



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“ESTRATEGIA KAIZEN Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL
DE LAS AGENCIAS DEL BANCO DE CRÉDITO, RÍMAC, 2016”

TÉSIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
ZEVALLOS BARBARÁN BRATZZY DAYANNA

ASESOR:
Dr. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
RECURSOS HUMANOS

LIMA – PERÚ
2016- II

PÁGINAS DEL JURADO

PRESIDENTE

DR. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA

SECRETARIO

LESNER AGUSTO LEÓN ESPINOZA

VOCAL

ANTONIO SAUCEDO DÍAZ

DEDICATORIA

Los resultados de esta Tesis están dedicados a mis Padres por haberme forjado como la persona que soy, mis grandes logros se los debo a ellos, gracias a la gran formación y confianza que me dan día a día para salir adelante y cumplir todos mis propósitos.

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer a mi asesor Victor Dávila, por la dedicación y buen enfoque en la orientación de esta Tesis, Armando Osorio; por la paciencia, el gran apoyo y por confiar en mi capacidad de crecimiento profesional y finalmente a mis compañeros del Banco de Crédito, por su apoyo en la flexibilidad de horarios de salida.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Zevallos Barbarán Bratzzy Dayanna con DNI N° 72883702, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de Julio del 2016 .

ZEEVALLLOS BARBARÁN BRATZZY DAYANNA

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Estrategía Kaizen y su influencia en el clima laboral de las Agencias del Banco de Crédito, Rímac, 2016”, La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

ZEVALLOS BARBARÁN BRATZZY DAYANNA

ÍNDICE

Página del Jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	vii

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos Previos.....	2
1.3 Teorías relacionadas al Tema.....	7
1.4 Formulación del Problema.....	8
1.5 Justificación del Estudio.....	9
1.6 Objetivos.....	9
1.7 Hipótesis.....	10

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación.....	10
2.2 Variables, Operacionalización.....	11
2.3 Población y Muestra.....	16
2.4 Técnicas e Instrumento de Recolección.....	16
2.5 Método de Análisis de datos.....	18
2.6 Aspectos Éticos.....	18

III.RESULTADOS.....19

IV.DISCUSIÓN.....29

V.CONCLUSIÓN.....31

VI.RECOMENDACIONES.....32

VII.REFERENCIAS.....33

ANEXOS

Instrumentos

Validación de Expertos

Matriz de Consistencia

RESUMEN

La Tesis tuvo como objetivo describir como se presenta el clima laboral dentro de las Agencias del Banco de Crédito del distrito del Rímac. Se empleó un diseño no experimental con la técnica de recolección de datos cuantitativos que es la encuesta, la muestra fue de 80 trabajadores que laboran dentro del Banco de Crédito. La intervención se hizo en la hora de refrigerio con una duración de 10 minutos, en los cuales se trabajó y explicó la mejora del clima laboral de las Agencias, se realizó en todas las áreas, ya sean en ventanilla, plataforma y área Pyme. Los resultados de las encuestas describieron que en las Agencias del Banco de Crédito del distrito del Rímac, presenta un mejor clima laboral, tanto en el manejo del mejor trato como en orientación para los trabajadores.

Palabras claves: Clima laboral y Kaizen

ABSTRACT

The thesis aimed to describe as the working environment is presented within the agencies of Bank of Credit district of Rimac, It used a non-experimental design was used with the technique of quantitative data collection is the survey. the sample consisted of 80 workers who work in the Bank of Credit. The intervention was made at the time with a duration of 10 minutes, in which he worked and explained the improvement of the working environment of the agencies. Was made in all areas, whether at the window, platform and PYME area. The survey results described that in the Bank Credit Agencies district of Rimac, has a better working environment, both in management and guidance better deal for workers.

Keywords: Labor Climate and Kaizen