual evidentes en su percepción?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
- 9.- ¿Opina usted que las compañías utilizan tácticas de mercadotecnia en sus campañas promocionales?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
- 10.- ¿Las compañías disponen de soluciones innovadoras para mejorar la atención al cliente?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )

### ANEXO Nº 03. HOJA DE OBSERVACION

Instrucciones: La presente hoja de observación tiene como propósito recoger información sobre impacto de la gestión y calidad en el uso de las 5S de kaizen en las empresas de servicio de la construcción en la ciudad de Tarapoto periodo 2022, le agradeceré mucho seleccionar la opción y marcar con una "X" en el paréntesis o recuadro respectivo, tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento es reservado:

- 1.- ¿Realiza usted la selección y eliminación de los productos que han caducado o están en mal estado en los almacenes?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
  
- 2.- ¿Se encarga de supervisar el inventario con el objetivo de mantenerlo eficiente, optimizarlo y minimizar los desperdicios de los productos?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
  
- 3.- ¿Está de acuerdo en que los productos sean organizados de manera que puedan ubicarse y despacharse rápidamente?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
  
- 4.- ¿Dispone de un lugar de almacenamiento con productos claramente identificados y de fácil acceso?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
  
- 5.- ¿Está usted dispuesto a recoger y desechar cualquier clase de residuos y acumulación de suciedad?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
  
- 6.- ¿Es una expectativa que su equipo esté limpio y bien vestido al interactuar con los clientes?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )

- 7.- ¿Con frecuencia se reúne con su equipo para revisar sus funciones y responsabilidades dentro de su posición laboral?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
- 8.- ¿Fomenta la práctica de autoevaluación y reflexión acerca del grado de cumplimiento de las reglas establecidas?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
- 9.- ¿Implementa usted la práctica de mejora continua en su entorno laboral y fomenta el estímulo de su equipo para proponer ideas innovadoras que impulsen el negocio?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )
- 10.- ¿En su entorno laboral, practica usted la mejora continua y fomenta que su equipo aporte ideas innovadoras que impulsen el negocio?  
Nunca ( ) Muy pocas veces ( ) Algunas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )