



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“HERRAMIENTA KAIZEN Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO  
DIARIO DE LAS METAS MENSUALES DEL EJECUTIVO BANCA  
PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL LIMA NORTE, AÑO 2017”**

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

**AUTORA**

**VARGAS ROMERO KATHERINE ELIZABETH (ORCID: 0000-0002-4742-1959)**

**ASESOR**

**Dr. JIMENEZ CALDERON CESAR EDUARDO (ORCID: 0000-0001-7894-7526)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANIFICACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

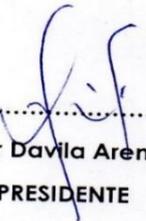
## PÁGINA DEL JURADO

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

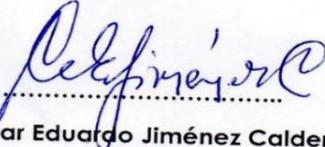
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **VARGAS ROMERO KATHERINE ELIZABETH** cuyo título es: "**HERRAMIENTA KAIZEN Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DIARIO DE LAS METAS MENSUALES DEL EJECUTIVO BANCA PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL LIMA NORTE, AÑO 2017**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) Dieciséis (letras).

Los Olivos, 04 de diciembre de 2017

  
.....  
**Dr. Victor Davila Arenaza**  
**PRESIDENTE**

  
.....  
**Dr. Antonio Diaz Saucedo**  
**SECRETARIO**

  
.....  
**Dr. César Eduardo Jiménez Calderón**  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi padre Juan Marcelino Vargas Zúñiga, quien me supo educar y guiar mi camino y que con sus enseñanzas aprendí a ser una mujer integra y con valores y a mi madre Zoila Elena Romero Farro por estar siempre presente por su apoyo incondicional y amigos que me motivaron a seguir adelante.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres por brindarme su apoyo y sacrificio en todo el proceso de aprendizaje por sus enseñanzas y a la universidad Cesar Vallejo por la formación como profesional, al Dr. Víctor Demetrio Arenaza por brindarme sus conocimientos en el asesoramiento del desarrollo de mi tesis.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo VARGAS ROMERO, KATHERINE ELIZABETH con DNI N° 70287106, 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 presente 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, 04 de diciembre de 2017.



## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Herramienta Kaizen y su influencia en el Cumplimiento diario de las metas mensuales del Ejecutivo Banca Personal del banco Continental Lima Norte, 2017”, 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.

Vargas Romero, Katherine Elizabeth

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
<b>I. INTRUDUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.2.1. Internacionales	2
1.2.2. Nacionales	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.3.1. Teorías científicas	5
1.3.2. Teorías relacionadas con la variable herramienta kaizen	6
1.3.3. Teorías relacionadas con la variable cumplimiento de metas	8
1.4. Formulación del problema	9
1.4.1. Problema general	9
1.4.2 Problemas específicos	9
1.5. Justificación de la investigación	10
1.5.1 Conveniencia	10
1.5.2 Relevancia Social	10
1.5.3 Implicancias Prácticas	10
1.6. Hipótesis	11
1.6.1. Hipótesis General	11
1.6.2 Hipótesis Específicos	11

1.7. Objetivos	11
1.7.1. Objetivo General	11
1.7.2. Objetivos Específicos	11
<b>II. MÉTODO</b>	<b>12</b>
2.1. Diseño de la investigación	12
2.2. Variables, operacionalización	14
2.2.1. Variable Independiente: Herramienta Kaizen	14
2.2.2. Variable Dependiente: Cumplimiento de metas	14
2.3. Población y muestra	20
2.3.1. Población	20
2.3.2. Muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	21
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	21
2.4.3. Validez	22
2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos	22
2.5. Métodos de análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	24
<b>III RESULTADOS</b>	<b>25</b>
3.1. Análisis de los resultados	25
3.2. Prueba de hipótesis	29
3.3. Prueba de Influencia	34
<b>IV DISCUSIÓN</b>	<b>40</b>
<b>V CONCLUSIONES</b>	<b>44</b>
<b>VI RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>VII REFERENCIAS</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>48</b>
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	48
MATRIZ DE CONSISTENCIA	50

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	51
-------------------------	----

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Coeficiente de Cronbach	23
<b>Tabla 2:</b> Resumen de procesamiento de caso	23
<b>Tabla 3:</b> Estadísticas de Fiabilidad	23
<b>Tabla 4:</b> Herramienta Kaizen	25
<b>Tabla 5:</b> Cumplimiento de Metas	26
<b>Tabla 6:</b> Mejora Continua	26
<b>Tabla 7:</b> Desempeño Laboral	27
<b>Tabla 8:</b> Recolección de Información	27
<b>Tabla 9:</b> Trabajo en Equipo	28
<b>Tabla 10:</b> Eficiencia	28
<b>Tabla 11:</b> Nivel de correlación de Pearson	29
<b>Tabla 12:</b> Prueba de correlación de variables- hipótesis general	30
<b>Tabla 13:</b> Prueba de correlación de variables- hipótesis específica	32
<b>Tabla 14:</b> Prueba de correlación de variables- hipótesis específica	33
<b>Tabla 15:</b> Resumen de modelo	34
<b>Tabla 16:</b> Porcentaje estandarizados	35
<b>Tabla 17:</b> Anova	35
<b>Tabla 18:</b> Coeficientes	35
<b>Tabla 19:</b> Resumen de modelo	36
<b>Tabla 20:</b> Anova	37
<b>Tabla 21:</b> Coeficientes	37
<b>Tabla 22:</b> Resumen de modelo	38
<b>Tabla 23:</b> Anova	39
<b>Tabla 24:</b> Coeficientes	39

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la Herramienta Kaizen en el cumplimiento de las metas del ejecutivo del Banco Continental Lima Norte año 2017, la población estuvo conformada por 70 colaboradores de las oficinas del territorio Lima Norte y la muestra estudiada fue la totalidad de la población, los datos fueron recogidos mediante la técnica de encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 16 preguntas, los datos fueron analizados de acuerdo a la estadística descriptiva e inferencial a través del programa estadístico spss, lográndose como resultados  $R: 0,868$  que existe una influencia positiva alta de la Herramienta Kaizen en el cumplimiento de las metas.

**Palabras clave:** herramienta kaizen, cumplimiento de metas, banca personal.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the influence of the Kaizen Tool on the achievement of the goals of the executive of the Banco Continental Lima Norte employees in 2017. The population was made up of 70 employees of the offices of the North Lima territory and the sample studied was The entire population, the data were collected using the survey technique and a questionnaire of 16 questions was used as instrument, the data were analyzed according to the descriptive and inferential statistics through the statistical program spss, achieving as results R: 0,868 that there is a high positive influence of the Kaizen Tool in meeting the goals.

**Keywords:** Kaizen Tool, meeting the goals, personal banking

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Actualmente, la herramienta Kaisen es muy importante para todo tipo de organización porque depende de ello lograr los estándares de calidad y productividad. El Kaisen resulta ser una pieza fundamental para el logro de las metas que se exige toda empresa.

La sede Lima Norte del Banco Continental, tiene como objetivo ser la primera en el territorio, cumpliendo día a día sus metas, pero no se fija en cómo mejorar ese procedimiento para que dichas metas sean rápidas y eficaces, ya que dicho problema parte desde el inicio de las operaciones realizadas por los ejecutivos de banca hasta el término del día.

Dando mención a esta herramienta importante a nivel internacional se resalta que en "la ciudad de México en la oficina central tienden a implementar esta herramienta para su mejora día a día y ser así uno de los mejores Bancos de su País, ya que en los dos últimos años la rentabilidad se visualizó en negativo por diversas razones", sostuvo: el Gerente General Gustavo Torres Llosa en la revista BBVA Continental (2016),

A nivel nacional las entidades financieras priorizan su productividad de diversos productos que ofrecen al cliente, para que sus activos y pasivos de estos mismo queden en sus propios bancos de preferencia, reteniendo al cliente para no migrar a otro banco, pero no se fijan en la calidad de servicio que ofrecen, ya que siempre existe un margen de error en cuento a las quejas que presentan los clientes respecto a poca información y escasa orientación de sus necesidades. Por lo tanto, es de suma importancia conocer las debilidades de las entidades sobre todo aplicando una herramienta como es las encuestas a los clientes que ya se viene manejando en estos dos últimos años en el banco Continental para así proceder hacer cambios de mejora.

Relacionado al lugar donde se realizará a cabo la investigación se puede decir que el Banco Continental cuenta con una gran cartera de clientes con ofertas aprobadas, que a pesar de ello no todos las aceptan por diversos motivos como, por ejemplo: pendientes con otras entidades bancarias, temor a endeudamientos o faltas de conocimientos de los productos que ofrece dicha entidad.

Es por ello que se busca investigar que tanta influencia puede tener la aplicación de esta herramienta sobre los cumplimientos de las metas que busca obtener el banco para lograr dicho propósito como líderes.

## **1.2. Trabajos Previos:**

### **1.2.1 Internacionales:**

Existen estudios de tesis relacionados a la presente investigación dentro de los cuales se puede mencionar a:

Dennis y Díaz, Kelly. (2010) señala que se debe promover un estilo de filosofía Kaizen, donde se propongan modelos de logística interna para el almacenamiento de los productos ya culminados, del mismo modo planes de implementación que fomenten dicha filosofía dentro de las empresas y así simplificar la funciones establecidas.

Dentro de las conclusiones se determinó que El modelo de logística establecido a través del estudio de los procesos de almacenamiento bajo perspectiva Kaizen, permitirá que las tareas sean desarrolladas de una forma más fácil y rápida logrando un mejor desempeño del personal en sus tareas logísticas.

Definitivamente el kaizen es una de las herramientas importantes que existe y que podemos notar en este claro ejemplo de tesis con el gran apoyo que dará en las tareas de logística para un proceso mejorado, es por ello un gran soporte para implementarlo en el banco BBVA Continental.

Según Paredes, E (2013) mencionan la importancia de la adaptación de modelos Kaizen y Kamban además de las 5s en las empresas, ya que se busca realizar diagnósticos e implementaciones de calidad basados en dichos modelos que favorezcan a la línea de producción.

Debido a que la empresa se encuentra en funcionamiento, se debe desarrollar de forma rápida y eficaz la parte operativa y así mismo la elaboración de documentos de soporte para las fases posteriores.

De alguna manera esta adaptación de modelos influye bastante en las organizaciones no solo está el kaizen sino también otras herramientas que ayudan a complementar la mejora y calidad de las empresas por lo tanto sería una gran influencia aplicarla en el banco.

Rocano, J (2001) sostiene que llevar a cabo la elaboración de un manual aplicando las filosofías de crecimiento constante de Kaizen proporcionan una metodología de mejora.

Se concluye que en aquellas empresas donde se implementen metodologías distintas de trabajo, debe existir compromiso de parte de todos los colaboradores, con el fin de administrar los recursos de la mejor manera y que las modificaciones necesarias no afecten el desempeño de la empresa

Trabajar en equipo es importante, puesto a que se genera un compromiso por parte de cada uno para llegar al objetivo, cabe mencionar que con esta tesis también se tiene el respaldo alto de cuanto influye esta herramienta en las organizaciones

Bello, J y Rodríguez, A (2004) proponen que se lleve a cabo la aplicación de la filosofía Kaizen con el objetivo de lograr un mejoramiento continuo en el servicio de las instituciones y la priorización de funciones.

Se concluye que las actividades que realiza la empresa están enfocadas en la reducción de costos y en la mejora del proceso.

Como se puede apreciar en las definiciones y sustentos de tesis, el Kaizen es una Herramienta que se puede aplicar para todo tipo de empresa o rubro.

### **1.2.2 Nacionales:**

Ruiz, E y Mayorga, M. (2013), señalan que las actividades Kaizen deben ser llevadas a cabo con todos los trabajadores involucrados con la finalidad de que puedan expresar su opinión acerca de los procesos realizados, y así determinar las medidas más adecuadas que ayuden a fortalecer y superar las debilidades de la empresa.

Cabe concluir que para cada una de las propuestas se debe tomar en cuenta la apreciación de los trabajadores, porque son ellos los encargados de realizar las actividades en mención.

Al establecer estrategias como la mejora en la organización se espera un incremento de metas y resultado que se pueda alcanzaren todo lo que le influye que para el banco Continental será de gran provecho, conveniencia y apoyo.

Maguiña, H (2013) dice que se debe presentar una mejora en cuanto a la producción y a los procesos de gestión de empresas enfocadas a la elaboración de máquinas de automatización para aquellos clientes que tiene como actuales y por los potenciales en relación a las necesidades que se presentan en la industria

Se concluye que es indispensable finalizar las actividades a tiempo, ya que resulta ser un indicador importante dentro del área de atención al cliente, puesto que es aquí donde se interactúa directamente con ellos brindando una imagen sostenible de la empresa.

Todo proceso de mejora es un indicador importante, es por ello que respaldo a la tesis con este gran apoyo

Espinoza, M (2010) menciona que los procesos de auditoría colaboran de manera significativa con el control adecuado de instituciones educativas a nivel superior

Teniendo como conclusión que la auditoria verifica permanentemente la implementación de los controles de sistemas internos aplicados, en relación a la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas y en el acatamiento de la las metas y objetivos corporativos para administrar los riesgos.

Toda mejora siempre se complementa con otra herramienta que en este caso se habla de auditorio puesto a que ello se mejore con las metas mensuales de cada trabajador.

Ruíz,G (2011), sostiene que se mantiene como principal objetivo la reducción de costos de transacción provenientes de determinados vacíos contractuales pertenecientes a concesiones del servicio público y de aquellos desfases en la protección del medio ambiente y del crecimiento de la tecnología de sistemas de producción más claros.

Finalmente se concluye que se presenta un marco regulatorio sujeto al sistema de tarifas, el cual no reconoce las variables que son revisadas bajo este método.

### **1.3 Teorías relacionadas al Tema:**

#### **1.3.1. Teorías científicas**

##### **Herramienta Kaizen**

En los últimos diez años ha sido publicada una considerable cantidad de investigaciones sobre el estudio del Kaizen así como también como el cumplimiento de metas o desempeño laboral, es por ello que se recogen las siguientes teorías.

## **Henry Laurnce Gantt (1861-1919)**

Uno de los seguidores de Frederick Taylor, entre sus principales aportaciones menciona

- **Primas y Tareas de Gantt:**

Es un sistema de bonificaciones que consistía en fijarles a los trabajadores una serie de actividades bien definidas y mejor remuneradas.

- **Psicología en el trabajador:**

Dio gran importancia a la aplicación de la Psicología en las relaciones con los empleados.

- **Adiestramiento del empleado:**

Considero que el adiestramiento del empleado era fundamental para la buena marcha de la empresa.

## **Cumplimiento de Metas**

### **Fundador Frederick Taylor (1856-1915)**

**Primer Periodo de Taylor:** Experiencias y estudios a partir del trabajo del obrero, y más tarde, generalizo sus conclusiones para la administración.

Entre sus principios de la Administración Científica plantea:

**Principio de la Preparación / Planeación:** seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.

### **1.3.2 Teorías relacionadas con la variable Herramienta Kaizen**

Lefcovich, M (2006), manifiesta que El Kaizen abarca una filosofía, estrategia y metodologías destinadas a la mejora continua y sistemática de los niveles de calidad, de satisfacción del cliente, la reducción de costos y el

incremento de la productividad, todo ello persiguiendo un objetivo fundamental que es el incremento en el valor agregado en las actividades de la empresa.

Definitivamente se observa otro claro sustento con Lefcovich que servirá el Kaizen de gran herramienta para el banco para que las actividades se incrementen.

Del mismo modo es importante mencionar que según López, C (2001) señala que los gerentes intentan que las empresas que tienen a cargo presenten una mejora continua de sus productos, la prestación de sus servicios o sus procesos, este es un objetivo común que pretenden todas las personas que dirigen una empresa, este mejoramiento trae como consecuencias; menores costos, mayor capacidad de cumplir en los tiempos de entrega, mayor calidad del servicio, mayores ventas... Pero, por qué es una realidad que se ve materializada en muy pocas empresas y por qué la gran mayoría de ellas no puede lograr la mejora continua real. La respuesta está en el kaizen

Al haber una mejora en la empresa lógicamente todo incrementa la productividad que sin embargo va de la mano con la motivación del trabajador para poder alcanzarlas y que se sientan incentivados a laborar para generar más aumento de producto en el banco.

Según González, H (2012) la mejora continua lleva a que todos los miembros de la empresa piensen en una estrategia cuyo fin sea mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuesta y mejorando los índices de satisfacción de los clientes para de esta forma mejorar los rendimientos. Además, tiene la ventaja de ser una herramienta aplicable a todo tipo de empresa.

De acuerdo con González continuando con el propósito de mejora para el banco pues al haber motivación el cliente se sentirá bien atendido y verá al banco como una propuesta mejor para invertir en ello y optar por más créditos que se convierte como un activo para el banco.

Según Terziovski y Sohal, (2000) el proceso de mejora continua se puede describir como un proceso planificado, organizado y sistemático de cambio e incremental. Está basada en el ciclo de Deming, consiste de cuatro fases: estudio de la situación actual, adquisición de los suficientes datos para proponer las sugerencias para la mejora, ajustar e implantar las propuestas seleccionadas, comprobar si las propuestas planteada está dando los resultados esperados, implementar y estandarizar las propuestas con las modificaciones necesarias

### **1.3.3. Teoría relacionada con la variable Cumplimiento de Metas**

Al igual que a la primera variable, la segunda en cuestión al cumplimiento de metas también ha sido base de diversos estudios a lo largo de los años, en donde es relevante mencionar los siguientes autores.

Para Zavala, J (2011) cumplir las metas se encuentra relacionado a lo que internamente nosotros creemos, esto significa estar convencido de manera profunda de que estamos capacitados de lograr ciertas cosas, a algunas personas se les dificulta alcanzar altos niveles de bienestar porque simplemente están condicionados y limitados por las ideas que están en su interior, piensan que el mundo está lleno de adversidades, entonces experimentan sus propias ideas.

Toda meta propuesta por cada uno de nosotros nos llevara a mentalizarnos alcanzar más allá de lo que se nos propone en el trabajo está más que claro que con lo que indica Zavala nos ayudara a la ejecución de estas mismas.

Para Behisa, P (2001) dice que la visualización de las metas permite experimentar la sensación de realización, felicidad y satisfacción, que te mantienen con la motivación, enfoque y convicción plena de que está cercana la realización de tu sueño, entre más detallada, específica y vivencial es la visualización, las recompensas son mayores.

Definitivamente para Bahisa proponer esta acción nos servirá de mucha ayuda e importancia para el alcance de las metas planteadas por los ejecutivos del banco.

Armijo, M (2010) señala que las metas expresan el nivel de desempeño que se busca obtener, son la base para la planificación operativa, entre sus características esta especificar un desempeño medible, especificar la fecha tope que debe ser realista y alcanzable.

Claro está que toda meta debe ser clara entendible y lograble para todo ejecutivo pues también nos ayuda aplicar esta propuesta por Armijo

Duran, E (2004) destaca que los planes de acción se estructuran de manera tal que forman parte del Planeamiento Estratégico de la Empresa, ya que, por medio de ellos, es que se busca materializar los objetivos estratégicos previamente determinados y metas dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema General:**

¿Cómo influye la Herramienta Kaizen en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte, año 2017?

##### **1.4.2. Problemas Específicos:**

¿Cómo influye la mejora continua en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte, año 2017?

¿Cómo influye el desempeño laboral en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte, año 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

El termino Kaizen de acuerdo a su creador Masaaki Imai, proviene de dos ideogramas japoneses: “Kai” que significa cambio y “Zen” que quiere decir para mejora, por lo tanto, podemos decir que “Kaizen” es “Cambio para mejorar” o “Mejoramiento continuo” que involucra a los gerentes y trabajadores por igual.

### **1.5.1. Conveniencia**

Considero que el Kaizen es una filosofía de vida que busca generar solidaridad organizacional hacia propósitos comunes, con métodos de trabajo efectivos y una nueva cultura de la participación y el compromiso; todo esto centrado en un profundo respeto por la dignidad humana. Del mismo modo generar productividad aplicando esta herramienta para todo tipo de organización.

### **1.5.2. Relevancia Social**

Como filosofía, el Kaizen es una forma de vida y de ver la vida. Una forma de búsqueda incesante de mejoramiento destinado a superar continuamente sus propios niveles de performance, y de lograr mayores niveles de satisfacción para el consumidor. Constituye tanto una ética del trabajo, como una disciplina destinada a mejorar los procesos para bien tanto de la empresa, como de sus miembros, propietarios, clientes y la sociedad en su conjunto, quienes serán beneficiados para sus propias necesidades.

### **1.5.3. Implicancias Prácticas**

A través del presente trabajo se aportará información relevante para el conocimiento general de las futuras empresas y/o profesionales, para lograr resolver ciertos problemas que se presenten en las organizaciones.

Por lo tanto, la necesidad inmediata de esta herramienta ayudara en gran parte a todo proceso que involucre las empresas bancarias a nivel nacional e internacional.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General:**

La Herramienta Kaizen influye significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte, año 2017.

### **1.6.2. Hipótesis Específicos:**

La mejora Continua influye significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del banco Continental Lima Norte, año 2017.

El desempeño Laboral influye significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del banco Continental Lima Norte, año 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la herramienta Kaizen en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del banco continental Lima Norte, año 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Determinar la influencia de la mejora continua en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco continental Lima Norte, año 2017.

Determinar la influencia del desempeño laboral en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco continental Lima Norte, año 2017.

## **II MÉTODO**

### **2.1. Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Enfoque**

Tiene un enfoque cuantitativo, porque se usa la recolección de datos y tiene una escala numérica con el objetivo de hacer un análisis estadístico.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003):

Utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística.

#### **2.1.2. Diseño**

La presente investigación, se ubicó en el diseño No-experimental y transversal. Será no experimental porque no se manipulará ninguna variable independiente para observar sus efectos sobre la variable dependiente, y de corte transversal, porque se obtendrá los datos en un solo momento en un tiempo único.

Sampieri, Fernández y Baptista (2014) define que el diseño no experimental como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables y de corte transversal porque recopilan datos en un momento único.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) sostiene que la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Hernández, Fernández y baptista (2003) nos señalan que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

### **2.1.3. Tipo**

En el presente trabajo se realizó una investigación de tipo Aplicada.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifiestan que la investigación aplicada también recibe el nombre de práctica o empírica y esta se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se llegan a adquirir. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, que como ya se mencionó, requiere de un marco teórico. En la investigación aplicada o empírica, lo que le toma importancia para el investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas.

Definitivamente la investigación de tipo aplicada busca la aplicación de los conocimientos adquiridos en base a la teoría, implementando los resultados de investigación a nuestra realidad.

### **2.1.4. Nivel**

Este trabajo plantea un nivel EXPLICATIVA – CAUSAL, ya que su propósito es medir el nivel de influencia entre la variable dependiente e independiente.

Es causal porque busca demostrar la relación causa efecto de la variable independiente sobre la dependiente.

Bernal, (2010) menciona que las investigaciones en que el investigador se plantea como objetivos el estudio del porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones, se denominan explicativas.

## **2.2. Variable, Operacionalización**

### **2.2.1. Variable independiente: Herramienta kaizen**

Lefcovich Mauricio (2006), manifiesta que El Kaizen abarca una filosofía, un método y estrategia que busca mejorar de manera continua y sistemática los niveles de calidad, de satisfacción del cliente, la reducción de costos y el incremento de la productividad, todo ello persiguiendo un objetivo fundamental que es el incremento en el valor agregado en las actividades de la empresa.

#### **-Dimensiones:**

##### **a) Mejora Continua**

Según González, H (2012) dice que la mejora continua intenta que todos los miembros de la empresa se impliquen en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costes y tiempos de respuesta y mejorando los índices de satisfacción de los clientes, para de esta forma mejorar los rendimientos. Además, cuenta con la ventaja de ser una herramienta aplicable a cualquier tipo de empresa". (pág. 88)

##### **b) Desempeño Laboral**

Loncan (2010) analiza que la evaluación del desempeño tiende a ser una necesidad que todas las organizaciones actualmente requieren para medir el desempeño de los trabajadores y así alinear los objetivos de ellos con los de la empresa.

Alles (2004) menciona que el análisis del rendimiento o de la gestión de un colaborador dentro de una empresa es un instrumento importante para dirigir y supervisar al personal. Dentro de los principales objetivos se puede señalar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora constante de resultados de la organización y la optimización de los recursos.

Según Stephen, Robbins (2009) sostiene que la evaluación del desempeño ubica diversos objetivos. Uno de estos propósitos es apoyar a que la dirección tome decisiones de recursos humanos en general. Estas evaluaciones brindan información para la toma de decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también identifican las necesidades de capacitación y desarrollo. Identifican las aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuadas y para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Las evaluaciones también cumplen con el propósito de brindar retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización, su desempeño. Además, las evaluaciones de desempeño son la base para asignar recompensas. Es recurrente que las evaluaciones del desempeño determinen decisiones tales como incrementos de salario por mérito, así como otras recompensas.

### **2.2.2. Variable dependiente: Cumplimiento de metas**

Armijo, M (2010) expresa que las metas visualizan el nivel de desempeño a alcanzar, proveen la base para la planificación operativa, entre sus características esta especificar un desempeño medible, especificar la fecha tope que debe ser realista y lograble”.

Cumplimiento se asocia a la responsabilidad, a la correcta ejecución de una determinada obligación para con terceros en el plazo acordado, según los requisitos previamente establecidos. En el ámbito de las empresas de servicios, por ejemplo, los clientes suelen evaluar el cumplimiento de las condiciones de un contrato, entre las que se encuentran la aplicación de

- **Dimensiones:**

**a) Recolección de Información**

Grajales, T (2010), sostiene que la obtención de información depende en gran parte del tipo de investigación y del problema que se vaya a estudiar. Esta etapa del trabajo incluye seleccionar un instrumento de medición válido y confiable, aplicar el instrumento y codificar las mediciones o datos.

Asimismo, Pick, S (1992) menciona que dichas mediciones pueden ser alteradas por diversos factores de los cuales menciona:

Las características psicológicas, sociales, económicas, físicas

Los problemas personales o entorno familiar

Las diferencias en la administración de cuestionarios o entrevistas causadas por los entrevistadores.

Cabe mencionar a estos dos últimos autores que se refleja el nivel de importancia para la aplicación de las variables para alcanzar el nivel de mejora, cumplimiento de metas con desempeño, trabajo en equipo y eficiencia que en cualquier organización puede ser aplicada.

**b) Trabajo en Equipo**

Para Echevarría, (2002) no es suficiente tener la idea de equipo, sino que sugiere muchas más implicaciones. Al igual que muchas competencias, requiere de una transferencia, y es de suma importancia lograr movilizar el conjunto de conocimientos que se han ido logrando a lo largo del tiempo para poderlos poner en práctica, para trabajar en equipo se tiene que mantener una comunicación horizontal con los compañeros, cooperar, por último se tiene que saber hacer, saber estar y saber ser. Es un grado más en esta estructura compleja que culmina con la puesta en práctica de todo aquello que se sabe, o del conjunto de recursos adquiridos”.

Para Stephen, R y Jurdge, T, (2009) define como equipo al número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un

propósito común, una serie de metas de desempeño y un método de trabajo del cual todos son responsables”.

### **c) Eficiencia**

Según Carrizo, M (2011) señala que la eficiencia es el grado en que pueden medirse las actividades que se planifican y como se alcanzan los resultados establecidos. Eficiencia, la relación entre resultados alcanzados y recursos utilizados. Cuando logramos un resultado con menos recursos, somos más eficientes, es decir, se incrementa la distancia relativa entre el valor producido y lo que nos ha costado obtenerlo. Y estos recursos pueden ser tierras, vehículos, maquinarias, instalaciones o tiempo, aunque en el imaginario popular este último es el que se percibe más inmediatamente asociado a la noción de eficiencia.

### 2.2.3. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN	ítems
<b>INDEPENDIENTE</b>	Lefcovich Mauricio (2006), manifiesta que El Kaizen comprende una filosofía, una estrategia y una metodología destinada a mejorar de manera continua y sistemática los niveles de calidad, de satisfacción del cliente, la reducción de costos y el incremento de la productividad, todo ello persiguiendo un objetivo fundamental que es el incremento en el valor agregado en las actividades de la empresa.	<b>MEJORA CONTINUA</b>	Supervisión y Evaluación	Cuestionario tipo Likert	Ordinal	1,2,3
			Calidad de Servicio		Ordinal	
		<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Línea de carrera		Ordinal	4,5,6
			Capacitaciones		Ordinal	

FUENTE: Elaboración propia



## **2.3. Población y Muestra**

### **2.3.1. Población**

Es conformada por los 70 Trabajadores del BBVA Banco Continental, pertenecientes al Territorio de Lima Residencial (Mega Plaza, Plaza Lima Norte, Villa Infantas, Ovalo Naranjal, Multiplica, Comas, Los Olivos, Izaguirre, Covida, El trébol, Camino Real, Las Begonias, Nicolás Ayllon, Ovalo Quiñones, Salamanca).

Sampieri (2010) señala que cuando se logra definir la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Es así que se interpreta que una población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie determinada de especificaciones.

Para complementar la opinión del autor citado la población es el conjunto o universo que es utilizado para el desarrollo de investigación y análisis para la obtención de resultados estadísticos

### **2.3.2. Muestra**

La muestra que se asumió fue igual a la población, es decir como la población es pequeña y tuvo 70 elementos estos pasan a conformar la muestra, además en este trabajo como los resultados no se infidenciaran a otras realidades (empresas) por lo tanto se asume muestra igual a población

Hernández, S (2010) menciona que la muestra es una parte pequeña elegida de la población, es decir un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

La muestra será NO PROBABILISTICA censal ya que los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad para la investigación.

Hernández, S (2010) señala que el muestreo no probabilístico es aquella elección de los elementos en donde no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con el investigador o del que toma la muestra.

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se usó para la recolección de información en la presente investigación es al encuestas. Dicha encuesta se aplicó a los trabajadores del BBVA Continental.

Las técnicas que se emplearon para el presente trabajo de investigación fueron la encuesta y fuentes documentales, y como instrumento a tomar se utilizó el cuestionario, matriz de operacionalización y de consistencia.

Técnica: Encuesta La cual estará dirigida a los 70 trabajadores del Banco Continental de Lima Norte, año 2017.

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos.**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) dice que un instrumento de recopilación de información y datos es cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos lo que necesita, en ese sentido, el instrumento simplifica en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al elegir datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados.

El instrumento que se va utilizar es mediante cuestionario en escala de Likert.

### 2.4.3. Validez

El instrumento ha sido validado por juicio de expertos en el tema de investigación, que son los siguientes docentes:

GRADO	APELLIDOS Y NOMBRES	RESULTADOS
DOCTOR	Juvenal Lozano Lozano	APLICABLE
DOCTOR	Pedro Costilla Castillo	APLICABLE
MG	Víctor Romero Farro	APLICABLE

### 2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos

Para medir la confiabilidad se aplicó el cuestionario a una prueba de 70 trabajadores, los resultados se muestran a continuación en la tabla del Alfa de Cronbach, cuya finalidad es ver si la confiabilidad es viable.

Sampieri (2010) señala que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Y La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

**Tabla 1:** Coeficiente de Cronbach

<b>coeficiente de cronbach</b>		
coeficiene alfa	> .9	es excelente
coeficiene alfa	>.8	es bueno
coeficiene alfa	>.7	es aceptable
coeficiene alfa	>.6	es cuestionable
coeficiene alfa	>.5	es pobre
coeficiene alfa	<.5	es inaceptable

Fuente: George y Mallery, 2003

**Tabla 2:** Resumen de procesamiento de los casos

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	25	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 3:** Estadísticas de Fiabilidad

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	16

El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es confiable porque su resultado dio 0,814 o 81.4% es decir de fiabilidad del instrumento y de los ítems es bueno.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para analizar los datos se usó el método estadística descriptiva e inferencial, donde se ejecutará la síntesis e interpretación, asimismo los resultados se presentarán en tablas las cuales se elaborarán para cada dimensión, dichas tablas mostrarán el resultado general de los datos obtenidos de la unidad de análisis.

La información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos se procederá en el software Estadística SPSS V.22, el mismo que almacenará los datos para luego proceder a realizar los cálculos y proporcionar la información relevante para el estudio de investigación.

Según Sampieri (2010) “se centra en la interpretación de los métodos de análisis cuantitativo y no en los procedimientos de cálculo de éstos. El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa de computadora”. (pág. 282)

## **2.6. Aspectos éticos**

Se tendrá en cuenta la veracidad de resultados; 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 de los trabajadores del Banco Continental que fueron encuestados de manera efectiva sin incomodar ni interrumpir sus labores. De esta manera, los resultados obtenidos son producto de la presente investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis de los resultados

El análisis de los resultados se dio por la elaboración de 70 encuestas realizadas a los colaboradores Banco BBVA Continental año 2017

#### Variable independiente, Herramienta Kaizen

**Tabla 4:** Herramienta Kaizen

Herramienta_Kaizen (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	4,3	4,3	4,3
A Veces	20	28,6	28,6	32,9
Válidos Casi Siempre	36	51,4	51,4	84,3
Total	70	100,0	100,0	

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados, se observa que el 51.4 % de la muestra, conformado por colaboradores, respondió Casi siempre y siempre con respecto a la variable de la Herramienta Kaizen, solo un 28,6% respondió a veces y un 4,3% respondió Casi Nunca, lo cual indica que la Herramienta Kaizen es una variable que beneficiaría a la empresa al emplearla.

## Variable Dependiente, Cumplimiento de metas

**Tabla 5:** Cumplimiento de metas

Cumplimiento_De_Metas_ (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	3	4,3	4,3
	A Veces	16	22,9	27,1
	Casi Siempre	34	48,6	75,7
	Total	70	100,0	100,0

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados, se observa que el 48,6% de la muestra, conformado por colaboradores, respondió Casi siempre con respecto a la variable de Cumplimiento de metas, solo un 22,9% respondió a veces y solo un 4,3% respondió Casi Nunca, lo cual indica que el Cumplimiento de metas es una variable que beneficiaría a la empresa al emplearla.

### Dimensión 1, Mejora Continua

**Tabla 6:** Mejora Continua

Mejora_Continua (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	12	17,1	17,1
	A Veces	15	21,4	38,6
	Casi Siempre	36	51,4	90,0
	Total	70	100,0	100,0

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados, el 51.4% de los trabajadores consideran que casi siempre reciben capacitaciones, existe un buen clima laboral y se brindan una buena atención a los clientes, solo un 21,4 % considera a veces y solo un 17.1%

consideran que casi nunca existió mejora continua en el banco, por lo tanto, se concluye que casi siempre existe mejora continua en el banco.

## Dimensión 2, Desempeño Laboral

**Tabla 7: Desempeño Laboral**

Desempeño_Laboral (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	9	12,9	12,9
	A Veces	19	27,1	40,0
	Casi Siempre	26	37,1	77,1
	Total	70	100,0	100,0

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados, el 37,1% de los trabajadores consideran que casi siempre se le brinda mayores oportunidades para ascender y que mantienen un buen desempeño al realizar sus labores, solo un 27,1% consideran a veces y solo un 12.9% consideran que casi nunca existe mayores oportunidades para ascender, por lo tanto, si existe desempeño laboral.

## Dimensión 3, Recolección de Información

**Tabla 8: Recoleccion de Información**

Recolección_de_Información (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	14	20,0	20,0
	A Veces	13	18,6	38,6
	Casi Siempre	23	32,9	71,4
	Total	70	100,0	100,0

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados, el 32.9% de los trabajadores consideran que casi siempre existe un control adecuado sobre las metas y que el banco informa sus logros alcanzados, solo un 18,6% consideran a veces y solo un 20% consideran que casi nunca hay un control sobre sus metas, por lo tanto, se concluye que si existe recolección de información.

#### Dimensión 4, Trabajo en Equipo

**Tabla 9:** Trabajo en Equipo

Trabajo En Equipo (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	9	12,9	12,9
	A Veces	16	22,9	35,7
	Casi Siempre	20	28,6	64,3
	Total	70	100,0	100,0

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados, el 28.6% de los trabajadores consideran que casi siempre existe diferentes medios de comunicación para la solución de problemas y que es reconocido por sus metas trazadas, solo un 22.9% consideran a veces y solo un 12.9% consideran que casi nunca existe diferentes medios de comunicación para la solución de problemas, por lo tanto, se concluye que si existe trabajo en equipo.

#### Dimensión 5, Eficiencia

**Tabla 10:** Eficiencia

Eficiencia (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	11	15,7	15,7
	A Veces	21	30,0	45,7
	Casi Siempre	25	35,7	81,4
	Total	70	100,0	100,0

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados, el 35.7% de los trabajadores consideran que, si se actualiza la base de datos de los clientes con ofertas aprobadas, solo un 30,0% consideran a veces y solo un 15.7% consideran que casi nunca se actualiza la base de datos de los clientes con ofertas aprobadas, por lo tanto, si existe eficiencia.

### 3.2. Prueba de hipótesis

Para realizar las pruebas de correlación de hipótesis se realizarán a través de la prueba de Pearson.

En el siguiente grafico observaremos el nivel de correlación.

**Tabla 11:** Nivel de correlación de Pearson

Correlación	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2010, p.312)

## Hipótesis General:

Hg: La Herramienta Kaizen influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

Ho: La Herramienta Kaizen no influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

H1: La Herramienta Kaizen si influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

### Regla de decisión:

- $p > 0,05$ , se acepta la  $H_0$
- $p < 0,05$ , se rechaza la  $H_0$ .

**Tabla 12:** Prueba de correlación de variables- hipótesis general

Correlaciones			
		Herramienta_Kaiz en (agrupado)	Cumplimiento_De_M etas_Mensuales (agrupado)
Herramienta_Kaizen (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,868**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Cumplimiento_De_Metas_Mensuales (agrupado)	Correlación de Pearson	,868**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**INTERPRETACIÓN:** La siguiente tabla N°12 de la Prueba de Pearson muestra a ambas variables que poseen una correlación de 0.868, lo cual indica que es una correlación positiva considerable, lo cual podemos observar en la Tabla N° 11. Además, que las variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir ( $0.000 < 0.05$ ), por ende, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa como verdadera, La herramienta kaizen sí influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

**Hipótesis específica 1:**

Hg: La mejora continua influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

Ho: La mejora continua no influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

H1: La mejora continua si influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

Regla de decisión:

- $p > 0,05$ , se acepta la  $H_0$
- $p < 0,05$ , se rechaza la  $H_0$ .

**Tabla 13:** Prueba de correlación de variables- hipótesis específica

<b>Correlaciones</b>			
		Mejora_Co ntinua (agrupado)	Cumplimiento_ De_Metas_Me nsuales (agrupado)
Mejora_Continua (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,876*
	Sig. (bilateral)		,021
	N	70	70
Cumplimiento_De_Metas_Mensuales (agrupado)	Correlación de Pearson	,876*	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	70	70

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**INTERPRETACIÓN:** La Tabla N° 13 de la Prueba de Pearson muestra a ambas variables que poseen una correlación de 0.876, lo cual indica que es una correlación positiva considerable, lo cual podemos observar en la Tabla 11. Además, que las variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir ( $0.000 < 0.05$ ), por ende, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa como verdadera, La mejora continua si influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

## Hipótesis específica 2:

Hg: El desempeño laboral influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

Ho: El desempeño laboral no influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

H1: El desempeño laboral si influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

Regla de decisión:

- $p > 0,05$ , se acepta la  $H_0$
- $p < 0,05$ , se rechaza la  $H_0$ .

**Tabla 14:** Prueba de correlación de variables- hipótesis específica

Correlaciones			
		Desempeño_ Laboral (agrupado)	Cumplimiento_De_ Metas_Mensuales (agrupado)
	Correlación de Pearson	1	,874**
Desempeño_Laboral (agrupado)	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
	Correlación de Pearson	,874**	1
Cumplimiento_De_Metas_Mensuales (agrupado)	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**INTERPRETACIÓN:** La Tabla N° 14 de la Prueba de Pearson muestra a ambas variables que poseen una correlación de 0.874, lo cual indica que es una correlación positiva considerable, lo cual podemos observar en la Tabla 11. Además, que las variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir ( $0.000 < 0.05$ ), por ende, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa como verdadera, El desempeño laboral si influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017 .

### 3.3 Prueba de influencia

#### Hipótesis General

Hg: La Herramienta Kaizen influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

Ho: La Herramienta Kaizen no influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

H1: La Herramienta Kaizen si influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017.

**Tabla 15:** Resumen de Modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,868 <sup>a</sup>	,794	,720	,312

a. Predictores: (Constante), Herramienta\_Kaizen (agrupado)

**INTERPRETACIÓN:** La tabla 15 del resumen de la muestra el R: 0,868 que es el mismo que se calculó en el coeficiente de Pearson lo que significa que existe una correlación positiva considerable según la tabla 11, el R cuadrado nos muestra que la variación cumplimiento de metas esta explicada por un 79.4% por causa de la variable Herramienta Kaizen de los colaboradores del Banco Continental Lima

Norte, año 2017. Según la tabla 16 de porcentajes estandarizados es alta.

**Tabla 16:** Porcentajes estandarizados

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

**Tabla 17:** Anova

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12,064	1	12,064	33,508	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	24,482	68	,360		
	Total	36,546	69			

a. Variable dependiente: Cumplimiento\_De\_Metas\_Mensuales (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Herramienta\_Kaizen (agrupado)

**INTERPRETACIÓN:** según la tabla 17 el coeficiente de análisis de varianza del Anova F: nos indica que se encuentra en la zona de rechazo por ser mayor a  $Z=1.96$ ; ( $33,508 > 1.96$ ) y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna como verdadera, por lo que confirma que las varianzas de las muestras son iguales.

**Tabla 18:** Coeficientes

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	1,616	,319		5,071	,000
	Herramienta_Kaizen	,534	,092	,575	5,789	,000

a. Variable dependiente: Cumplimiento\_De\_Metas\_Mensuales

**INTERPRETACIÓN:** El resultado de la tabla 18, se observa que Beta es a 0.575, es decir tiene una intensidad de 57.5% en la misma dirección por la Variable independiente a la Variable dependiente, el aporte de la variable independiente es de 0.534 es decir que aporta un 53.4% para cambiar a la variable dependiente. Nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde Cumplimiento de metas es igual a 1,616 y 0.534 que es igual a la Herramienta Kaizen . Resultando  $1.616 + 0.534$

### Hipótesis específica 1:

Hg: La mejora continua influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

Ho: La mejora continua no influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

H1: La mejora continua si influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017.

**Tabla 19:** Resumen del modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,876 <sup>a</sup>	,791	,773	,637

a. Predictores: (Constante), Desempeño\_Laboral, Mejora\_Continua

**INTERPRETACIÓN:** La tabla 19 del resumen del modelo muestra el R: 0.876 que es el mismo que se calculó en el coeficiente de Pearson lo que significa que existe una correlación positiva considerable según la tabla 11, el R cuadrado nos muestra que la variación del cumplimiento de metas esta explicada por un 79.1% de la mejora continua de los colaboradores del Banco Continental Lima Norte, año 2017.

Según la tabla 16 de porcentajes estandarizados es alta.

**Tabla 20:** Anova

		ANOVA <sup>a</sup>				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9,451	2	8,726	111,499	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	6,192	67	,406		
	Total	14,643	69			

a. Variable dependiente: Cumplimiento\_De\_Metas\_Mensuales (agrupado)

b. Predictores: (Constante), , Mejora\_Continua

**INTERPRETACIÓN:** según la tabla 20 el coeficiente de análisis de varianza del Anova F: nos indica que se encuentra en la zona de rechazo por ser mayor a  $Z=1.96$ ; ( $111,499 > 1.96$ ) y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna como verdadera, por lo que confirma que las varianzas de las muestras son iguales.

**Tabla 21:** Coeficientes

		Coeficientes <sup>a</sup>				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
	(Constante)	,447	,339		6,328	,000
	Mejora_Continua	,841	,108	0,658	11,379	,000

a. Variable dependiente: Cumplimiento\_De\_Metas\_Mensuales (agrupado)

**INTERPRETACIÓN:** El resultado de la tabla 21, donde Beta es a 0.658, es decir tiene una intensidad de 65.8% en la misma dirección por la Dimensión 1 a la Variable dependiente, el aporte de la Dimensión 1 es de 0.841 es decir que aporta un 84.1%

para cambiar a la variable dependiente. Nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde el Cumplimiento de metas es igual a 0.447 y 0.841 que es igual a la Mejora Continua. Resultando  $0.447 + 0.841$ .

**Hipótesis específica 2:**

Hg: El desempeño laboral influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

Ho: El desempeño laboral no influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

H1: El desempeño laboral si influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017

**Tabla 22:** Resumen del modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,874 <sup>a</sup>	,753	,727	,243

a. Predictores: (Constante), DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

**INTERPRETACIÓN:** La tabla 22 del resumen del modelo muestra el R: 0.874 que es el mismo que se calculó en el coeficiente de Pearson lo que significa que existe una correlación positiva considerable según la tabla 11, el R cuadrado nos muestra que la variación del Cumplimiento de metas esta explicada por un 75.3% del desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Lima Norte, año 2017. Según la tabla 16 de porcentajes estandarizados es alta.

**Tabla 23: Anova**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9,451	2	8,726	111,499	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	6,192	67	,406		
	Total	14,643	69			

a. Variable dependiente: Cumplimiento\_De\_Metas\_Mensuales (agrupado)

b. Predictores: (Constante), , Desempeño Laboral

**INTERPRETACIÓN:** según la tabla 23 el coeficiente de análisis de varianza del Anova F: nos indica que se encuentra en la zona de rechazo por ser mayor a  $Z=1.96$ ; ( $111,499 > 1.96$ ) y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna como verdadera, por lo que confirma que las varianzas de las muestras son iguales.

**Tabla 24: Coeficientes**

Modelo	Coeficientes <sup>a</sup>				
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	
(Constante)	,475	,339		6,328	,000
Desempeño Laboral	,867	,108	0,856	11,379	,000

a. Variable dependiente: Cumplimiento\_De\_Metas\_Mensuales (agrupado)

**INTERPRETACIÓN:** El resultado de la tabla 24, donde Beta es a 0.856, es decir tiene una intensidad de 85.6% en la misma dirección por la Dimensión 2 a la Variable dependiente, el aporte de la Dimensión 2 es de 0.867 es decir que aporta un 86.7% para cambiar a la variable dependiente. Nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde Cumplimiento de metas es igual a 0.475y 0867 que es igual a la Desempeño Laboral. Resultando  $0.475 + 0.867$ .

#### IV DISCUSIÓN

- 4.1. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la herramienta Kaizen en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del banco Continental Lima Norte año 2017, por lo tanto, se determina que si existe una influencia positiva  $R: 0,868$  de la herramienta Kaizen en el cumplimiento de metas.

Bello,J y Rodríguez, A (2004) En su investigación titulada cuyo objetivo general es proponer la aplicación de la filosofía Kaizen como herramienta en el mejoramiento continuo del servicio en la Agencia de Viajes.

Así mismo los resultados guardan relación con lo establecido por Taylor (1956-1915)

**Primer periodo de Taylor** Experiencias y estudios a partir del trabajo del obrero, y más tarde, generalizo sus conclusiones para la administración.

Entre sus principios de la Administración Científica plantea:

**Principio de la Preparación y Planeación:** seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.

- 4.2. El primer objetivo específico de la investigación fue Determinar la influencia de la mejora continua en el cumplimiento de las metas del ejecutivo de banca personal del banco Continental Lima Norte, año 2017, después de procesar los datos obtenidos se determina que si existe una influencia positiva de la mejora continua en el cumplimiento de las metas.

Dichos resultados tienen coherencia con la tesis de Ruiz,G (2011), en su investigación su objetivo principal es, reducir los costos de transacción derivados de los vacíos contractuales existentes en las concesiones de

servicio público y los desfases entre la legislación para la protección ambiental y desarrollo tecnológico de sistemas de producción más limpios.

- 4.3. El segundo objetivo específico de la investigación fue Determinar la influencia del desempeño laboral en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal banco Continental Lima Norte año 2017, después de procesar los datos obtenidos se determina que si existe una influencia positiva del desempeño laboral en el cumplimiento de las metas.

Así mismo guarda relación con lo establecido por Según Stephen, Robbins (2009) menciona que la evaluación del desempeño tiene varios propósitos. Un propósito es ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos en general. Las evaluaciones dan información para tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también identifican las necesidades de capacitación y desarrollo. Identifican las aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuadas y para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Las evaluaciones también cumplen con el propósito de brindar retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización, su desempeño. Además, las evaluaciones de desempeño son la base para asignar recompensas. Es frecuente que las evaluaciones del desempeño determinen decisiones tales como quien obtiene un incremento en su salario por mérito, como otras recompensas.

- 4.4. La hipótesis general fue la Herramienta Kaizen influye significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017. De acuerdo a la prueba de hipótesis en base al coeficiente correlacional de Pearson y regresión lineal se puede apreciar en las tablas 11 y 12, indican que existe un nivel de

Significancia del 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe una correlación positiva considerable del 86.8% según cuadro N° 11 del nivel de correlación de Pearson, concluyendo que existe influencia significativa entre la herramienta kaizen y el cumplimiento de las metas.

Terziovski y Sohal, (2000) menciona que la mejora continua se puede definir como el proceso planificado, organizado y sistemático de cambio e incremental. Está basada en el ciclo de Deming, consiste de cuatro fases: estudio de la situación actual, adquisición de los suficientes datos para proponer las sugerencias para la mejora, ajustar e implantar las propuestas seleccionadas, comprobar si las propuestas planteada está dando los resultados esperados, implementar y estandarizar las propuestas con las modificaciones necesarias.

- 4.5. La primera hipótesis específica que se obtuvo fue la mejora continua influye significativamente en el cumplimiento de las metas de los ejecutivos banca personal Lima Norte año 2017.

De acuerdo a la prueba de hipótesis en base al coeficiente correlacional de Pearson y regresión lineal se puede apreciar en las tablas 14, indican que existe un nivel de Significancia del 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe una correlación positiva considerable del 87.6% según cuadro N° 13 del nivel de correlación de Pearson, concluyendo que existe influencia significativa entre la mejora continua y cumplimiento de metas , y que el 84.4% influye de la variable independiente sobre la dependiente.

- 4.6. La segunda hipótesis específica que tuvo fue el desempeño laboral influye significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017. De acuerdo a la prueba de hipótesis en base al coeficiente correlacional de Pearson y regresión lineal se puede apreciar en las tablas 16 y 25, indican que existe

un nivel de Significancia del 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe una correlación positiva considerable del 85.6% según cuadro N° 13 del nivel de correlación de Pearson, concluyendo que existe influencia significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, y que el 86.7% influye de la variable independiente sobre la dependiente.

Según Stephen, Robbins (2009). Se dice que las evaluaciones son muy importantes, porque nos ayudan a tomar decisiones acerca del desempeño del empleado ya sea para una capacitación, despido, ascenso, aumento salarial o recompensas.

## V. CONCLUSIONES

**5.1.** Se ha determinado que existe una influencia positiva  $R: 0,868$  de la Herramienta Kaizen en el cumplimiento de las metas, por lo tanto, concluyo que una buena utilización de la Herramienta Kaizen repercute significativamente en el cumplimiento de las metas diarias.

**5.2.** Se ha determinado que existe una influencia positiva  $R: 0,868$  de la mejora continua en el cumplimiento de las metas, por lo tanto, concluyo que una buena utilización de la mejora continua repercute significativamente en el cumplimiento de las metas diarias.

**5.3.** Se ha determinado que existe una influencia positiva  $R: 0,868$  del desempeño laboral en el cumplimiento de las metas, por lo tanto, concluyo que una buena utilización del desempeño laboral repercute significativamente en el cumplimiento de las metas diarias.

## VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. La institución financiera deberá desarrollar una mejora en productividad y en calidad para encaminar a los colaboradores a ofrecer todos los productos del banco que se propone por mes ya que por ello se obtendrá mayores beneficios para la institución.
- 6.2. La institución financiera deberá proponer mejores incentivos para así estimular a los colaboradores de plataforma para una mejor productividad, de esa manera concebir en ellos voluntad propia de satisfacer a los clientes en el momento de la atención. Puesto que el banco es medido por una herramienta llamada core. 02, que mide la calidad de servicio de atención al cliente.
- 6.3. La institución financiera deberá realizar capacitaciones constantes para los ejecutivos de la banca, especialmente a los recién ascendidos de puesto con el fin de no afectar en la productividad y retraso de cada oficina en el cumplimiento de las metas.
- 6.4. La institución financiera deberá habilitar información básica e importante para el puesto de banca personal no solamente cuando se tenga alguna evaluación de colaboradores, sino que este habilitado dentro y fuera de la empresa para que así se puedan actualizarse todos los días y repercutir en el desempeño laboral de cada colaborador.

## VII REFERENCIAS

Barcelona, España, año 2012, fue su tesis. Garzón Castrillón, La mejora continua y la calidad de instituciones de formación profesional. El proceso de enseñanzas- aprendizaje. Universidad Autónoma de Barcelona (Acceso 18 de octubre 2016)

Bello, J y Rodriguez, A (2004) "El kaizen como Herramienta en el mejoramiento continuo del servicio en la agencia de viajes Mercys Rour C". (Tesis Maestría). Recuperado el 2 de octubre del 2015 [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/532/1/TESIS658.4013\\_B476e\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/532/1/TESIS658.4013_B476e_01.pdf)

Behisa, P (2011). Como trazar metas estratégicas paso a paso. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/como-trazar-metas-estrategicas-paso-a-paso/>

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y Ciencias Sociales (3.a ed.) Colombia: Pearson Prentice Hall

Carbajal, J (2013) "Definición de una metodología para la elaboración de auditorías de sistemas informáticos en entidades del sistema nacional de control peruano "(Tesis de Maestría) Universidad de Piura. Recuperado el 16 de Octubre del 2015:[http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2022/MAS\\_DET\\_009.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2022/MAS_DET_009.pdf?sequence=1)

Duran, E (2004) "Plan de acción para la ejecución de metas y tareas". Recuperado el 18 de noviembre del 2015: <http://www.gestiopolis.com/plan-ejecucion-metas-tareas/>

García, J y Marín, J (2009) "Facilitadores y barreras para la sostenibilidad de la mejora continua". Recuperado el 1 de noviembre del 2015: <http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7605/garcia-sabater.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, M (2011) "Perfil de Monitoreo y evaluación de las Tecnologías de información y comunicación en la Universidad Alas Peruanas de la ciudad de Huaraz, año 2011" (Tesis para Maestría).

Recuperado el 15 de octubre del 2015 de: <http://es.scribd.com/doc/81455493/Perfil-de-Monitoreo-y-Evaluacion>

Hernández. R, Collado. C y Baptista. M. (2014). Metodología de la Investigación. (6.a Ed) México. Edamsa Impresiones S.A

Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio (2010). Metodología de la investigación. Perú. Mc Graw Hill.

Loncán, P (2010) "Modelo de Evaluación de desempeño para Docentes Peruanos basado en TIC" (Tesis de Maestría)

Lefcovich, M (2019) El kaizen en la práctica. Recuperado el 02 de septiembre del 2015 de: <http://www.gestiopolis.com/el-kaizen-en-la-practica/>

Loayza y Miranda (2012). Desarrollo Personal y Desempeño Laboral en los docentes de la institución educativa No 6064 Francisco Bolognesi de villa el Salvador. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Perú (2014) fue su tesis para ser licenciado en Administración; Rojas Mario. Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en la agencia BCP de Aviación, Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Perú (2014) fue su tesis para ser Licenciada en Administración; Vela Rafael, Zavaleta Milagros. Influencia de calidad de servicio al cliente en el Nivel

de tiendas de cadena de Claro Tottus- mail. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

## ANEXOS

### ANEXO 1: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DEL BANCO BBVA CONTINENTAL

#### INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Mis saludos cordiales Sr. Trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de "HERRAMIENTA KAIZEN Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DIARIO DE LAS METAS MENSUALES DEL EJECUTIVO BANCA PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL LIMA NORTE, AÑO 2017"

Z	VARIABLE, DIMENSION E INDICADOR	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	<b>DIMENSION 1: Mejora Continua</b>					
1	Considera Usted que recibe constantemente capacitaciones sobre el puesto de trabajo					
2	Considera Usted que el banco Continental mantiene un buen clima laboral					
3	Considera Usted que es importante la calidad de atención que se le brinda al cliente					
	<b>DIMENSION 2: Desempeño Laboral</b>					
4	Considera Usted que mantiene un buen desempeño al realizar sus funciones					
5	Considera Usted que es necesario seguir capacitándose					
6	Considera Usted. que al destacar como trabajador se le brinde mayores oportunidades para ascender					
	<b>DIMENSION 1: Recolección de Información</b>					
7	El Banco Continental tiene un control adecuado sobre las metas de los ejecutivos de banca personal					
8	El monitoreo de metas permite procesar información y tomar decisiones sobre la gestión					
9	El banco informa el logro de las metas alcanzadas por usted					
	<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo en Equipo</b>					
10	Utiliza Usted diferentes medios de comunicación para solucionar los problemas					
11	Considera Usted que su jefe es comunicativo					

12	Considera Ud. que los trabajadores del banco respetan los valores establecidos					
13	Considera Usted que es reconocido por el logro de sus metas					
	<b>DIMENSIÓN 3: Eficiencia</b>	<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
14	El Banco Continental califica los niveles de esfuerzo de sus trabajadores para ser tomados en cuenta en la línea de carrera					
15	Los ejecutivos de Banca Personal desarrollan acciones preventivas de riesgos que pudiera afectar en el cumplimiento de sus metas					
16	Considera Usted que el ejecutivo de Banca Personal actualiza la base de datos de los clientes con ofertas aprobadas					

## ANEXO 2

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>					
Herramienta Kaizen y su influencia en el cumplimiento diario de las metas del ejecutivo Banca Personal del Banco Continental Lima Norte año, 2017					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1		
¿Cómo influye la Herramienta Kaizen en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte, año 2017?	Determinar la influencia de la herramienta Kaizen en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del banco continental Lima Norte, año 2017.	La Herramienta Kaizen influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017	Herramienta Kaizen	Mejora Continua, Desempeño Laboral	Tipo de investigación: Explicativo – Casual Diseño de investigación: No experimental y transversal Población: 70 Muestra: 70 Técnica e instrumento de recolección de datos: encuesta Método de análisis de datos: SPSS V.22
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE		
¿Cómo influye la mejora continua en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte, año 2017?	Determinar la influencia de la mejora continua en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco continental Lima Norte, año 2017.	La mejora continua influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017	Cumplimiento de metas	Recolección de información , trabajo en equipo y Eficiencia	
¿Cómo influye el desempeño laboral en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte, año 2017?	Determinar la influencia del desempeño laboral en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco continental Lima Norte, año 2017.	El desempeño laboral influirá significativamente en el cumplimiento de las metas del ejecutivo banca personal del Banco Continental Lima Norte año 2017			

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): .....ROZANO ROZANO, JUVENAL.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de ciencias Empresariales EAP de Administración de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016 I, aula..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional de licenciado en Administración.

El título de mi proyecto de investigación es "Herramienta kaizen y su influencia en el cumplimiento diario de las metas mensuales del ejecutivo banca personal del banco continental Lima – Norte año 2016". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Firma

Apellidos y nombre:  
VARGAS ROHERO KATHERINE  
D.N.I.: 70281106

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del Juez validador: D. Mg. Lorena Lorena Juvare    DNI: 0995770

Especialidad del validador: Psicología Experimental

26 de Nov del 2015



Firma del Experto Informante.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión.

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): ..... P. DRD., CASTILLA CASTILLO .....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de ciencias Empresariales EAP de Administración de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016 I, aula..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional de licenciado en Administración.

El título de mi proyecto de investigación es "Herramienta kaizen y su influencia en el cumplimiento diario de las metas mensuales del ejecutivo banca personal del banco continental Lima – Norte año 2016". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Firma

Apellidos y nombre:  
VARGAS ROMERO KATHERINE  
D.N.I.: 70.281106

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    No aplicable   
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: PEDRO COSMILO-CASANO   DNI: 09925834  
Especialidad del validador: DA. EN ADMINISTRACIÓN

26 de 11 del 20 15

.....  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es agrupado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota: Suficiencia se otorga suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): .....Romero Ferrero, Victor.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de ciencias Empresariales EAP de Administración de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016 I, aula..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional de licenciado en Administración.

El título de mi proyecto de investigación es "Herramienta kaizen y su influencia en el cumplimiento diario de las metas mensuales del ejecutivo banca personal del banco continental Lima – Norte año 2016". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:  
VARGAS ROMERO KATHERINE

D.N.I.: 10287100

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: ROBERTO FERRER VICTOR MANUEL    DNI: 10138662

Especialidad del validador: ECANONISTA

26 de 11 del 2015

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"HERRAMIENTA KAYZEN Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DIARIO DE LAS METAS MENSUALES DEL EJECUTIVO BANCA PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL LIMA NORTE, AÑO 2017"** de la estudiante **KATHERINE ELIZABETH VARGAS ROMERO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **19 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 08 de noviembre de 2019



**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**DNI: 16631152**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

# PANTALLAZO DEL SOFTWARE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=1036to=1210047960&st=1&lang=es&u=1055284503

KATHERINE\_VARGAS\_ROMERO\_Tesis\_Turnitin.pdf

feedback studio

170 de 170

Resumen de coincidencias

## 19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	13 %
2	Entregado a Universida...	3 %
3	repositoy.eia.edu.co	1 %
4	Entregado a Universida...	<1 %
5	cybertesis.ummm.edu...	<1 %
6	Entregado a Universida...	<1 %
7	costaline.com.mx	<1 %
8	ebookdig.biz	<1 %

19



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

HERRAMIENTA KAIZEN Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO  
DIARIO DE LAS METAS MENSUALES DEL EJECUTIVO BANCA  
PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL LIMA NORTE, AÑO 2017

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

AUTORA  
VARGAS ROMERO KATHERINE ELIZABETH (ORCID: 0000-0002-4742-1959)  
ASESOR  
Dr. JIMENEZ CALDERON CESAR EDUARDO (ORCID: 0000-0001-7894-7526)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
PLANIFICACIÓN

LIMA - PERÚ  
2017

Página: 1 de 40    Número de palabras: 7927    High Resolution    Apagado

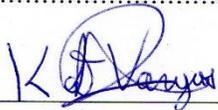
## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo **KATHERINE ELIZABETH VARGAS ROMERO**, identificado con DNI N° **70287106**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**HERRAMIENTA KAIZEN Y SU IMFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DIARIO DE LAS METAS MENSUALES DEL EJECUTIVO BANCA PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL LIMA NORTE, AÑO 2017**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



  
 \_\_\_\_\_  
 KATHERINE ELIZABETH VARGAS ROMERO

DNI: **70287106**

FECHA: 08 de noviembre de 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

# AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presenta la estudiante:

Srta. KATHERINE ELIZABETH VARGAS ROMERO

Trabajo de Investigación titulado:

“HERRAMIENTA KAIZEN Y SU IMFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DIARIO DE LAS METAS MENSUALES DEL EJECUTIVO BANCA PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL LIMA NORTE, AÑO 2017”.

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 04 de diciembre de 2017

NOTA O MENCIÓN : 16 (Dieciséis)

Lima, 08 de octubre de 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN