

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“EFECTOS DEL PROGRAMA KAIZEN EN EL ÁREA DE
PRODUCCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL
PRODUCTO DE LA EMPRESA SERVGEIN DEL DISTRITO DE
CATACAOS - PIURA”**

Para optar el título de:

Licenciado en Psicología

Autores

Bach. Merino Flores Irene

Bach. Montenegro Palacios Clara

Asesor

MBA. PS. PEDRO SEGUNDO JARAMILLO ARICA

PIURA – PERÚ

2009

DEDICATORIA

Gracias a dios por permitirnos terminar esta etapa de nuestras vidas, gracias por darnos paciencia, dedicación y amor en el desarrollo de la misma.

Este trabajo es dedicado a nuestras familias por el apoyo incondicional que nos brindaron y a todos aquellos que con su soporte intelectual científico y profesional hacen de nosotros profesionales de éxito y mejores personas.

Con amor
Irene y Clara

AGRADECIMIENTOS

Nuestro más grande agradecimiento a:

A nuestros padres, Jorge y Agueda - Rebeca y Lautaro, por su esfuerzo y apoyo incondicional, durante cada semestre de nuestra carrera, a nuestros profesores, que nos han impartido sus conocimientos y experiencias, a nuestros asesores que nos han dirigido y orientado en la realización del presente trabajo. En especial a los ejecutivos de la empresa SERVGEIN, que nos brindaron la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en las aulas a los problemas cotidianos que enfrentan en el proceso productivo para mejorar la calidad total y en particular de los productos procesados. A todas aquellas personas que con su apoyo, en las distintas etapas de este trabajo, nos han permitido lograr esta primera meta en nuestro desarrollo profesional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado **“EFECTOS DEL PROGRAMA KAIZEN EN LA CALIDAD DEL PRODUCTO DE LA EMPRESA SERVGEIN DEL DISTRITO DE CATACAOS - PIURA”**, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de licenciado en Psicología.

El presente estudio tuvo como objetivo **DETERMINAR LOS EFECTOS DEL PROGRAMA KAIZEN EN LA CALIDAD DEL PRODUCTO DE LA EMPRESA SERVGEIN DEL DISTRITO DE CATACAOS – PIURA.**

Con la convicción de que le otorgara el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, le agradecemos por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que brinden a la investigación.

Piura, octubre del 2008.

Clara Montenegro Palacios
Bachiller en Psicología

Irene Merino Flores
Bachiller en Psicología

RESUMEN

Esta investigación presenta el Programa KAIZEN (mejora continua) como una filosofía de trabajo vinculada con una filosofía de vida. Las "S", también llamadas las cinco eses -5s- se refiere a las iniciales de las palabras japonesas originales de KAISEN y resumen un enfoque integral hacia el orden y la limpieza, que deben aplicarse y respetarse en todos los lugares y, en particular, en las empresas, para lograr trabajar con eficiencia y seguridad.

Si bien las cinco "S" -5s- del Programa KAIZEN se encuentran en las prácticas Gerenciales japonesas, que por lo tanto, reflejan aspectos de la cultura de este país, esta investigación muestra los beneficios que se obtienen al implantar este programa, que redundan en una mejor calidad de vida en el trabajo, así como la practica de la autodisciplina, la cual se pretende implantar para llevar a cabo todos los días la practica del KAIZEN. Se presenta la aplicación del Programa KAIZEN en la empresa SERVGEIN, específicamente en el área de producción.

ABSTRACT

This research presents the program KAIZEN (continuous improvement) as a working philosophy linked to a philosophy of life, whose target is change the mind model of the workers. The five "S"- 5s- refers to the initials of Japanese words and outline a comprehensive approach to the order and cleanliness, to be applied and respected at all places, particularly in enterprises to achieve better work efficiently and safely.

While the "five S" -5s- Program KAIZEN are in the Japanese Managerial practices such, reflect aspects of the culture of this country, this research shows the positive benefits and a better quality of life at work, as well as the practice of self-discipline which is intended to carry it out every day. This paper describes the implement of the program KAIZEN in the company SERVGEIN, specifically in the area of production.