



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA MEJORA CONTINUA Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL
BANCO DE CRÉDITO, MARANGA, AÑO 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

ESCOBAR VALDIVIA PATRICK JUNIOR

ASESOR

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

AÑO 2017

Página del jurado



Dr. Dávila Arenaza, Víctor

Presidente



Dr. Díaz Saucedo, Antonio

Secretario



Dr. Fernández Saucedo, Narciso

Vocal

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi madre y mis hermanos porque ellos son mi motivación para mi crecimiento profesional, y son las personas más importantes en mi vida.

Agradecimiento

A mi asesor Narciso Fernández Saucedo por brindarme todo los conocimientos para poder desarrollar esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo Escobar Valdivia, Patrick Junior con DNI 70865364, consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos presentan en la presente tesis son auténticos 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, Diciembre del 2017



Escobar Valdivia Patrick Junior
DNI: 70865364

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La mejora continua y el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga, año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Escobar Valdivia Patrick Junior

Índice

Páginas preliminares	
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	IX
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.4. Formulación del Problema	19
1.5. Justificación de la investigación	20
1.6. Objetivos de la investigación	20
1.7. Hipótesis	21
II. MÉTODO	
2.1. Enfoque cuantitativo	22
2.2. Nivel de investigación	22
2.3. Tipo de investigación	22
2.4. Diseño metodológico de la investigación	23
2.5. Método de Investigación	23
2.6. Variables, Operacionalización	23
2.7. Población y muestra	26
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.9. Método de análisis de datos	27
2.10. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	45
VI. REFERENCIAS	47
ANEXOS	52

Índice de Tablas

Tabla 1	25
Tabla 2	27
Tabla 3	28
Tabla 4	28
Tabla 5	28
Tabla 6	30
Tabla 7	31
Tabla 8	32
Tabla 9	32
Tabla 10	34
Tabla 11	35
Tabla 12	36
Tabla 13	37
Tabla 14	38
Tabla 15	38
Tabla 16	39
Tabla 17	39
Tabla 18	40
Tabla 19	41
Tabla 20	41
Tabla 21	42
Tabla 22	43
Tabla 23	44
Tabla 24	44
Tabla 25	45
Tabla 26	46

Índice de Figuras

Figura 1	30
Figura 2	30
Figura 3	31
Figura 4	31
Figura 5	32
Figura 6	32
Figura 7	33
Figura 8	33
Figura 9	34
Figura 10	34
Figura 11	35
Figura 12	35
Figura 13	36
Figura 14	36
Figura 15	37
Figura 16	37

Resumen

En la actualidad la mejora continua es un factor fundamental por el cual se preocupan todas las organizaciones esto con el fin de no ser superados por la competencia que el mercado posee. Por lo cual se realizó el presente trabajo de investigación el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017. El presente trabajo estuvo conformado por una población de 40 colaboradores del Banco de Crédito en el cual se realizó una muestra de 36 colaboradores. Se aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario, el cual consta de 26 preguntas con escala tipo Likert. Para el análisis de los datos se utilizó la prueba de modelo de regresión, determinado el R un coeficiente de 25,9% que según la tabla 15 de porcentajes esa variación es baja indicando que la Mejora Continua esta explicada por el Rendimiento del Personal. Obteniendo una significancia de 0,128 mayor a 0,05, por ende se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Se concluyó que la mejora continua no influye en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

Palabras claves: Mejora Continua, Rendimiento del Personal, Logro de Objetivos, Comportamientos, Cambio, Estrategias, Procesos.

Abstract

Nowadays, continuous improvement is a fundamental factor that all organizations are concerned with in order not to be overcome by the competition that the market has. Therefore, the present research work was carried out, which had as objective to determine the level of influence of the continuous improvement in the performance of the credit Bank, Maranga 2017 staff. The present work consisted of a population of 40 employees of the Bank of Credit in which a sample of 36 collaborators was carried out. The survey technique was applied through the questionnaire instrument, which consists of 26 questions with a Likert scale. For the analysis of the data the regression model test was used, determined the R a coefficient of 25.9% that according to the table 15 of percentages that variation is low indicating that the Continuous Improvement is explained by the Performance of the Personnel. Obtaining a significance of 0.128 greater than 0.05, therefore accepting the null hypothesis and rejecting the alternative. It was concluded that continuous improvement does not influence the performance of credit Bank, Maranga 2017 staff.

Key words: Continuous Improvement, Staff Performance, Achievement of Objectives, Behaviors, Change, Strategies, Processes.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En el contexto internacional se aprecia que la globalización exige a las organizaciones mayor competitividad, porque estas buscan dar un bien o servicio agregado que les permita mantenerse en el mercado. Las habilidades y el desempeño no es lo más importante del talento humano. Por lo tanto, se debe reconocer las cualidades y deficiencias de toda la planilla, qué es lo que motiva para realizar labores de manera satisfecha, para lograr brindar un servicio de calidad.

A nivel nacional las organizaciones afrontan un gran propósito de la gestión de servicios de calidad, el producir y el consumir servicios son equivalentes ya que existe dependencia en gran proporción del personal que brinda el servicio. Todo esto determina que el talento humano es un elemento muy valioso para que las organizaciones se mantengan en competencia. En Perú al igual que en todo el mundo muchas empresas requieren contar con una planilla capacitada y motivada para lograr satisfacer las necesidades que el mercado condiciona, ya que de esta manera lograremos tener un posicionamiento en el mercado que nos haga líderes en el rubro donde estemos insertados.

A nivel específico se observa en el entorno de la investigación la situación problemática como la inadecuada definición de los procesos administrativos, ya que la Agencia no presenta manuales sobre los procedimientos que se deben seguir para la ejecución de las actividades bancarias que se realizan de manera continua, en definitiva, para un personal nuevo en la empresa sería no tener un respaldo físico en la que se pueda guiar para proponer una solución ante su desconocimiento de proceso que tenga que realizar o que algún determinado cliente lo solicite.

La deficiencia en el personal administrativo, muchos de los trabajadores no poseen el conocimiento para las labores que realizan y en estos mismos influyen en la mala finalización de la tarea que este tenga a cargo.

Los procesos administrativos resistentes al cambio, muchos de ellos no conllevan a una modificación debido a los parámetros que tiene establecido el Banco y hacer un pequeño cambio llevaría a realizar un nuevo diseño a nivel general para que este nuevo proceso esta interrelacionado con los demás que puedan estar vinculado. Los inadecuados comportamientos, durante la etapa de observación que

se realizó a esta Agencia muchas veces se detectaron comportamientos por parte del personal que no iba de acuerdo al protocolo de la empresa, en su mayoría fue durante la atención que realizó al cliente en su visita a la Agencia. Insuficiente logro de objetivos, durante sus últimas tres campañas la Agencia asignada no cumplió con alcanzar los números propuestos por el Banco, esto conlleva a que el Banco no este logrando su rentabilidad esperada de acuerdo.

Ante ello, las escasas estrategias definidas están teniendo un impacto, ya que el no poder mejorar la situación por la que atraviesa la Agencia, hace que esta sea observación continua por parte de la empresa. Principalmente incrementar las ventas en este rubro sería fundamental para que inicie un nuevo cambio a partir de ahora y luego continuar con las demás deficiencias que presentan.

Todo lo anterior requiere el mejoramiento continuo con la finalidad de proponer un mejor servicio a la población e incentivar crear un plan de mejora constante. Por consiguiente la Investigación elegida está dedicada a la problemática en: “La mejora continua y el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga, año 2017”.

1.2 Trabajo previos

1.2.1 A Nivel Internacional

Cancinos, A. (2015). En su tesis *“Selección de personal y rendimiento laboral, estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur”* Tesis para adquirir el grado de Psicóloga Industrial, facultad de Humanidades; Universidad Rafael Landivar, Guatemala 2015. El autor analiza el proceso de selección del personal para que este tenga un impacto positivo en el desempeño del mismo. El objetivo general es decretar la relación que existe en la selección del personal con el rendimiento laboral. Este estudio se realizó en una empresa agroindustrial líder dentro del ramo de empresas ubicadas en la costa sur occidente del país, dedicada a la producción de azúcar. Se concluyó que el 50% de la población evaluada posee conocimientos y aplicación de normas y reglas dentro de la organización, el 28% tiene buena presentación personal, el 50% es puntual en sus labores, y el 58% es excepcional en la asistencia a su trabajo, como también se detectó que el 28% no tiene iniciativa propia en sus tareas diarias, el 19% necesita reforzar sus aptitudes en la toma de decisiones, el 22% no posee la habilidad de negociación.

Chagala, Y. (2011). En su tesis *“La mejora continua y Diagnóstico del clima organizacional en una área de la Administración Local Auditoría Fiscal de Veracruz”*. Tesis para obtener el grado de licenciatura en Administración, en la Universidad de Veracruz, México 2011. El investigador plantea que es de mucha importancia para cualquier organización trabajar el clima organizacional, donde su mayoría buscan una mejora continua constante en el ambiente laboral, para lograr obtener un incremento en la productividad, sin dejar de lado el recurso humano que este posee en su organización. Esta investigación tuvo como objetivo principal ejecutar un análisis del clima organizacional para encontrar posibles debilidades y fortalezas que guarden relación con el cumplimiento de sus metas. Se concluyó que realizar un estudio del clima organizacional de una empresa es el origen para mejorar las actitudes y comportamientos de los colaboradores, ya que nos servirán y serán parte del reforzamiento del proceso de la organización para elevar la efectividad y el bienestar de la empresa, así se evitará la pérdida de talentos que posea la organización.

Zapata, P y Gutiérrez, E. (2012). En su tesis *“La gestión del talento humano mejora el rendimiento del personal de la empresa Master Light cia. Ltda”* Tesis para obtener el grado de Académico de Psicólogo Industrial, facultad de ciencias Psicológicas, Quito; Universidad Central del Ecuador, 2011. Los investigadores analizan la ausencia de la adecuada gestión del talento humano y el rendimiento de los colaboradores, donde se puede presenciar desinterés por el trabajo, falta de compromiso de los mismos. El objetivo general de esta investigación es decretar que la Gestión del Talento Humano mejora el rendimiento del personal. Se realizó una encuesta a las 30 personas que laboran en dicha empresa lo que concluyeron que luego de establecer la Gestión del Talento Humano, consideran haber tenido una mejor identificación con la organización y con los objetivos, también se puede observar que los colaboradores están teniendo mejores desempeños en la organización. Finalmente se concluyó que la Gestión del talento humano ayuda acrecentar el ambiente laboral donde los empleados desempeñaran sus funciones, así pueden desarrollar su máximo potencial de rendimiento.

1.2.2 A Nivel Nacional

Arrieta, J. (2010). En su tesis *“Propuesta de mejora en un operador logístico: análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución”* Tesis para para obtener la licenciatura en Ingeniería Industrial, en la Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad San Marcos, Perú 2012. El autor propone renovar la propuesta de mejora de un operador logístico, donde debe tener contar con el análisis, evaluación y medición de los flujos logísticos. El objetivo general es mejorar el recorrido de los procesos logísticos, el uso y manejo de los elementos operativos y la operatividad que existe en los flujos de canales de distribución. Se analizó las dimensiones y se concluye que si existe la ausencia de una mejora en los procesos logísticos de los canales de distribución.

Canales, D. (2015). En su tesis *“Gestión del talento humano y el rendimiento laboral del personal de la facultad de administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2015”*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública, en la sección de Ciencias Administrativas y Médicas de la Universidad Cesar Vallejo 2015. El investigador propone como objetivo general decretar la relación entre gestión del talento humano y el rendimiento laboral del personal de la facultad de Administración. Se analizaron las dimensiones de selección de personas, capacitación y desarrollo de personas. La muestra estuvo formada por 135 trabajadores de dicha facultad, utilizaron la técnica de la encuesta de las cuales se concluyó que existe relación entre las dos variables.

Lino, G. (2014). En su tesis *“Gestión del talento humano y condiciones para el rendimiento laboral de los maestros en las sucursales de educación básica alternativa de distrito de comas 2014”*. Tesis para adquirir el grado académico de Doctor en administración de la educación. En la escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo 2014. El investigador propuso como objetivo general decretar la relación entre la gestión del talento humano y condiciones para el rendimiento laboral de los maestros en los centros de educación básica alternativa. Se encuesta a 188 docentes de los CEBA del distrito de Comas. Se analizó las dimensiones de los puestos de trabajo, elaboración de horarios alternativos y manejo del estrés laboral, se concluye que si existe relación entre la gestión y el rendimiento de los maestros.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 La Mejora continua

a. Principales conceptualizaciones

El mejoramiento constante es una modificación de procesos, políticas, secuencias, que las empresas realizan para buscar optimizar y aumentar la calidad de sus productos, el continuo cambio que surge en el mercado hace que este factor sea primordial para toda organización.

Según Gutiérrez (2010) sostiene:

La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño (p.60).

Según Kabboul (1994), “El Mejoramiento Continuo es una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran en brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado” (p.34).

En esta investigación se realizara el análisis de las teorías que guardan relación con el tema de investigación:

1.3.2 Variable Independiente: La Mejora Continua

De acuerdo al autor Gutiérrez (2010), la mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño.

James Harrington (1993), cuando se quiere mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Por otra parte, Gutiérrez (2010) presenta la planificación del mejoramiento continuo como un proceso dentro del cual se debe definir, delimitar y analizar la magnitud del problema que se desea resolver, buscar todas las posibles causas que contribuyen

a su aparición, investigar cuál de ellas es la más importante y por último considerar las medidas remedio para eliminarlas.

Según lo expuesto por el autor, mi perspectiva es: La mejora continua tiene como propósito mejorar los procesos ya establecidos para una mayor facilidad de progreso y entendimiento del personal que lo tiene a cargo, a su vez esto ayuda a que las organizaciones estén en constante cambios estratégicos debido a querer tener una mejora constante en todas sus actividades internas y externas.

Dimensión: Procesos

Para Koontz y O' Donnell: Definen el proceso administrativo con 5 elementos, planeación, designación de personal, control, organización, dirección.

Indicadores

Talento Humano: Consiste en la organización coordinación, planeación y control de las técnicas capaces de incentivar el rendimiento eficiente de los empleados, para que facilite el logro de los objetivos organizacionales.

Producción: Sistema de acciones relacionado a la transformación de insumos, denominados productos, con el objetivo primario de elevar su valor, y capacidad para satisfacer necesidades que pueden existir en un determinado segmento poblacional.

Materiales: Según el diccionario de la Real Academia Española la definición de Materiales, conjunto de herramientas, máquinas u objetos de cualquier clase, necesario para el desempeño de una profesión.

Cantidad de Trabajo: Es el número de actividades que se puede asignar para realizar un determinado evento. La carga de trabajo puede estar conformada por una o varias unidades de trabajo.

Recursos Tecnológicos: Los recursos tecnológicos son elementos de cualquier tipo que conlleva a cubrir una necesidad o alcanzar alguna idea que se tenga como expectativa. También hace referencia a los conceptos y técnicas que hacen posible el beneficiarse del conocimiento científico.

Dimensión: Eficiencia

Según la RAE: Eficiencia es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Indicadores

Metas alcanzadas: Es el punto de referencia donde la empresa desea llegar, a partir del cumplimiento de lo que esta misma plantea alcanzar lo proyectado. Para poder llegar a la meta que la empresa proponga deben realizarse constantes evaluaciones para conocer el proceso de cómo va lo que se desea alcanzar.

Recursos utilizados: Son aquellos elementos que se requieren para realizar una determinada tarea que puede formar como parte del proceso que la empresa establece. Estos recursos pueden ser; humanos, financieros, materiales, tecnológicos, entre otros.

Mano de obra: Esfuerzo mental y físico que realiza de manera singular o plural para la fabricación de un bien. Este significado también lo usamos para hacer referencia al costo de esta labor, es decir, lo que se pagará por él.

Gastos: Según el autor Guajardo (2001) "Los gastos son activos que se han usado o consumido en el negocio con el fin de obtener ingresos (...) algunos tipos de gastos son los sueldos y salarios que se pagan a los empleados" (p.40).

Dimensión: Cambio

Según Stoner (1992), el cambio planeado ha sido definido como "el diseño premeditado y el establecimiento de una innovación estructural, un nuevo plan de acción o nuevas metas, o un cambio en la filosofía de operación, clima o estilo". Todas las organizaciones realizan procesos de adaptación para los cambios que pueden ocurrir en su entorno.

Indicadores

Adaptabilidad: Según Chiavenato, afirma que la adaptabilidad "es la capacidad para resolver problemas y reaccionar de manera flexible a las exigencias cambiantes e inconstantes del ambiente". Es decir, es la capacidad para formar parte del cambio y la actitud que el colaborador tenga con su organización.

Accesible: La accesibilidad es la posibilidad que tienen los colaboradores de una organización sin que se propongan exclusiones de ningún tipo, como por ejemplo: formar parte de la cultura organizacional e incentivar a respetarla, realizar esfuerzos físicos o técnicos sin negación, acceder a otras funciones o utilizar una nueva herramienta que formara parte de un proceso establecido por la entidad donde este último labora.

Comprensible: Según Rojas J, (2009), la comprensión es el proceso de elaborar el significado por la vía de aprender las ideas relevantes".

Planeación: Es cuando existe la necesidad de modificar el contexto actual por otro mejor, y para ello se generarán alternativas de solución, estas se analizan entre sí para conocer sus ventajas y desventaja, para luego escoger la mejor.

1.3.3 Variable Dependiente: Rendimiento Del Personal

Robbins y Judge (2013, p. 555). Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos.

Según Chiavenato (2000) afirma que el rendimiento, son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Según lo expuesto por el autor, mi perspectiva es: El rendimiento del personal es un factor determinante para el cumplimiento de las metas, objetivos, proyectos, planes que se haya propuesto la empresa alcanzar en un determinado plazo (corto, mediano, largo). Para ello el empleador tiene que encontrar la metodología apropiada para plasmar e incentivar a que los empleados puedan mantener un rendimiento constante y equilibrado para la ejecución de los procesos y la diversidad de funciones laborales dentro y fuera de la organización.

Dimensión: Comportamientos

El investigador hace referencia a los problemas de conducta como "el comportamiento que afecta negativamente a uno mismo y al entorno en que viven (familia, trabajo, escuela y grupo de amigos...) que llevan al individuo a romper las normas de convivencia y deteriorar el desarrollo personal y social."

Indicadores

Competencias: Son todas aquellas cualidades, habilidades, conocimientos, actitudes que conlleva al colaborador tener un rendimiento superior al esperado en cualquier puesto de trabajo. Al igual son características subyacentes que están relacionadas con una adecuada actuación en su puesto de trabajo y que pueden basarse en la motivación.

Habilidades: Para Petrovsky habilidad es el dominio de un sistema de actividades psíquicas y prácticas, necesarias para la regularización consciente de la actividad, de los conocimientos y hábitos.

Actitudes: "La actitud es el "estado de preparación" o disposición mental o psicológica y neutral, que se organiza a través de la experiencia y que influye en la respuesta del sujeto" (Allport 1935).

Motivación: Para Maslow, psicólogo norteamericano, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades.

Dimensión: Logro De Objetivos

Según Chiavenato (2000) define cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.

Indicadores

Plazo de ejecución: Es el período entre la fecha de inicio y el vencimiento del término para la ejecución de un determinado evento.

Gestión: Según Dessler, G (2006) Define la gestión como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Indicadores: Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.

Evaluación: Según Macario, B "La evaluación es el acto que consiste en emitir un juicio de valor, a partir de un conjunto de informaciones sobre la evolución o los resultados de un colaborador, con el fin de tomar una decisión".

Dimensión: Estrategias

Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización.

Indicadores

Innovación: Para Porter, M (2000) "La competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar. Las empresas consiguen ventajas competitivas si consiguen innovar"

Control: En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2008), expresan que las bases teóricas "se refieren a los basamentos teóricos de contenido, teorías, concepciones, filosofías, adoptadas en una investigación y que sirven de fundamentos a la investigación" (p. 48).

Toma de decisiones: Chiavenato, I (2007) Afirma: "La toma de decisiones es el proceso de análisis y escogencia entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir".

Resultados: Según el diccionario de la Real Academia Española la definición de resultado se refiere a efecto, consecuencia o conclusión de una acción, un proceso, un cálculo, etc. Cosa o manera en que determina algo: el resultado de un experimento, el resultado de un comportamiento, entre otros ejemplos.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo influye la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cómo influyen los procesos de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017?

¿Cómo influye la eficiencia en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017?

¿Cómo influyen los cambios en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

La presente investigación servirá como canal informativo en lo relacionado a las variables: La mejora continua y el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga, año 2017, ya que tendrá distintos conceptos y diversos puntos de vista con respecto al tema que puede servir de soporte para investigaciones a futuro.

1.5.2 Justificación metodológica

El tipo de investigación que se utilizará en el presente estudio es descriptiva explicativa, causal ya que se mostrará una descripción minuciosa y detallada sobre las variables mejora continua y el rendimiento del personal, presenta un diseño no experimental, ya que no hay manipulación de las variables de la investigación, así mismo es transversal por que el instrumento se aplicara por única vez.

1.5.3 Justificación Práctica

El presente estudio servirá como herramienta de ayuda y consulta al Banco Crédito del Perú sede Maranga. La investigación también podrá ser utilizada por público general o usuarios que tengan interés en el tema y entidades que quieran encontrar soluciones en las variables mejora continua y el rendimiento del personal.

La finalidad de este estudio es proponer soluciones a la problemática de la mejora continua y el rendimiento del personal, sometido a la evaluación de las autoridades, y público en general.

La investigación dará a conocer de qué forma puede influir la mejora continua en el rendimiento del personal.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar el nivel de influencia de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

1.6.2 Objetivos Específicos

Determinar la influencia de los procesos de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

Determinar la influencia de la eficiencia en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

Determinar la influencia de los cambios en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

La mejora continua influye en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

1.7.2 Hipótesis Específicas

Los procesos de la mejora continua influyen en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

La eficiencia influye en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

Los cambios en los procesos influyen en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

II. METODOLOGÍA

2.1 Enfoque Cuantitativo

Según Creswell (2005) indica que: “Los análisis cuantitativos fragmentan los datos en partes para responder al planteamiento del problema. Tales análisis se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría). La interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente” (p.15).

2.2 Nivel de Investigación

El nivel es descriptivo-explicativo- causal porque conlleva especificar las características de las variables de la investigación y también es explicativo porque propone buscar explicar el porqué de los hechos.

Miden o evalúan los diversos aspectos, dimensiones o componentes de: La mejora continua y el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga, año 2017.

Asimismo, Bernal (2010) indica que: “La investigación explicativa tendrá como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. Es en el cual el investigador se plantea como objetivo estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones. Se analiza causas y efectos de la relación entre variables”. (p. 115).

Por eso, la investigación explicativa tiene como intención probar que las hipótesis planteadas logren analizar y acercarse al problema para intentar encontrar las causas del mismo.

2.3 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada.

Según McMillan y Schumacher (2005): "La investigación aplicada se centra en un campo de práctica habitual y se preocupa por el desarrollo y la aplicación del conocimiento obtenido en la investigación sobre dicha práctica (...) alcanza un conocimiento relevante para dar solución a un problema general" (p. 23).

En otras palabras, los estudios aplicados se concentran en los problemas de investigación habituales en un campo determinado.

La investigación aplicada tiende a dar información útil para crear alternativas de soluciones a un problema general en un determinado tiempo.

2.4 Diseño Metodológico de la Investigación

En el estudio, el diseño es no experimental - transversal, ya que no hubo manipulación de la variable independiente y es trasversal porque el instrumento de investigación se aplicara por única vez y en un solo momento dado.

Según Carrasco (2005) un diseño no experimental:

Son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia (p. 71).

Además de ello es transversal, según Carrasco (2005): “Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo”. (p. 72).

En la investigación aplica el diseño no experimental y transversal porque no se desarrollaran experimentos y el instrumento se aplicara en una sola vez.

2.5 Método de Investigación

“El método Hipotético-deductivo (...). Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están próximo al nivel observacional” (Cegarra, 2012, p. 82).

El método deductivo según (Bernal, 2010, p.59); “Es aquel razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada la validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”.

2.6 Variables, Operacionalización

2.6.1 Variable Independiente: Mejora Continua

Definición conceptual:

Harrington J (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Deming E (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

Kabboul F (1994), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran en brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

La mejora continua tiene como propósito mejorar los procesos ya establecidos para una mayor facilidad de progreso y entendimiento del personal que lo tiene a cargo, a su vez esto ayuda a que las organizaciones estén en constante cambios estratégicos debido a querer tener una mejora constante en todas sus actividades internas y externas.

Definición Operacional:

Operativamente el autor señala que la mejora continua es un proceso que amerita modificarlo para volverlo más eficiente, más adaptable, entendible. Esto con la intención de involucrar nuevas secuencias que permitan mejorar la estructura laboral que se tenga en el presente y buscar un agregado que alcance los intereses que tenga la organización.

2.6.2 Variable Dependiente: Rendimiento Del Personal

Definición conceptual:

Prieto J (1996) menciona que la capacidad de la persona de realizar determinadas tareas, como las habilidades para llevar acabo su eficacia laboral y eficiencia laboral siguiendo unos requerimientos especificados. Las habilidades son el componente cognitivo del desempeño laboral, está referido a las aptitudes, conocimientos, competencias, objetivos, capacidades y destrezas de las personas en relación a su puesto de trabajo.

Chiavenato I (2004) plantea: El rendimiento del personal es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

Coulter R (2005) indica que “El desempeño laboral son todos los procesos organizacionales, que determinan si los empleados, equipos de trabajo o la misma organización está marchando adecuadamente, con la finalidad de poder mejorar y tener un buen desempeño dentro de la empresa en que se está elaborando”.

En el informal los jefes meditan en el trabajo de los empleados, por lo que los empleados preferidos tienen ventaja. En el sistema formal del desempeño se

establece en la organización una manera periódica el examinar el trabajo de los empleados.

Definición Operacional:

El autor plantea como proceso el rendimiento del personal es analizado por el desempeño, el comportamiento, las estrategias plantea para objetivos deseados. Logrando interrelacionarse entre sí para lograr una evaluación continua y que esta tenga como beneficio reclutar un rendimiento esperado que permita lograr cumplir con los objetivos que tenga la empresa.

Tabla 1: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Mejora Continua	Procesos	Talento Humano	1	Ordinal
		Producción	2	
		Materiales	3	
		Cantidad de trabajo	4	
		Recursos tecnológicos	5	
	Eficiencia	Metas alcanzadas	6	
		Recursos utilizados	7	
		Mano de obra	8	
		Gastos	9	
		Adaptación	10	
	Cambios	Accesible	11	
		Comprensible	12	
		Planeación	13	
		Competencias	14	
		Habilidades	15	
Rendimiento del Personal	Comportamientos	Gestión	16	
		Indicadores	17	
		Evaluación	18	
	Logro de objetivos	Plazo de ejecución	19	
		Recursos a utilizar	20	
		Recursos Humanos	21	
		Compromiso	22	
		innovación	23	
		Estrategias	Control	24
			Toma de decisiones	25
			Resultados	26

Fuente: Elaboración propia.

2.7 Población y muestra

2.7.1 Población:

La investigación considerará a 40 personas ligadas directamente al estudio y que laboran en Agencia del Banco de Crédito, Maranga, San Miguel.

Según Carrasco (2005): Población “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236).

2.7.2 Muestra

Para proceder a calcular el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, utilizando la siguiente formula:

$$\text{Dónde: } n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Según Hernández (2010): En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis (p. 176).

Muestra (n)

Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	40
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%

$$n = \frac{(40) (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (39) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

n = 36 Colaboradores.

El total de muestra para la presente investigación está conformada por 36 colaboradores del Banco de Crédito, Agencia Maranga.

2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.8.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Carrasco (2005): “Las técnicas constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica” (p. 274).

Para fines de esta investigación la técnica fue la encuesta, como explica:

Carrasco (2005), “La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

2.8.2 Instrumentos de recolección de datos

En la investigación se utilizará como instrumento el cuestionario. Según Carrasco (2005), el cuestionario “es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (p. 319).

2.8.3 Validez y confiabilidad del instrumento

Tabla 2:

Juicio de expertos.	
Profesor	Opinión de aplicabilidad
Dr. Edwin Arce Álvarez	Aplicable
Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable
MG. Edith Rosales Dominguez	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

2.8.4 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento determinó mediante un trabajo piloto con 10 colaboradores que laboran en la Agencia del Banco de Crédito, indicando el nivel de consistencia de los resultados se realizó usando el coeficiente Alfa de Cronbach ingresando los datos en la vista de datos del programa estadístico SPSS versión 24, obteniendo como resultado:

Tabla 3:

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Tabla 4:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	26

Fuente: Elaboración propia.

El análisis nos entregó un resultado de 0.766 por consecuente este resultado como nos menciona George y Mallery es una confiabilidad aceptable.

Tabla 5:

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Coeficiente alfa >.9	Excelente
Coeficiente alfa >.8	Bueno
Coeficiente alfa >.7	Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Pobre
Coeficiente alfa <.5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

2.9 Método de análisis de datos

En esta investigación las variables La mejora continua y rendimiento del personal buscan obtener explicación de lo general a lo particular para desarrollar así soluciones a hechos particulares.

Se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial apoyado por el programa estadístico informático SPSS versión 24, reflejando mediante tablas de frecuencias, porcentaje y contingencias. Por otro lado, para probar las Hipótesis plateadas en el presente trabajo de investigación utilizare regresión lineal simple para analizar las posibles influencias que pueden tener las variables.

2.10 Aspectos éticos.

Se tendrá en cuenta, la veracidad de resultados por la confiabilidad de los datos brindados por la Agencia del Banco de Crédito de Maranga, San Miguel y se protegerá la identidad de sus colaboradores con respecto a las respuestas otorgadas para el objeto de estudio; el respeto por la propiedad intelectual; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; proteger la identidad de los individuos que participen en el estudio; honestidad, etc.

III.RESULTADOS

3.1. Análisis estadístico descriptivo

Variable Independiente: Mejora Continua

Tabla 6:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje A.
Válido	Casi nunca	4	11,11	11,1
	Algunas veces	23	63,89	63,9
	Casi siempre	9	25,0	75,0
	Total	36	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

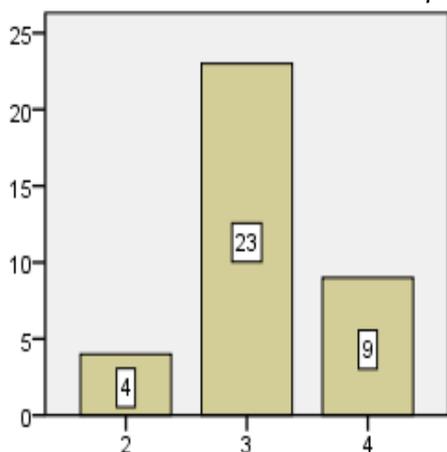


Figura 1: Gráfico de barras

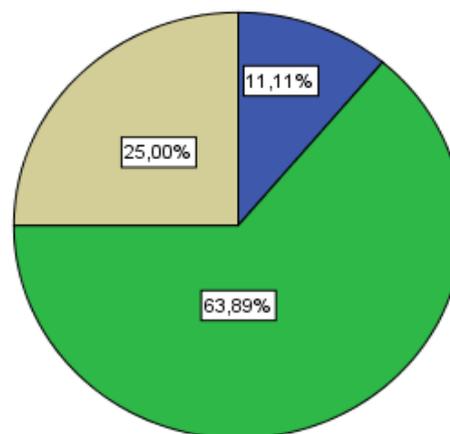


Figura 2: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 6, las figuras 1 y 2, notamos que el 63.89% representando a 23 encuestados que respondieron “Algunas veces” en relación a la variable estudiada llamada Mejora Continua, perteneciente al Banco de Crédito, agencia Maranga, 2017, asimismo se observa que el 25% representado por 9 personas respondieron “Casi siempre”, mientras que el 11.11% representado por 4 personas respondieron “Casi nunca”.

Variable Dependiente: Rendimiento del Personal

Tabla 7:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje A.
Válido	Casi nunca	1	2,78	2,8
	Algunas veces	29	80,56	80,6
	Casi siempre	6	16,67	16,7
	Total	36	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

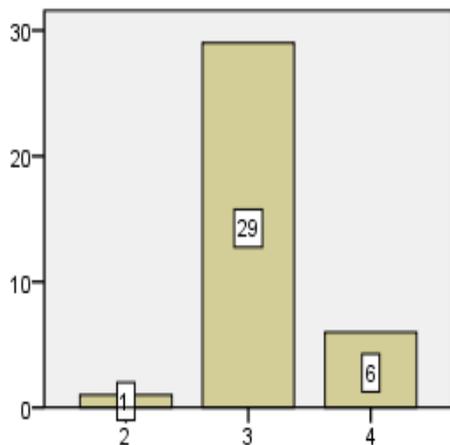


Figura 3: Grafico de barras

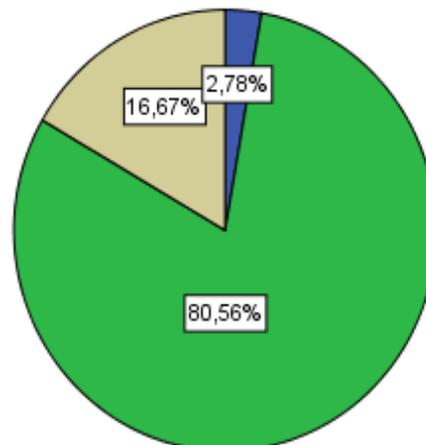


Figura 4: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 7, las figuras 3 y 4, notamos que el 80.56% representando a 29 encuestados que respondieron “Algunas veces” en relación a la variable estudiada llamada Rendimiento del personal, perteneciente al Banco Crédito, agencia Maranga, 2017, asimismo se observa que el 16.67% representado por 6 personas respondieron “Casi siempre”, mientras que el 2.78% representado por 1 persona respondió “Casi nunca”.

Dimensión 1: Procesos

Tabla 8:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje A.
Válido	Casi nunca	17	47,22	47,2	47,2
	Algunas veces	19	52,78	52,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

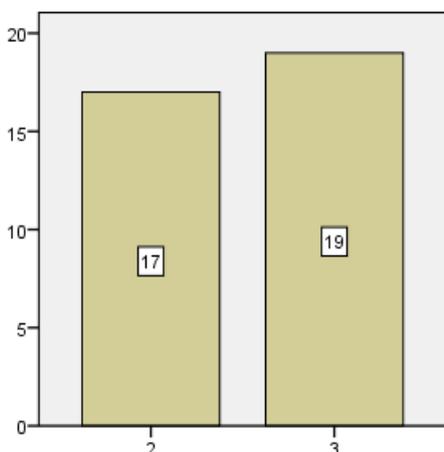


Figura 5: Grafico de barras

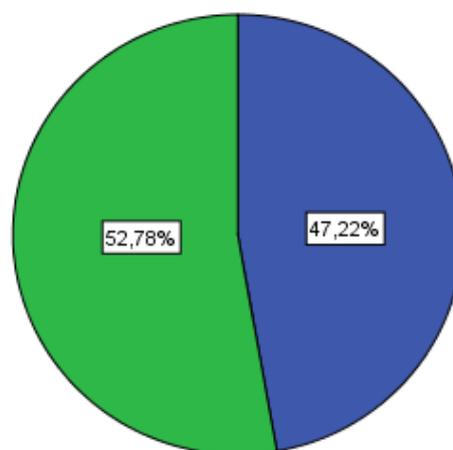


Figura 6: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 8, las figuras 5 y 6, notamos que el 47.22% representando a 17 encuestados que respondieron “Casi nunca” en relación a la variable estudiada llamada Mejora continua, perteneciente al Banco Crédito, agencia Maranga, 2017, asimismo se observa que el 52,78% representado por 19 personas respondieron “Algunas veces”.

Dimensión 2: Eficiencia

Tabla 9:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje A.
Válido	Casi nunca	10	27,8	27,8	27,8
	Algunas veces	26	72,2	72,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

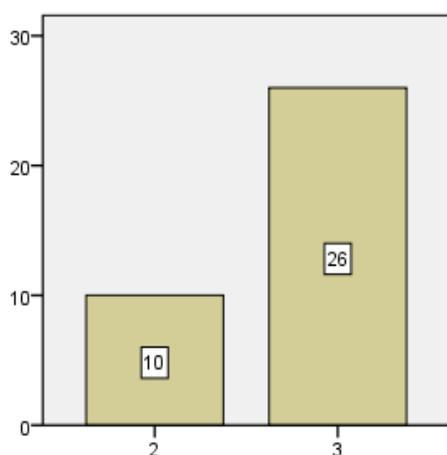


Figura 7: Grafico de barras

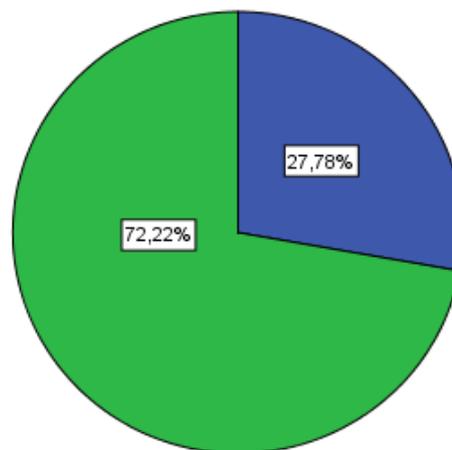


Figura 8: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 9, las figuras 7 y 8, notamos que el 27,78% representando a 10 encuestados que respondieron “Casi nunca” en relación a la variable estudiada llamada Mejora continua, perteneciente al Banco Crédito, agencia Maranga, 2017, asimismo se observa que el 72,22% representado por 26 personas que respondieron “Algunas veces”.

Dimensión 3: Cambios

Tabla 10:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje A.
Válido	Casi nunca	28	77,78	77,8	77,8
	Algunas veces	8	22,22	22,2	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

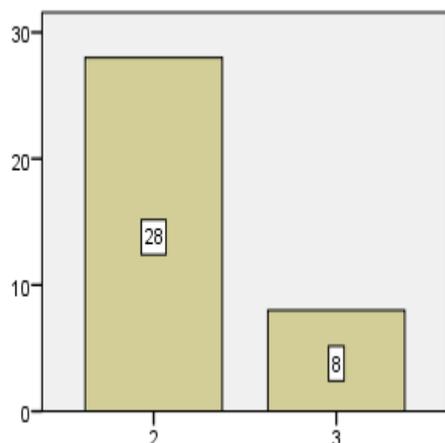


Figura 9: Grafico de barras

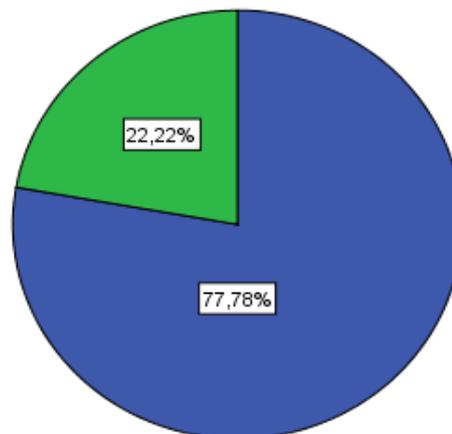


Figura 10: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 10, las figuras 9 y 10, notamos que el 77,78% representando a 28 encuestados que respondieron “Casi nunca” en relación a la variable estudiada llamada la Mejora continua, perteneciente al Banco Crédito, agencia Maranga, 2017, asimismo se observa que el 22,22% representado por 8 personas respondieron “Algunas veces”.

Dimensión 4: Comportamientos

Tabla 11:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje A.
Válido	Casi nunca	17	47,22	47,2	47,2
	Algunas veces	19	52,78	52,8	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

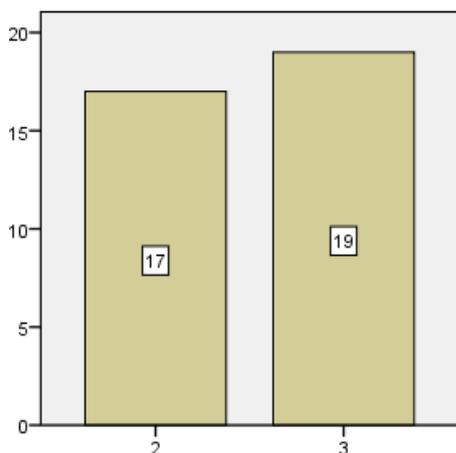


Figura 11: Grafico de barras

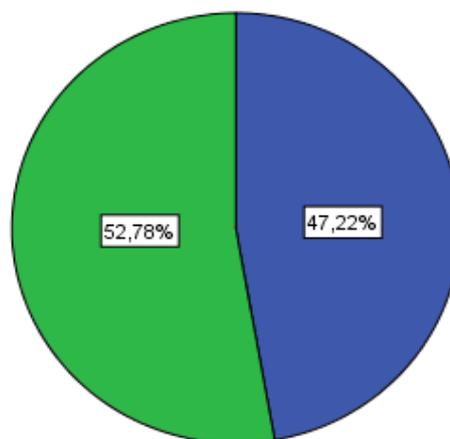


Figura 12: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 11, las figuras 11 y 12, notamos que el 47,22% representando a 17 encuestados que respondieron “Casi nunca” en relación a la variable estudiada llamada Rendimiento del Personal, perteneciente al Banco Crédito, agencia Maranga, 2017, asimismo se observa que el 52,78% representado por 19 personas respondieron “Casi siempre”.

Dimensión 5: Logro de Objetivos

Tabla 12:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje A.
Casi nunca	5	13,99	13,9	13,9
Algunas veces	30	83,33	83,3	97,2
Válido Casi siempre	1	2,78	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

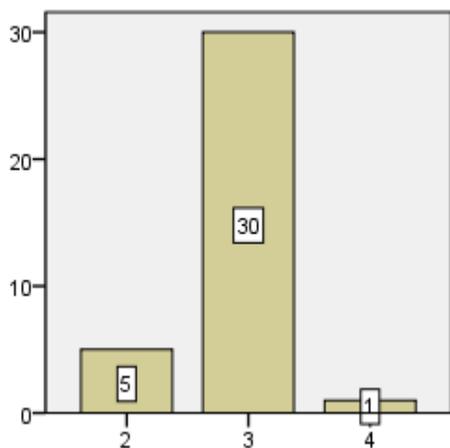


Figura 13: Grafico de barras

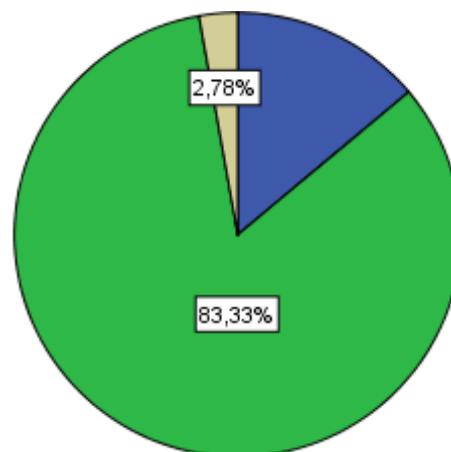


Figura 14: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 12, las figuras 13 y 14, notamos que el 13,99% representando a 5 encuestados que respondieron “Casi nunca” en relación a la variable estudiada llamada Rendimiento del Personal, perteneciente al Banco Crédito, agencia Maranga, 2017, asimismo se observa que el 83,33% representado por 30 personas respondieron “Algunas veces”, mientras que el 2,78% representado por 1 persona respondió “Casi siempre”.

Dimensión 6: Estrategias

Tabla 13:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje A.
Válido	Casi nunca	22	61,11	61,1
	Algunas veces	14	38,89	38,9
	Total	36	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

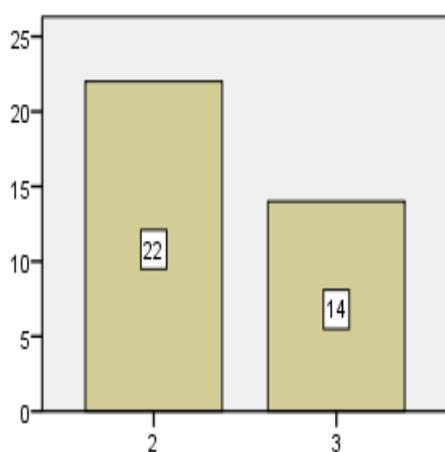


Figura 15: Grafico de barras

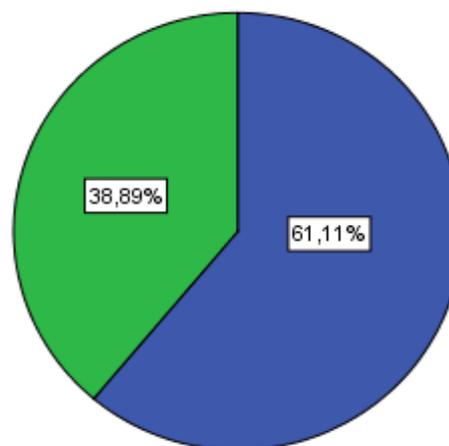


Figura 16: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según la tabla 13, las figuras 15 y 16, notamos que el 61,11% representando a 22 encuestados que respondieron “Casi nunca” en relación a la variable estudiada llamada Rendimiento del Personal, perteneciente al Banco Crédito, agencia Maranga, 2017, asimismo se observa que el 38,89 representado por 14 personas respondieron “Casi siempre”.

3.2 Análisis Inferencial de resultados

3.2.1 Prueba de hipótesis

a) Hipótesis general

H_g.- La mejora continua influye en el rendimiento del personal del banco de crédito, Agencia Maranga, año 2017.

H₀.- La mejora continua no influye en el rendimiento del personal del banco de crédito, Agencia Maranga, año 2017.

H₁.- La mejora continua si influye en el rendimiento del personal del banco de crédito, Agencia Maranga, año 2017.

Tabla 14:

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,259 ^a	,067	,039	,494

a. Predictores: (Constante), MEJORA CONTINUA

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 14, se observa que el coeficiente R de Pearson es de 0,259 lo que significa que existe una correlación positiva débil según la tabla 15, en el R cuadrado un coeficiente de 6,7% indicando que la mejora continua está explicada por el rendimiento del personal, según la tabla 16 de porcentajes esta variación es muy baja.

.Tabla 15:

Tabla de correlaciones	
+1.00	Correlación positiva perfecta ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante)
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.50	Correlación positiva media
+0.25	Correlación positiva débil
+0.10	Correlación positiva muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
-0.10	Correlación negativa muy débil
-0.25	Correlación negativa débil
-0.50	Correlación negativa media
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-1.00	Correlación negativa perfecta. ("A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir: Cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".

Tabla 16:

Porcentajes estandarizados	
PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Rivero, 2005, p.240

Tabla 17:

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,595	1	,595	2,437	,128 ^b
	Residuo	8,294	34	,244		
	Total	8,889	35			

a. Variable dependiente: RENDIMIENTO DEL PERSONAL

b. Predictores: (Constante), MEJORA CONTINUA

Interpretación:

Según los resultados en la tabla 17 de ANOVA se observó que el valor de Fisher (F) es de 2,437 el cual es mayor que Z (1,96) se encuentra en la zona de rechazo H0. También según la tabla 17 se mostró que la significancia de trabajo es 0,128 siendo “0.128 > 0.05” por ende se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir la mejora continua no influye en el rendimiento del personal del banco de crédito, Agencia Maranga, año 2017.

Tabla 18:

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,813	,413		
	MEJORA CONTINUA	,268	,171	,259	
				4,390	,000
				1,561	,128

a. Variable dependiente: RENDIMIENTO DEL PERSONAL

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

Según se observa en la tabla 17 el estadístico de Regresión Lineal “t” dio como resultado 1,561 y está ubicado en la zona de rechazo de H0, según la significancia que se encontró para “t” es 0,128 la que es mayor a la significancia del trabajo 0,05 lo que implica aceptar la Hipótesis Nula (H0) y rechazar como falsa la Hipótesis Alterna (H1) por lo tanto la mejora continua no influye en el rendimiento del personal del banco de crédito, Agencia Maranga, año 2017, no cumpliéndose la Hipótesis General. También se observó que el coeficiente Beta (B) es de 1,813 así como el coeficiente de la variable independiente mejora continua es 0,268 lo que nos sirvió para generar la ecuación de regresión lineal simple:

Ecuación de regresión lineal: $Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X$

$$\text{Rendimiento del Personal} = 1,81 + 0,26 \cdot \text{Mejora continua}$$

$$Y = 1,813 + 0,268 X$$

La variable Mejora continua influyó en un 26.8% para que la variable rendimiento del personal cambie y además se observó que el punto de corte de la recta de regresión lineal con la variable independiente mejora continua es 1,813.

Hipótesis específica 01

H_e. Los procesos de la mejora continua influyen en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

H₀. Los procesos de la mejora continua no influyen en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

H₁. Los procesos de la mejora continua si influyen en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H₀

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H₀

Tabla 19:

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,174 ^a	,030	,002	,503

a. Predictores: (Constante), PROCESOS

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 18, se observa que el coeficiente R de Pearson es de 0,174 es decir un 17,4% es el porcentaje de influencia del referido coeficiente, en el R cuadrado un coeficiente de 3% indicando que la mejora continua está explicada por el rendimiento del personal, según la tabla 15 de porcentajes esta variación es muy baja.

Tabla 20:

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,270	1	,270	1,064	,310 ^b
	Residuo	8,619	34	,254		
	Total	8,889	35			

a. Variable dependiente: RENDIMIENTO DEL PERSONAL

b. Predictores: (Constante), PROCESOS

Interpretación:

Según los resultados en la tabla 20 de ANOVA se observó que el valor de Fisher (F) es de 1,064 el cual es mayor que Z (1,96) se encuentra en la zona de rechazo H₀.

También según la tabla 20 se mostró que la significancia de trabajo es 0,310 siendo “0.310 > 0.05” por ende se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir los procesos de la mejora continua no influye en el rendimiento del personal del banco de crédito, Agencia Maranga, año 2017.

Tabla 21:

Coefficientes^a						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	2,006	,433		4,632	,000
	PROCESOS	,173	,168	,174	1,031	,310

a. Variable dependiente: RENDIMIENTO DEL PERSONAL

Interpretación:

Según se observa en la tabla 18 el estadístico de Regresión Lineal “t” dio como resultado 1,031 y está ubicado en la zona de rechazo de H0, según la significancia que se encontró para “t” es 0,310 la que es mayor a la significancia del trabajo 0,05 lo que implica aceptar la Hipótesis Nula (H0) y rechazar como falsa la Hipótesis Alterna (H1) por lo tanto la mejora continua no influye en el rendimiento del personal del banco de crédito, Agencia Maranga, año 2017, no cumpliéndose la Hipótesis General. También se observó que el coeficiente Beta (B) es de 2,006 así como el coeficiente de la variable independiente mejora continua es 0,173 lo que nos sirvió para generar la ecuación de regresión lineal simple:

Ecuación de regresión lineal: $Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X$

$$\text{Rendimiento del Personal} = 2 + 0,17 \cdot \text{dimensión procesos}$$

$$Y = 2,006 + 0,173 X$$

La variable Mejora continua influyó en un 17,3% para que la variable rendimiento del personal cambie y además se observó que el punto de corte de la recta de regresión lineal con la variable independiente mejora continua es 2,006.

Hipótesis específica 02

H_e. La eficiencia influye en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

H₀.- La eficiencia no influye en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

H₁.- La eficiencia si influye en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H₀

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H₀

Tabla 22:

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,070 ^a	,005	-,024	,510

a. Predictores: (Constante), EFICIENCIA

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 19, se observa que el coeficiente R de Pearson es de 0,070 es decir un 70% es el porcentaje de influencia del referido coeficiente, en el R cuadrado un coeficiente de 5% indicando que la mejora continua está explicada por el rendimiento del personal, según la tabla 15 de porcentajes esta variación es muy baja.

Tabla 23:

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,044	1	,044	,170	,683 ^b
	Residuo	8,845	34	,260		
	Total	8,889	35			

a. Variable dependiente: RENDIMIENTO DEL PERSONAL

b. Predictores: (Constante), EFICIENCIA

Interpretación:

Según los resultados en la tabla 23 de ANOVA se observó que el valor de Fisher (F) es de 0,170 el cual es mayor que Z (1,96) se encuentra en la zona de rechazo H₀.

También según la tabla 23 se mostró que la significancia de trabajo es 0,683 siendo “0.683 > 0.05” por ende se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir la eficiencia no influye en el rendimiento del personal del banco de crédito, Agencia Maranga, año 2017.

Tabla 24:

Coeficientes^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	2,248	,483		4,653	,000
	EFICIENCIA	,050	,121	,070	,412	,683

a. Variable dependiente: RENDIMIENTO DEL PERSONAL

Interpretación:

Según se observa en la tabla 21 el estadístico de Regresión Lineal “t” dio como resultado 0,412 y está ubicado en la zona de rechazo de H0, según la significancia que se encontró para “t” es 0,683 la que es mayor a la significancia del trabajo 0,05 lo que implica aceptar la Hipótesis Nula (H0) y rechazar como falsa la Hipótesis Alterna (H1) por lo tanto la mejora continua no influye en el rendimiento del personal del banco de crédito, Agencia Maranga, año 2017, no cumpliéndose la Hipótesis General. También se observó que el coeficiente Beta (B) es de 2,248 así como el coeficiente de la variable independiente mejora continua es 0,050 lo que nos sirvió para generar la ecuación de regresión lineal simple:

Ecuación de regresión lineal: $Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X$

$$\text{Rendimiento del Personal} = 2,24 + 0,05 \cdot \text{dimensión eficiencia}$$

$$Y = 2,248 + 0,050 X$$

La dimensión eficiencia influyó en un 5% para que la variable rendimiento del personal cambie y además se observó que el punto de corte de la recta de regresión lineal con la variable independiente mejora continua es 2,248.

Hipótesis específica 03

H_e. Los cambios en los procesos influyen en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

H₀. Los cambios en los procesos no influyen en el rendimiento del personal del

Banco de Crédito, Maranga 2017.

H₁.- Los cambios en los procesos si influyen en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H₀

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H₀

Tabla 25:

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,224 ^a	,050	,022	,498

a. Predictores: (Constante), CAMBIOS

Interpretación:

Según la tabla 22, se observa que el coeficiente R de Pearson es de 0,224 es decir un 22,4% es el porcentaje de influencia del referido coeficiente, en el R cuadrado un coeficiente de 5% indicando que la mejora continua está explicada por el rendimiento del personal, según la tabla 15 de porcentajes esta variación es muy baja.

Tabla 26:

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,444	1	,444	1,789	,190 ^b
	Residuo	8,444	34	,248		
	Total	8,889	35			

a. Variable dependiente: RENDIMIENTO DEL PERSONAL

b. Predictores: (Constante), CAMBIOS

Interpretación:

Según los resultados en la tabla 26 de ANOVA se observó que el valor de Fisher (F) es de 1,789 el cual es mayor que Z (1,96) se encuentra en la zona de rechazo H₀. También según la tabla 26 se mostró que la significancia de trabajo es 0,190 siendo "0.190 > 0.05" por ende se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna,

es decir los cambios en los procesos no influye en el rendimiento del personal del banco de crédito, Agencia Maranga, año 2017.

Tabla 27:

Coefficientes^a						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	1,889	,424		4,460	,000
	CAMBIOS	,167	,125	,224	1,338	,190

a. Variable dependiente: RENDIMIENTO DEL PERSONAL

Interpretación:

Según se observa en la tabla 24 el estadístico de Regresión Lineal “t” dio como resultado 1,338 y está ubicado en la zona de rechazo de H0, según la significancia que se encontró para “t” es 0,190 la que es mayor a la significancia del trabajo 0,05 lo que implica aceptar la Hipótesis Nula (H0) y rechazar como falsa la Hipótesis Alterna (H1) por lo tanto la mejora continua no influye en el rendimiento del personal del banco de crédito, Agencia Maranga, año 2017, no cumpliéndose la Hipótesis General. También se observó que el coeficiente Beta (B) es de 1,889 así como el coeficiente de la dimensión cambios es 0,167 lo que nos sirvió para generar la ecuación de regresión lineal simple:

Ecuación de regresión lineal: $Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X$

$$\text{Rendimiento del Personal} = 1,88 + 0,16 \cdot \text{Dimensión cambios}$$

$$Y = 1,889 + 0,167 X$$

La dimensión cambios influyó en un 16.7% para que la variable rendimiento del personal cambie y además se observó que el punto de corte de la recta de regresión lineal con la variable independiente Mejora Continua es 1,889.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación no se cumplió el objetivo general, que planteaba determinar el nivel de influencia de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017. Se observó que dicho objetivo no guarda coherencia con la tesis de Chagala, Y. (2011). En su tesis “La mejora continua y Diagnóstico del clima organizacional en una área de la Administración Local Auditoría Fiscal de Veracruz”. Tesis para obtener el grado de licenciatura en Administración, en la Universidad de Veracruz, México 2011. Esta investigación tuvo como objetivo principal ejecutar un análisis de la mejora continua para encontrar posibles debilidades y fortalezas que guarden relación con el cumplimiento de sus metas. El resultado de la investigación no presenta coherencia con la tesis de Chagala, Y. (2011) en el cual se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.

En la presente investigación no se cumplió el objetivo general, que planteaba determinar el nivel de influencia de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017. Se observó que dicho objetivo no guarda coherencia con la tesis de Cancinos, A. (2015). En su tesis “Selección de personal y rendimiento laboral, estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur” Tesis para adquirir el grado de Psicóloga Industrial, facultad de Humanidades; Universidad Rafael Landivar, Guatemala 2015. Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia que existe en la selección del personal con el rendimiento laboral. El resultado de la investigación no presenta coherencia con la tesis de Cancinos, A. (2015) en el cual se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.

En la presente investigación no se cumplió el objetivo general, que planteaba determinar el nivel de influencia de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017. Se observó que dicho objetivo no guarda coherencia con la tesis de Zapata, P y Gutiérrez, E. (2012). En su tesis “La gestión del talento humano mejora el rendimiento del personal de la empresa Master Light cia. Ltda” Tesis para obtener el grado de Académico de Psicólogo Industrial, facultad de ciencias Psicológicas, Quito; Universidad Central del Ecuador, 2011. Los investigadores analizan la ausencia de la adecuada gestión del talento humano y el

rendimiento de los colaboradores, donde se puede presenciar desinterés por el trabajo, falta de compromiso de los mismos. El objetivo general de esta investigación es decretar que la Gestión del Talento Humano mejora el rendimiento del personal. El resultado de la investigación no presenta coherencia con la tesis de Zapata, P y Gutiérrez, E. (2012) en el cual se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.

En la presente investigación no se cumplió el objetivo general, que planteaba determinar el nivel de influencia de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017. Se observó que dicho objetivo no guarda coherencia con la tesis de Arrieta, J. (2010). En su tesis "Propuesta de mejora continua en un operador logístico: análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución" Tesis para para obtener la licenciatura en Ingeniería Industrial, en la Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad San Marcos, Perú 2012. El autor propone como objetivo general mejorar el recorrido de los procesos logísticos, el uso y manejo de los elementos operativos. El resultado de la investigación no presenta coherencia con la tesis de Zapata, P y Gutiérrez, E. (2012) en el cual se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.

En la presente investigación no se cumplió el objetivo general, que planteaba determinar el nivel de influencia de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017. Se observó que dicho objetivo no guarda coherencia con la tesis de Canales, D. (2015). En su tesis "Gestión del talento humano y el rendimiento laboral del personal de la facultad de administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2015". Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública, en la sección de Ciencias Administrativas y Médicas de la Universidad Cesar Vallejo 2015. El investigador propone como objetivo general decretar la relación entre gestión del talento humano y el rendimiento laboral del personal de la facultad de Administración. El resultado de la investigación no presenta coherencia con la tesis de Canales, D. (2015) en el cual se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna

En la presente investigación no se cumplió el objetivo general, se tuvo como objetivo general determinar el nivel de influencia de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017. Se observó que dicho objetivo no guarda coherencia con la Lino, G. (2014). En su tesis “Gestión del talento humano y condiciones para el rendimiento laboral de los maestros en las sucursales de educación básica alternativa de distrito de comas 2014”. Tesis para adquirir el grado académico de Doctor en administración de la educación. En la escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo 2014. El investigador propuso como objetivo general decretar la relación entre la gestión del talento humano y condiciones para el rendimiento laboral de los maestros en los centros de educación básica alternativa. El resultado de la investigación no presenta coherencia con la tesis de Lino, G. (2014) en el cual se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.

V. CONCLUSIONES

- 1.** Se concluyó que la mejora continua no influye en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017, por ende es indistinto si hay o no mejora continua, ya que no repercute en el rendimiento del personal, siendo esto bueno ya que no perjudicaría a los intereses de dicha empresa.

- 2.** Se concluyó que no existe influencia de los procesos de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito. Por consiguiente, existan o no procesos, no impactara en el rendimiento de este. Por lo que no se tendrá que mejorar estos procesos.

- 3.** Se concluyó que no existe influencia de la eficiencia en el rendimiento del personal del Banco de Crédito. Se concluye de esta manera que ser eficiente no es indispensable para tener un buen rendimiento laboral.

- 4.** Se concluyó que no existe influencia de los cambios en los procesos en el rendimiento del personal del Banco de Crédito. Se concluye de esta manera que haya o no variación en los cambios no afectara el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.

VI. RECOMENDACIONES

1. Para poder mantener un buen rendimiento del personal se recomienda recolectar las opiniones de todos los colaboradores que formen parte de la planilla de la empresa y revisar de manera periódica, para así obtener sugerencias para la mejora continua y el progreso de la empresa, además de conocer las inquietudes que tienen, viéndose reflejado en la satisfacción de los trabajadores.
2. Se recomienda hacer un cronograma con respecto a los procesos y estrategias que se implementarán para conseguir una mejora constante, estas siempre deberán ser comunicadas al personal para que este último tenga conocimiento y pueda proporcionar un aporte que contribuya con los objetivos que tiene la empresa.
3. Para poder mantener la eficiencia del personal se debe distribuir la carga de laborales de manera equitativa en toda la Agencia Maranga del Banco de Crédito, también se debe proporcionar herramientas útiles para su desempeño y realización de los procesos, así los colaboradores podrán brindar su aporte de forma eficaz para contribuir a los objetivos que tiene la empresa.
4. Se recomienda capacitar de manera esporádica al personal de atención al cliente sobre los cambios internos que existan en los procesos, además de los supervisores para que conozcan técnicas de enseñanza nuevas, adaptándose a la innovación, además poder facilitar herramientas tecnológicas de mucha utilidad facilitando la búsqueda de aprendizaje a los trabajadores del Banco.

REFERENCIAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Colombia: Pearson Education.
- Canales Aybar, D. (2015). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la facultad de administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2015. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 25 de mayo de 2017).
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar proyecto de investigación. Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. (3ra ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Cruz, E y Bimos, E. (2011). *La gestión del talento humano mejora el desempeño laboral de la empresa Master Light*. (Tesis de grado) Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1612/1/T-UCE-000732.pdf>
- Faria, F. (2004). *Desarrollo organizacional*. México: Limusa Noriega. P. 23. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=YlebEiBxswC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hernandez, S y Fernandez, C y Baptista, L, (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.

Leon, E. (2013). *Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu*. (Tesis de grado) Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De%20Leon-Edy.pdf>

Lino Gamarra, H. (2014). *Gestión del talento humano y condiciones para el desempeño laboral de los docentes del centro de educación básica alternativa del distrito de Comas 2014*. (Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 7 de mayo de 2017).

Londoño, C. (2008). *Como sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social de la empresa*. Madrid: Fundación confemetal.

McMillan, J y Schumacher, S. (2005). *Investigacion educativa*. Madrid: Pearson education.

Revista Iberoamericana artificial; 2004; *Aplicaciones de la teoría de la actividad en el desarrollo de sistemas colaborativos de enseñanza y aprendizaje*. Bajado de internet el 07 de mayo de 2017; <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92502408>>; volumen 8 nro. 1; páginas de 24.

Reyes, A. (2005). *Administración por objetivos*. Mexico: Limusa Noriega editores. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=UqqqNUQwXC&printsec=frontcover&dq=objtivos+en+administracion+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_7Z7i_unMAhVLWh4KHBYTBrYQ6AEIlzAA#v=onepage&q=objtivos%20en%20administracion%20segun%20autores&f=false

Smeoolkit herramientas PYME (2016). *Normas en tu empresa*. Recuperado de:
<http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3639/Normas-en-tu-empresa>

Velez, J., Verdejo, F y Barrios, B. (2004). *Aplicaciones de la teoría de la actividad en el desarrollo de sistemas colaborativos de enseñanza y aprendizaje*. Revista Iberoamericana de inteligencia artificial. Recuperado de <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92502408>>

Anexo 1

Instrumento de medición

CUESTIONARIO: LA MEJORA CONTINUA

El siguiente cuestionario tipo Likert es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer **La Mejora Continua y el Rendimiento del Personal**. Por lo cual se solicita marcar con una X donde considere con la mayor veracidad posible.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSION: PROCESOS						
1	¿El Talento humano de la empresa aplica procesos establecidos que contribuyen al logro de metas?					
2	¿El personal que labora en el área de ventas cumple con la producción proyectada por la Agencia?					
3	El excesivo uso de materiales en los procesos administrativos incrementa los costos de producción de los servicios de la empresa?					
4	¿Los Fines de mes se atienden elevada cantidad de trabajo con personal de apoyo en la agencia?					
5	¿El Banco posee los suficientes recursos tecnológicos para los procesos que se realizan?					
DIMENSION: EFICIENCIA						
6	¿Los equipos conformados por los trabajadores de la Agencia cumplen con las metas establecidas que propone el Banco?					
7	¿Se podría disminuir los recursos utilizados para simplificar los procesos administrativos?					
8	¿La mano de obra que posee el banco es apropiada para los servicios financieros prestados?					
9	¿Los gastos para adquirir nueva tecnología favorecen la mejora continua?					
DIMENSION: CAMBIOS						
10	¿Los procesos administrativos son adaptables para todos los colaboradores de la Agencia?					
11	¿Los procesos administrativos son accesibles a los colaboradores para la mejora en el servicio al cliente?					
12	¿Los cambios administrativos son comprensibles para todos los colaboradores?					
13	¿Los equipos conformados por los trabajadores de la Agencia desarrollan efectivamente los procesos administrativos?					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 2

CUESTIONARIO: RENDIMIENTO DEL PERSONAL

El siguiente cuestionario tipo Likert es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer **La Mejora Continua y el Rendimiento del Personal**. Por lo cual se solicita marcar con una X donde considere con la mayor veracidad posible.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSION: COMPORTAMIENTOS						
1	¿Los colaboradores tienen competencias para el desempeño y el logro de objetivos de la organización?					
2	¿Las habilidades del colaborador están alineadas con las necesidades que requiere el banco para cumplir sus objetivos?					
3	¿Las actitudes de los colaboradores son favorables para el desempeño laboral en el Banco?					
4	¿La motivación otorgada por la empresa a sus colaboradores promueve la mejora del clima organizacional?					
DIMENSION: LOGRO DE OBJETIVOS						
5	¿Los plazos que plantea el banco para el logro de objetivos son cortos para su ejecución?					
6	¿La gestión de la jefatura es la adecuada para el cumplimiento de los objetivos?					
7	¿Los indicadores que evalúa el banco para el logro de objetivos son excesivos para el puesto que usted desempeña?					
8	¿La evaluación que realiza el banco es la apropiada para el logro de objetivos?					
DIMENSION: ESTRATEGIAS						
9	¿Las ideas innovadoras para la realización de estrategias que ejecuta el banco son consultadas con los colaboradores?					
10	¿La innovación que aplica el Banco es la apropiada para el desarrollo de estrategias?					
11	¿El control que tiene el Banco sobre sus colaboradores influye en las estrategias que promueve?					
12	¿El Banco tiene en cuenta sus opiniones para la toma de decisiones?					
13	¿El Banco contribuye para mejorar los resultados que se obtienen cada campaña?					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>General:</p> <p>¿Cómo influye la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar cómo influye la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.</p>	<p>General:</p> <p>La mejora continua influye en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.</p>
<p>Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo influye los procesos de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017?</p>	<p>Específicos:</p> <p>a) Determinar cómo influye los procesos de la mejora continua en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.</p>	<p>Específicos:</p> <p>a) Los procesos de la mejora continua influye en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.</p>
<p>b) ¿Cómo influye la eficiencia en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017?</p>	<p>b) Determinar cómo influye la eficiencia en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.</p>	<p>b) La eficiencia influye en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.</p>
<p>c) ¿Cómo influyen los cambios en los procesos en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017?</p>	<p>c) Determinar cómo influye los cambios en los procesos en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017</p>	<p>c) Los cambios en los procesos influyen en el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga 2017.</p>

Título: La mejora continua y el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga, año 2017

Anexo 4

BASE DATOS PATRICK.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	¿El Talento hu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	¿El personal qu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	El excesivo uso...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	¿Los Fines de ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	¿El Banco pos...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	¿Los equipos c...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	¿Se podría dis...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	¿La mano de o...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	¿Los gastos pa...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	¿Los procesos ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	¿Los procesos ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	¿Los cambios ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	¿Los equipos c...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	¿Los colaborad...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	¿Las habilidade...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	¿Las actitudes ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	¿La motivación ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	¿Los plazos qu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	¿La gestión de ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	¿Los indicador...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	¿La evaluación ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	¿Las ideas inn...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	¿La innovación ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	¿El control que...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0	¿El Banco pos...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Uniendo: ON | 12:42 p.m. | 09/11/2017

Anexo 5

BASE DATOS PATRICK.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	2	4	4	4
2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	5	3	3	4	3
4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4
5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	2	4	4	4
6	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4
7	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4
8	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	2	4	4	5
9	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
10	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	5	2	4	4	4
11	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3
12	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3
14	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	2	4	4	3
15	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4
16	4	3	4	3	4	5	5	4	2	4	5	3	5	4	4
17	5	4	4	2	4	2	5	5	4	4	5	3	4	4	3
18	4	3	4	3	3	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	3
20	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4
21	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Uniendo: ON | 12:43 p.m. 09/11/2017

Anexo 6

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, NARCISO FERNÁNDEZ SAUCEDO, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada

“LA MEJORA CONTINUA Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL BANCO DE CRÉDITO, MARANGA, AÑO 2017”, del estudiante **PATRICK JUNIOR ESCOBAR VALDIVIA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, 20 de Diciembre del 2017



 Firma

Narciso Fernández Saucedo

DNI: 09044632

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA MEJORA CONTINUA Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL
BANCO DE CRÉDITO, MARANGA, AÑO 2017"

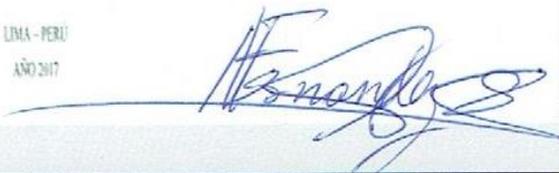
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR
ESCOBAR VALDIVIA PATRICK JUNIOR

ASESOR
Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ
AÑO 2017



Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes similares

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

22	1	Entregado a Universidad...	14 %
	2	Recursosbibli.uni.edu.pe	1 %
	3	repositorio.uni.edu.pe	1 %
	4	repositorio.unsaac.edu...	1 %
	5	bidigital.epn.edu.ec	1 %
	6	docplayer.es	1 %
	7	repositorio.continental...	1 %
	8	www.repositorioeacade...	1 %
	n	repositorio.un.edu.ec	1 %

Página: 1 de 58 Número de palabras: 11938

8:06 p. m. 19/12/2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA MEJORA CONTINUA Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL
BANCO DE CRÉDITO, MARANGA, AÑO 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

ESCOBAR VALDIVIA PATRICK JUNIOR

ASESOR

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

AÑO 2017



