



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Mejora continua y productividad en el área de servicio al cliente de la  
Oficina Principal de Caja Piura, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORES:**

Cruz Panta, Alexis Eliseo (ORCID: 0000-0001-6955-4579)

Guerrero Quispe, Alexis Lisset (ORCID: 0000-0003-0635-4750)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de organizaciones

Piura – Perú

2021

## **DEDICATORIA**

La presente tesis esta dedicada a Dios por brindarnos, salud, sabiduría y fortaleza para la elaboración de nuestra tesis

A nuestros padres desde lo más profundo de nuestro corazón por estar siempre pendientes de nosotros motivándonos, apoyándonos y guiándonos para ser de nosotros mejores personas.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la vida, por la salud y la fuerza para enfrentar cada día con optimismo y fé en estos tiempos difíciles para el mundo a raíz de la pandemia.

A nuestros padres, Srs. Wilmer Guerrero Flores y Lupe Quispe Ascona, Srs. Rolando Cruz Saavedra y Maria Panta Taboada por el apoyo incondicional a lo largo de nuestros estudios.

A nuestro asesor: Dr. Fredy Castillo Palacios quién nos brindó su orientación profesional y paciencia en la elaboración de la presente tesis.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
I. MARCO TEÓRICO .....	5
II. METODOLOGIA .....	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación .....	14
3.2 Operacionalización y Variables .....	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos .....	18
III. RESULTADOS .....	19
IV. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIÓN .....	36
VI. RECOMENDACIÓN.....	38
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS .....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de los Trabajadores de la Oficina Principal.....	16
Tabla 2 Resultados Descriptivos de la Dimensión Proceso y Productividad en el área de servicio al cliente.....	20
Tabla 3 Correlación entre la Dimensión Proceso y Productividad en el área de servicio al cliente.....	21
Tabla 4 La tecnología en el area de servicio al cliente Caja Piura 2021.....	22
Tabla 5 Relación entre la Dimensión Tecnología y Productividad en el área de servicio al cliente.....	23
Tabla 6 La calidad en el área de servicio al cliente Caja Piura 2021.....	24
Tabla 7 Relación entre la Dimensión Calidad y Productividad en el área de servicio al cliente.....	25
Tabla 8 La utilidad en el área de servicio al cliente Caja Piura 2021.....	26
Tabla 9 Relación entre la Dimensión Utilidad y Productividad en el área de servicio al cliente.....	27
Tabla 10 Resultados Descriptivos de la Variable Independiente Mejora Continua y la Variable Dependiente Productividad.....	28
Tabla 11 Relación entre la Variable Independiente Mejora Continua y la Variable Dependiente Productividad.....	29
Tabla 12 Estadísticos del alfa de Cronbach para el instrumento de la variable: Mejora continua.....	49
Tabla 13 Estadísticos del alfa de Cronbach para el instrumento de la variable: Productividad.....	50

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la mejora continua y la productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura 2021. Se trabajó con una muestra censal de 14 colaboradores. La metodología incluyó, una investigación de enfoque mixto, ya que es un proceso que tiene como finalidad analizar, recolectar y conectar datos cuantitativos y cualitativos en este mismo estudio, el cual ayudará a responder la pregunta general.; asimismo tuvo un diseño no experimental, transversal correlacional. Los resultados señalaron que existe una percepción muy alta por parte de los colaboradores respecto a la mejora continua y su relación con la productividad en el área de servicio al usuario en la oficina principal Cmac Piura SAC. Las principales conclusiones se determinó que el coeficiente correlacional entre la variable mejora continua y la productividad fue de un índice de 0,845, lo cual pertenece a una correlación positiva muy considerable, es decir que mientras la mejora continua se mantenga en niveles muy óptimos, se verá reflejado de manera considerable en la productividad de los trabajadores en la CMAC Piura.

**Palabras claves:**Mejora Continua, Productividad, Oficina Principal, Cmac Piura SAC.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between continuous improvement and productivity in the customer service area of the Main Office of Caja Piura 2021. We worked with a census sample of 14 collaborators. The methodology included a mixed approach research, since it is a process that aims to analyze, collect and connect quantitative and qualitative data in this same study, which will help answer the general question. It also had a non-experimental, cross-correlational design. The results indicated that there is a very high perception by employees regarding continuous improvement and its relationship with productivity in the user service area at the main office Cmac Piura SAC. The main conclusions were determined that the correlational coefficient between the continuous improvement variable and productivity was an index of 0.845, which belongs to a very considerable positive correlation, that is, while continuous improvement remains at very optimal levels, it will be seen reflected in a considerable way in the productivity of workers in the CMAC Piura.

**Keywords:** Continuous Improvement, Productivity, Main Office, Cmac Piura SAC.

## I. INTRODUCCIÓN

El nuevo reto hoy en día en las entidades financieras a nivel mundial, es contemplar el hecho de las fallas en el resultado de los servicios, estas se deben a errores en los procesos o limitaciones, que conlleva a realizar un análisis el cual identifique dicho problema e inconveniente. De esta manera les permite desglosar todo el proceso actual en partes necesarias y completarlo de nuevo, pero de una forma mejorada.

A nivel mundial la cultura financiera por parte de la población, es muy escasa, la cual esta desencadenando que muchas personas se encuentren en situación de endeudamiento. Existen varias razones que pueden revertirlo, a través de asesoramiento con herramientas de tecnología, información y comunicación de instituciones financieras.

IONOS (2020) menciona que la mejora continua es un método por el cual las empresas realizan optimizaciones a pequeña escala de forma continuada y seguida. Este proceso mejora la calidad de los productos, los procesos y los servicios que brinda una empresa y es a largo plazo. Bajo este concepto el nuevo reto hoy en día en las entidades financieras a nivel mundial es contemplar el hecho que, deben mejorar constantemente en todo lo que ofrecen para que no disminuyan las utilidades y su rentabilidad.

En la actualidad las empresas pueden estar sujetas a cambios por los retos que se dan constantemente; y el Perú es un claro ejemplo de ello. A pesar de las circunstancias que se vive (la pandemia), en el Perú se están aplicando cambios en la mayoría de empresas, tales que hasta el rubro por el cual desempeñaban se ha transformado en uno muy distinto.

Todos estos cambios se dan por una mejora en la empresa o institución, no importando el rubro, clase o importancia que tenga. Todas manejan un proceso que, si se analiza y/o encuentra un problema, se tendría que mejorar aplicando mejora continua.

El autor Alania (2015) afirma que se vive en tiempos donde los cambios son constantes y esto quiere decir que, si se realiza alguna variación de una mejor manera, pero también debemos tener en cuenta que podríamos estar en la situación donde lo que se hace podría responder a una realidad inexistente, conllevando a la conclusión de que mejorar para perfeccionar un sistema que no aporta valor, quizás no sirva.

Al respecto considerando la finalidad que tiene Guerra (2007) en su investigación titulada *evaluación y mejora continua*. Afirma que esta puede llegar a considerarse una actividad muy lucrativa en cualquier emprendimiento como resultado de un buen análisis y mejora, claro está que también debe ser controlado y direccionado para definir; luego mantener la calidad para ajustarse en ella ante el menor peligro que se acerque.

En el caso de las entidades financieras peruanas los clientes requieren que se les brinde toda la información al respecto: los productos que maneja y los servicios que brinda; y que a la vez sea completamente verdadera y que cubran todas sus expectativas, es por eso que los asesores que son la *imagen y cara* de la entidad financiera y a la vez tienen contacto directo con los clientes/usuarios, deben contar con todas la herramientas necesarias y conocimiento para realizar un buen servicio de atención al cliente, pero esto no solo aplica para el área de plataforma en atención al cliente, sino que tanto el área de servicios, soporte, tecnología, operaciones y negocios deben tener claro cómo realizar o atender cada uno de los requerimientos solicitados por usuarios y/o clientes.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. es la institución municipal de ahorro con más tiempo en el mercado financiero nacional. Ubicada en Jr. Ayacucho N° 353- Piura / Jirón San Martín N° 439 – Ayacucho. Esta se creó un 04 de enero de 1982, tiene como objetivo primordial ser líder en soluciones financieras, creativas, factibles y de calidad. A la vez como toda entidad financiera es supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros. Con autorización de recibir ahorros del público en general.

En el año 2020 al empezar la pandemia se presentaron varios inconvenientes con respecto a la atención al cliente, esto ocasionado por la

presencia de varias medidas de seguridad contra el covid-19. El aforo se vió reducido al 50% ocasionando una insatisfacción al cliente por el tiempo para dar solución a un problema. Se sabe además que el asesor encargado no tiene acceso total a la información del cliente y tampoco a soluciones operativas por lo que ocasiona la llamada a diferentes áreas encargadas y genera incomodidad por la demora.

Como consecuencia la productividad del trabajador es lenta por las deficiencias en los procesos ya que no se está aprovechando la disponibilidad de la tecnología para acelerarla y así no depender de varias horas hombre. Por lo tanto, no favorece el desempeño del trabajador ni permite el crecimiento laboral y personal.

La presente investigación plantea dar respuesta a la siguiente pregunta general: ¿Qué relación existe entre la mejora continua y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021? Cuyos cuestiones específicas planteadas en la investigación son las siguientes: ¿Qué relación tiene proceso y productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021?, ¿En qué forma se relaciona la tecnología y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de Caja Piura, 2021?, ¿De qué manera se relaciona la calidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021?, ¿Qué relación existe entre utilidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021?.

La investigación tiene una justificación de tipo práctica, debido a que se explican razones argumentativas que señalan una respuesta ante la solución de problemas existenciales como la práctica empresarial bancaria, que desde hace tiempos remotos, tiene un aumento de calidad que ayuda a las empresas a tener muchos beneficios como por ejemplo: la proporción del mercado, productividad, precio, incentivo del personal, desigualdad respecto a la competencia y obtención de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Tiene una justificación de tipo Económica porque se vincula a los costos que genera la empresa vinculados con la rentabilidad (ingresos, egresos y utilidad), además de

los que generan a los trabajadores en esta organización. La investigación tiene una justificación de tipo Social porque contribuye a un mejoramiento de los clientes piuranos en función a la cultura financiera de ahorro e inversión.

Mediante el análisis detallado de la variable mejora continua y productividad, se permitirá tener un mejor panorama para resolver conflictos internos en la organización, poder preverlos, así como subsanar los ya existentes. Como objetivo general de la tesis fue determinar la relación entre mejora continua y productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura 2021. Y los objetivos específicos son: determinar qué relación tiene proceso y productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021; evaluar en qué forma se relaciona la tecnología y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021; verificar de qué manera se relaciona la calidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021; examinar la relación que se da entre utilidad y productividad en el área de servicio al usuario en la oficina principal de caja Piura, 2021.

Finalmente, como hipótesis se ha planteado que existe una relación muy significativa entre mejora continua y productividad en el área del servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021. Como hipótesis específicas se plantea las siguientes: La relación entre proceso y productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021 es muy limitada. La tecnología tiene un vínculo directo con la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021. Se relaciona de forma muy directa la calidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021. Existe una relación muy relevante entre la utilidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021.

## I. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación, como antecedentes a nivel internacional se ha tomado en primer lugar a Chicaiza (2020), en su estudio titulado *Mejora Continua y la Productividad aplicada en los procesos de almacenamiento y despacho de la Empresa Megaprofer S.A.* La cual fue desarrollada en la ciudad de Ambato-Ecuador. Tuvo como fin averiguar la Optimización Continua y la Productividad aplicada en los procesos de almacenamiento y despacho de la Organización Megaprofer S.A. El cual concluyó aseverando que los recursos más relevantes que conforman la optimización continua y la productividad son: los sistemas, disciplinas, etapas y herramientas pues buscan asegurar la excelencia en productos y servicios.

En la presente investigación, como antecedentes a nivel internacional se ha tomado en primer lugar a Jara (2017), en su investigación cuyo título es *Aumento de la Productividad en la producción del Maracuyá, por medio del enfoque de Optimización Continua, en la finca Vista-Horizonte ubicada en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, el cual tuvo como fin aumentar la productividad en la producción del maracuyá, por medio de la habituación orientada a la optimización continua en Vista-Horizonte.* Finalmente se concluye que, en función de los datos formulados, el mejoramiento continuo en los procesos de Cosecha y Pos-cosecha tiene una incidencia importante en la productividad de la producción del maracuyá, sin que se modifique las condiciones externas agrícolas.

Zambrano y Almeida (2017), en su investigación titulada *Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores, Colombia, 2017,* cuyo fin principal nace a través del interés por estudiar las estrategias de mejora continua para el proceso de producción de las empresas y su impacto en la calidad de vida de los trabajadores en Colombia durante el período 2017. El cual alcanzó la conclusión de que el efecto de la táctica de optimización continua usada por las empresas para el proceso benéfico juega un papel determinante en la calidad de vida de los ayudantes, teniendo presente que las organizaciones tienden a ser competitivas y luchan en el mercado universal por conservar su liderazgo, han comprendido que los ayudantes son la fuente esencial para el logro

de metas y fines estratégicos orientados hacia el aumento y extensión organizacional.

Alvarado y Pumisacho (2017) en su artículo denominado *Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito*. El cual tiene como objetivo evaluar la práctica de mejora continua en mediana y grandes empresas de manufactura y servicios del Distrito Metropolitano de Quito. El nivel de investigación fue exploratorio. Tuvo como conclusión que al examinar la aplicación del Kaizen en las organizaciones del Distrito Metropolitano de Quito se prueba una pluralidad de maneras en las que este criterio podría ser interpretado. Dos preguntas nacen del estudio. La primera trata sobre el involucramiento de directivos, gerentes y trabajadores en la optimización continua y el segundo es la utilización de las técnicas, prácticas y/o herramientas como parte inherente al sistema de gestión y operación de las organizaciones objeto de análisis, manteniendo y perfeccionando los estándares como consecuencia de esfuerzos progresivos.

Como antecedentes a nivel nacional, se presentan las siguiente: Cusco y Sánchez (2019) en su investigación denominada *La Mejora Continua y su impacto en la productividad de la Empresa de Confecciones Inversiones Imperial SAC*. Cuyo objetivo principal es determinar el impacto de la gestión de la mejora continua en la productividad de la empresa de confecciones Inversiones Imperial SAC, en la ciudad de Cajamarca en el año 2019. El estudio es pre experimental. Al final se concluyó que, al utilizar el proyecto de optimización continua en la organización, los indicadores que se encontraron con los métodos propuestos son 120 casacas de Barrington/ semana, un periodo de proceso de 141 min/und, tiempo ocioso de 655.00 min/und, porcentaje de implementación de operario de un 88.09% y una productividad gremial de 2.53 casacas/ hora.

Sousa (2018) en su averiguación llamada Proyecto de Optimización Continua para aumentar la Productividad en la compañía "ALPES CHICLAYO S.A.C" cuyo objetivo ha sido llevar a cabo una iniciativa de optimización continua de la productividad en las zonas de proceso de la preparación de menestras enlatadas de la organización Alpes Chiclayo S.A.C. Se presencié el método

deductivo utilizado en el estudio ya que le permite indagar en los aspectos genéricos y relativos al tema. Dando como consecuencia que por medio de la iniciativa de optimización de la productividad en el proceso de preparación de menestras enlatadas de la compañía Alpes Chiclayo SAC, se considera que la producción puede llegar a incrementarse un 20%. Así mismo se concluye que al proponer un plan de mejora continua empleando las herramientas del lean Manufacturing si se logra el rendimiento y la productividad de la empresa Alpes.

Llanos (2018) en su tesis titulada *proyecto de optimización Continua para aumentar la Productividad en la corporación Ladrillera northCeramic SAC, Lambayeque-2018*. Tuvo como fin, plantear una idealización de optimización continua que permita aumentar de forma efectiva la productividad en la corporación ladrillera North Ceramic SAC Lambayeque 2018. Además, se indica que el nivel de la investigación es Descriptivo-propositivo con enfoque cuantitativo. El cuál concluye que a través de los resultados se observó la realidad en la que se encontraba la corporación, obteniendo los problemas establecidos. Se concluyó con la validación de la proposición por los especialistas que evaluaron la viable proposición dando como efecto la confirmación de la propuesta para la corporación.

Fernández (2018) en su tesis cuyo título es *Influencia de la Mejora Continua del Sistema de Disposición de Mercadería en la Productividad del Área de Transporte en una Empresa Logística, Lurigancho, Lima 2018*. La cual ha sido propuesta a fin de plantear la optimización continua del sistema de organización de mercadería en el área de transporte en una compañía logística, para incrementar su productividad. Su metodología fue de nivel aplicativo y diseño no experimental. Los resultados de la presente indagación presentan existente un vínculo entre optimización continua y la productividad, al tener un coeficiente de interacción de Pearson ( $r=0,896$ ) y un p-valor igual a 0,001. Finalmente se terminó afirmando que existe influencia de la variable independiente y la dependiente ya que Pearson dio un coeficiente de relación de 0,896 y según el baremo existe una correlación positiva razonable.

Santamaría (2017) en su tesis *Plan de Mejora Continua en el proceso de packing de uva para aumentar la Productividad en la corporación agroexportadora Ancash 2017*. El cual tiene como fin, crear un plan de una mejora continua en el proceso del embalaje de uva, para aumentar en la corporación agroexportadora Ancash 2017 la productividad. El nivel de la investigación es descriptivo, no experimental. Por último, la investigación tuvo como fin que productividad global aumentaría en un 2.08% con las guías de acción.

Alva y Juárez (2014). En su tesis de tipo correlacional titulada: “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo – 2014”, Como fin primordial se emplea tácticas para mejorar la satisfacción gremial, entender incentivos económicos y sociales, talleres de unión para mejorar el relacionamiento entre los jefes y ayudantes, capacitación para potencializar las capacidades del personal y comunicación interna. Llegaron a la terminación siguiente: la interacción entre el grado de satisfacción gremial y el grado de productividad es directa, existe un grado medio de satisfacción gremial lo que influye en un grado medio de productividad.

Como antecedentes a nivel regional, se presentan las siguientes: Parra (2019) en su investigación denominada *Propuesta de Mejora Continua para incrementar la Productividad en la extensión de cable eléctrico de la empresa A&N Proyectos SAC en el proyecto de actualización de la refinería de Talara (PMRT)*. Cuyo objetivo fue determinar las deficiencias que posee la entidad utilizando las técnicas como Matriz de Pareto, Diagrama de Ishikawa. El nivel de investigación es No experimental, aquella que se hace sin manipular intencionalmente las variables y en los que se ven eventos en su contexto real para estudiarlos. Finalmente la investigación concluyó, indicando que las actividades programadas no logran ejecutarse en su totalidad, por lo que carece de falta de prácticas, estudios o habilidades al equipo de trabajo involucrado y el no estandarizar el procedimiento de labor, lo cual genera una demora al momento de entregar los trabajos, esto hizo que con la propuesta de la mejora continua utilizando la metodología PHVA, donde elaboran un plan de capacitación para

actualizar los conocimientos requeridos por el colaborador y también se realice un procedimiento de trabajo estandarizado.

Nilupú (2017) en su tesis *Mejora Continua para el sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A Paita – 2017*, el mismo que plantea como objetivo general determinar si la mejora continua contribuye en los procesos de sistema de costeos, de los servicios que brinda Agencias Ransa SA Paita – 2017, de manera que se pueda establecer su relación. Tiene como nivel de investigación correlacional. Llegó a la conclusión que la interacción de la optimización continua en sus diferentes etapas y el sistema de costeos es baja, resultando una perspectiva concreta del caso presente del sistema de precios, responsabilizando a los ayudantes para que participen de manera activa sobre los cambios que la puesta del sistema de optimización continua implica.

Como antecedentes a nivel local, se presentan las siguientes: Rivas (2020) en su proyecto titulado *Propuesta de mejora de los procesos del almacén para una buena gestión de inventarios en la Corporación Percamar S.A.C Piura – 2019*. Considera como objetivo general elaborar la propuesta de mejora de los procesos del almacén para una buena gestión de inventarios en la corporación Percamar SAC. Establece el nivel de investigación cuantitativo exploratorio descriptivo con diseño correlacional. Los resultados permitieron identificar que la aplicación de una propuesta de mejora de los procesos de almacén proporcionará una buena gestión de inventarios en la empresa. Finalmente se concluye en la investigación indicando que los procesos de operatividad del almacén en la empresa Percamar SAC Piura 2019 se caracteriza por la ausencia de manuales, procedimientos y diagramas de procesos de recepción, despacho y almacenamiento, los productos no están organizados; el área de almacén donde se ejecutan los procesos no es suficiente de acuerdo al material y personal que labora.

Otero (2019) en su investigación denominada *Mejora continua para optimizar la comercialización de vehículos en la Empresa DERCOCENTER S.A.C – Filial Piura – 2019*. Tiene como objetivo principal determinar de qué manera la mejora continua puede optimizar la comercialización de vehículos en la empresa

DERCOCENTER S.A.C – Filial Piura – 2019. Presenta como nivel de investigación no experimental, transversal y descriptivo. Sus resultados indican que esta entidad trabaja con un equipo de mejora continua de sus procesos comerciales. Finalmente concluye indicando que la investigación deja como evidencia que los aspectos mejor valorados son la ejecución y planificación, mientras que los menos valorados son la verificación y la acción.

Silva (2018) en su tesis presentada, cuyo título es *Aumento de la productividad de los trabajadores mediante la automatización de control de combustible en el Grifo Petro Vich E.I.R.L. La Arena Piura 2018*. El cual tiene como objetivo general cuantificar el aumento de la productividad de los trabajadores mediante la automatización de control de combustible en el grifo Petro Vich E.I.R.L. La Arena 2018. El nivel de metodología fue de tipo descriptiva, es decir se calculará y se recopilará datos del procedimiento que conlleva la medición de tanques de combustible, con un plazo determinado para entregar recibos de pago mediante la observación y sin operar a las dimensiones en estudio. Al final concluye pudiendo enseñar que la premisa general por la cual se señalaba que por medio de la automatización de control de combustibles la productividad de los trabajadores incrementaría en más de 50%.

Respecto a la primera variable de la investigación, la cual está referida a la mejora continua, se toma en consideración lo mencionado por el autor IsoToolsexellence, (2015) que define la mejora continua como el proceso que busca incrementar la mejora de los servicios, procesos y productos de una entidad con ayuda de una buena actitud, la cual está conformada por una base para establecer un buen circuito y una precisa manera de detectar errores en el proceso, integra una de las primordiales herramientas de perfeccionamiento constante en las empresas, usada extensamente por los Sistemas de administración de la calidad destinados a autorizar a las organizaciones a ser más optimas competitivamente en cuanto a sus productos o servicios establecidos. Además, ayuda a mejorar excepcionalmente la calidad, haciendo más fácil la colaboración en el mercado, una mejora en los precios y, obviamente, una mejor rentabilidad y productividad de la organización.

Álvarez citado por Kaizen, (2015) la mejora continua es una filosofía gerencial que se creó a partir de la sistematización teórica del conocimiento japonés sobre la gestión de calidad. La mejora continua se maneja como un corpus doctrinario de la administración de la calidad. El cual tiene como particularidad tomar dinamismo sobre la voluntad de las personas para un mejoramiento y está sujeta bajo la razón empresarial, que es aumentar la productividad y reducir los costos (Álvarez 2015).

Chunga (2017) menciona que una de las primordiales características de la mejora continua es perfeccionar el seguimiento de las operaciones con el fin de disminuir los costos y tener mayor productividad por cada operación que se brinda para ser mucho mejor que la competencia, esto permite ofrecer un servicio de buena calidad que cumpla con las expectativas de los consumidores. La mejora continua es fundamental para la investigación de los costos, porque permite trabajar de forma estructurada puesto que va a contribuir a las estrategias y toma de decisiones de manera conveniente obteniendo la rentabilidad económica y financiera anhelada por la compañía.

Respecto a proceso Pacheco (2018) lo define como un análisis que tiene como propósito establecer las funciones que se pueden mejorar. El propósito es descubrir ineficiencias, retrasos, obstáculos y desechos (entre otros problemas), para después eliminarlos a través de un nuevo proceso mejorado, más eficiente y que ofrezca más costo a los consumidores.

Esquivel *et al.*, (2017) indica que la mejora continua es el manejo del conocimiento para ayudar a ajustarse a la tecnología y sus avances. Esto dando como resultado un cambio positivo en la organización. Esto generará mejoras tecnológicas para un buen cambio integrador de los procesos y que a la vez aumente la eficiencia.

Munch citado por Deming (2013) define la calidad como un proceso completo ya que influye en cada una de las ocupaciones de producción y de servicio, lo que se incrementa la posibilidad de atender de forma eficiente al comprador, tanto externo como interno.

HEFLO (2018) indica que la mejora continua ayuda a determinar, identificar, analizar y mejorar los procesos de la organización con objetivos precisos como: el aumento de las ganancias, la disminución de costos y la obtención de todos los objetivos. Cabe señalar que lo definido por el autor tiene mucha relación con el beneficio económico de las entidades financieras conocidas como utilidades, las cuales son distribuidas a los trabajadores. Por medio de la optimización de los procesos existirá un crecimiento sustancial en la utilidad de la financiera.

Respecto a la segunda variable de la investigación, la cual está referida a la productividad, se toma en consideración lo mencionado por el autor Gutiérrez, (2014). La define como “los resultados que se consiguen en un proceso o un sistema, por lo cual aumentar la productividad es conseguir superiores resultados tomando en cuenta los recursos utilizados para producir” además es conocido como indicador de eficiencia que relaciona la proporción de recursos usados con la proporción de producción alcanzada. Viene a ser el resultado final que espera la organización sobre el servicio que da teniendo como entendimiento la eficiencia (vínculo resultado alcanzado vs insumos utilizados) y la efectividad (logro de lo programado) realizadas por su personal.

Flores (2018) Señaló que CONCAR define la productividad en los proyectos basándose en el cumplimiento de 3 límites: (a) entregas y adelantos del plan en los plazos; (b) no sobrepasar el presupuesto y los recursos designados al plan; y (c) consumir con el alcance del plan, los cuales se traducen en el Indicador de Productividad Anual que tiene la organización. El indicador de productividad de la organización CONCAR para los proyectos que lleva a cabo, estima: (a) la eficiencia, el cual tiene un peso de 65%; y (b) la calidad, el cual tiene un peso de 35% para su cálculo (CONCAR, 2018).

OIT (2016) en su obra titulada “El recurso humano y la productividad” indica que los éxitos de las empresas dependen mucho de las personas que trabajan para ellas, y que además los colaboradores competentes y con buena disposición aportan a la productividad generando una ventaja competitiva con las demás organizaciones. Los propietarios de las empresas deberían mostrar respeto por

sus empleados y tratarlos muy bien porque esto conlleva a mejorar el rendimiento de la empresa e incluso maximizarían las ganancias.

Heyzer y Barry (2009) definen al sistema de producción como el que provee una estructura que ayuda agilizando la ejecución, descripción y el planteamiento de proceso. Indicando también que los sistemas tienen a cargo la producción de bienes y servicios. Así mismo, los sistemas de producción tienen la facilidad de involucrar aquellas actividades y tareas diarias de adquisición y consumo de recursos.

Gilles (2016) quien habla de la “Diversificación en Agro Ecosistemas” menciona que la producción tiene una amplia relación con el medio ambiente ya que la agricultura moderna está enfrentando la contradicción del aumento de la producción al tiempo que disminuye un impacto sobre la tierra, el agua y la diversidad biológica. Menciona además que es posible alcanzar un alto nivel de productividad con menores impactos ambientales. Después de lo mencionado por el autor se toma en consideración el punto en que la productividad en las organizaciones se puede maximizar siempre tomando en cuenta la reducción de la contaminación y a la vez aportando al medio ambiente.

## II. METODOLOGIA

### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

Para el siguiente proyecto se planteó una investigación aplicada, con finalidad resolver un problema específico en la CMAC Piura SAC. Este tipo de investigaciones controla situaciones prácticas que se posicionan como un énfasis del estudio en la resolución de problemas en un contexto específico. Lo que implica plantear soluciones con el propósito de implementar estrategias para satisfacer necesidades concretas del sector social y productivo (Rodríguez 2020).

La investigación tiene un enfoque mixto, porque es un proceso que tiene como finalidad analizar, recolectar y conectar datos cuantitativos y cualitativos en este mismo estudio, el cual ayudará a responder la pregunta general. Además, esta triangulación es una buena opción porque hace posible encontrar diferentes pistas para ayudar a la mejor comprensión de los datos de estudio (Ruiz et al.,2013).

La investigación tuvo el diseño no experimental, el cual también es transversal correlacional. Una investigación no experimental es aquella que al existir variables no las empleas deliberadamente en el estudio, se basa en un contexto real para después analizarlo. Es transversal cuando se recopilan los datos en un preciso momento. Es correlacional causal porque se utiliza para definir la relación que existe entre variables, conceptos o categorías en un momento preciso. (Hernández y Mendoza2018)

### 3.2 Operacionalización y Variables

#### Variable 1:

*Mejora Continua:* tiene como secuencia una estructura más ordenada de controlar, administrar y mejorar los procesos continuos, identificando las razones o limitaciones, para ejecutar nuevos procedimientos de optimización, llevando a cabo estrategias para lograr mejores resultados estandarizando los efectos positivos para proyectar y mantener una magnitud significativa en el desempeño (Gutiérrez, 2010).

## **Variable 2:**

*Productividad:* Factor que permite saber que tan bien se utilizan los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios (Felsing y Runza 2002).

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población:**

Fracica citado por Bernal, (2010) Sugiere que la población es un conjunto de recursos que permanecen referidos a la averiguación. En la presente averiguación la población va a estar conformada por los trabajadores del sector operativo de la Entidad Financiera Cmac Piura SAC - Oficina Principal, el cual está distribuida de la siguiente forma.

**Tabla 1**

*Distribución de los Trabajadores de la Oficina Principal – Cmac Piura SAC*

<b>Área</b>	<b>Número de trabajadores</b>
Plataforma	4 trabajadores
Operaciones Rápidas	4 trabajadores
Preferencial	2 trabajadores
Atención al Usuario	1 trabajador
Créditos	3 trabajadores
<b>TOTAL</b>	<b>14 trabajadores</b>

*Nota: Elaboración Propia*

#### **3.3.2.1 Criterios de selección:**

*Criterios de inclusión:*

Aquellos colaboradores del área que tienen contacto directo con el cliente de la Entidad Financiera CMAC Piura SAC, sin distinción de sexo, edad, tipo de contrato, tiempo de servicio o función asignada.

### *Criterios de exclusión:*

Están excluidos aquellos colaboradores de la Oficina Principal CMAC Piura S.A.C, que durante la aplicación de los instrumentos se encuentren de vacaciones, de licencia o permiso, por enfermedad o ausentes por cualquier otra causa.

### **3.3.2 Muestra**

En la investigación se trabajó con toda la población descrita anteriormente por ser una población pequeña y fácilmente accesible, por lo que se realizó una muestra censal.

### **3.3.3 Unidad de análisis:**

Está compuesta por todos los colaboradores que pertenecen al área de atención al cliente ubicados en oficina principal de la Entidad Financiera CMAC Piura SAC que se encuentren laborando en el periodo abril a julio del 2021.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas:**

#### **3.4.1.1 Encuesta**

Según López y Fachelli (2015) es una de las técnicas más utilizadas en el ámbito estricto de las investigaciones y esta considera en primera instancia como técnica en la recolección de datos porque a través de la misma permite obtener datos significativos de los individuos encuestados gracias al uso de cuestionarios elaborados para la determinada situación. Estas encuestas estarán dirigidas a los colaboradores del área de atención al cliente en la Oficina Principal de la Cmac Piura SAC con la finalidad obtener datos acerca de los procedimientos que se deberían aplicar o mejorar para obtener una mejor productividad.

#### **3.4.1.2 Entrevista**

Según Hernández y Mendoza (2018) es una técnica la cual implica que una persona calificada realice las respectivas preguntas un solo participante. Para

esto el primero realiza las preguntas al entrevistado y luego anota las respuestas. En la investigación se entrevistará a la Adm. Rosana Vásquez Elera, con la finalidad de analizar las posibles fallas que no permitan mejorar en los procesos de atención al usuario y situación actual de la misma.

### **3.4.2 Instrumentos:**

#### **3.4.2.1 Cuestionario**

Bourkeet *al.*, citado por Hernández y Mendoza (2018) definen al cuestionario como la agrupación de una serie de preguntas referentes a un evento, situación. Este estará conformado por 20 interrogantes con alternativas según la modalidad de escala de Likert. Este cuestionario será certificado por tres especialistas en el tema de la investigación, estos darán la validación respecto a la objetividad, veracidad y exactitud de cada una de las cuestiones presentadas en el instrumento. Por otra parte, la confiabilidad del cuestionario será certificada mediante la aplicación de la prueba estadística Alfa de Cronbach, la que será realizada a una muestra piloto de 7 encuestas, debiéndose obtener un coeficiente mayor a 0.7.

#### **3.4.2.2 Guía de entrevista**

El siguiente instrumento que se utilizó fue la guía de entrevista que fue conformada por 10 preguntas abiertas relacionadas con cada una de las dimensiones de las variables investigadas.

### **3.5 Procedimientos**

Respecto al cuestionario de la encuesta se coordinará con la administradora, con el fin que facilite a través de su base de datos, los correos electrónicos de cada uno de los colaboradores. Luego la encuesta virtual será enviada a cada uno de ellos de manera simultánea.

Para realizar la entrevista se coordinará con la Administradora, quien será la entrevistada, el día y la hora en que deberá realizarse de manera presencial en su oficina tomando las medidas de seguridad. Una vez fijada la fecha y hora se

procederá a realizar la entrevista la cual será grabada a través de un dispositivo móvil para luego procesarlo.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para procesar los resultados que se obtuvieron por las encuestas realizadas se empleará en primer lugar el programa Microsoft Excel, en la cual se pasarán estos resultados a una hoja de datos. Luego los datos serán procesados en el programa SPSS versión 26.0 a través de sus herramientas de estadística descriptiva que posee este para generar las respectivas tablas de frecuencia de cada una de las preguntas que se formularon previamente en la encuesta. Para finalizar, las tablas de frecuencia serán consolidadas en tablas de resumen por cada meta planteada en el análisis para su posterior interpretación.

La información proporcionada por la administradora a través de la entrevista fue procesada utilizando métodos cualitativos, empezando por realizar un resumen de todo lo expresado en la entrevista, tratando de considerar lo más relevante para la investigación. Luego se deberá ordenar y consolidar las respuestas según cada uno de los objetivos planteados para finalmente transcribirlos a un informe de entrevista que formará parte de los resultados de la investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente tesis será realizada dentro de todos los aspectos éticos que contemplan este tipo de investigaciones. Primero, garantizando que la investigación es original, lo cual será plasmado en la declaratoria de autenticidad de los autores. Además, toda información que se tome de libros, artículos, tesis o cualquier otro documento existente será debidamente citada y referenciada siguiendo lo establecido por las normas APA 7ma edición.

Los datos de las personas que participen de este estudio quedarán en total anonimato, asimismo se mantendrán en reserva la identidad de las personas encuestadas como de cualquier otra información que siendo de conocimiento de los autores pudiera afectar la imagen de la entidad financiera.

### III. RESULTADOS

En esta sección se establecieron los resultados alcanzados en la encuesta que se aplicó a los 14 colaboradores de la Cmac Piura SAC, el cual se realizó un análisis descriptivo vinculado a la variable de estudio, a través del sistema estadístico SPSS para así poder establecer la perspectiva que tienen los colaboradores ante el problema que se planteó. Además, se ejecutó la contratación de las Hipótesis específicas, lo que nos ayudó a admitir o negar la misma. Luego se utilizó la correlación de Pearson.

#### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario

##### 4.1.1 Determinar la relación entre proceso y productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021

**Tabla 2**

*Resultados de Proceso y Productividad en el área de servicio al cliente.*

PROCESO	Escala de alternativas										(Σ) Total
	(5) Muy de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo ni desacuerdo		(2) En desacuerdo		(1) Muy en desacuerdo		
	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	
- Los procesos en la CMAC Piura se usan de manera oportuna logrando la efectividad en el resultado.	0%	11	79%	2	14%	0	0%	1	7%	14	100%
- La CMAC Piura tiene clasificado todo el proceso de atención al cliente.	14%	10	71%	0	0%	1	7%	1	7%	14	100%
- La distribución de las áreas en la Oficina Principal de la CMAC Piura ayuda a lograr una máxima eficiencia en el proceso.	7%	5	36%	5	36%	2	14%	1	7%	14	100%

*Nota: Encuesta aplicada al personal de la CMAC PIURA – Oficina Principal 2021.*

Los resultados de la Tabla N° 02, indico que un 79% las personas encuestadas están de acuerdo con la efectividad que logran los procesos al brindar el servicio en la Cmac Piura; así mismo un 71% que están de acuerdo con la clasificación de cada proceso de atención al cliente, quiere decir que la Cmac Piura cubre las expectativas que tienen los clientes respecto al servicio, finalmente un 36% está de acuerdo y ni de acuerdo ni desacuerdo con la división de las áreas en la Oficina principal de la Cmac Piura. Según los resultados arrojados, mostraron que existen porcentajes considerables de que los procesos utilizados en la Cmac Piura se están utilizando de manera correcta según los colaboradores, sin embargo, se debe tomar en cuenta que existen otros porcentajes que aún no se encuentran en su totalidad de acuerdo con los procesos utilizados por la entidad financiera, y es aquí donde la Cmac Piura debe adecuar estrategias para una mejora de procesos.

#### 4.1.1.1 Contrastación de Hipótesis Específica 1

HE1: La relación que existe entre el proceso y productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021 es muy limitada.

**Tabla 3**

*Correlación entre la Dimensión Proceso y Productividad en el área de servicio al cliente.*

		Proceso	Productividad
Proceso	Correlación de Pearson	1	,790**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	14	14
Productividad	Correlación de Pearson	,790**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	14	14

*Nota: Encuesta aplicada al personal de la CMAC PIURA – Oficina Principal 2021*

En la tabla N° 3 se concluyó la interacción existente entre proceso y la productividad, el mismo que lanzó un coeficiente correlacional de 0.790, que de consenso al indicador correlativo de Pearson está en un grado de correlación positiva medio-alta, o sea que, si se maneja correctamente el proceso, la productividad de los ayudantes va a ser óptimos. En consecuencia, la hipótesis específica 1 es aceptada ya que señala que hay una relación entre el proceso y productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura.

#### 4.1.2 Evaluar en qué forma se relaciona la tecnología y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021

**Tabla 4**

*La tecnología en el área de servicio al cliente Caja Piura 2021*

TECNOLOGIA	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Muy de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo ni desacuerdo		(2) En desacuerdo		(1) Muy en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
-Se usa de manera correcta cada herramienta tecnológica en la CMAC Piura.	2	14%	8	57%	3	21%	0	0%	1	7%	14	100%
- Todo el material tecnológico utilizado para el proceso de atención al cliente se encuentra en buen estado.	4	29%	7	50%	2	14%	1	7%	0	0%	14	100%
- Cada producto tecnológico en la CMAC Piura tiene la capacidad para ayudar en la solución de un problema en el área de atención al cliente.	1	7%	10	71%	2	14%	0	0%	1	7%	14	100%

*Nota: Encuesta aplicada al personal de la CMAC PIURA – Oficina Principal 2021.*

Los resultados de la Tabla N° 4, indican que un 57% de los colaboradores encuestados están de acuerdo con el correcto uso de las herramientas tecnológicas en la Cmac Piura, por otro lado, la mitad de los colaboradores manifiestan que están de acuerdo con el buen estado del material tecnológico

utilizado durante el proceso de atención al cliente, así mismo un 71% señalaron que están de acuerdo con la capacidad que tiene cada producto tecnológico para la ayuda en la solución de un problema.

#### 4.1.2.1 Contratación de Hipótesis Específica 2

HE1: La tecnología posee un vínculo directo con la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021

**Tabla 5**

*Relación entre la Dimensión Tecnología y Productividad en el área de servicio al cliente.*

		Tecnología	Productividad
Tecnología	Correlación de Pearson	1	,651**
	Sig. (bilateral)		,012
	N	14	14
Productividad	Correlación de Pearson	,651**	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	14	14

*Nota: Encuesta aplicada al personal de la CMAC PIURA – Oficina Principal 2021*

En la tabla 5 se detectó una correlación positiva media-alta entre tecnología y productividad, el mismo que arrojó un coeficiente correlacional de 0.651, es decir que a medida que la tecnología aporte de manera correcta en el proceso de servicio al cliente, la productividad de los colaboradores se verá incrementada. *En consecuencia, se acepta la hipótesis específica N°2 la cual indica que, la tecnología tiene un vínculo directo con la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura.*

### 4.1.3 Verificar de qué manera se relaciona la calidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021.

**Tabla 6**

*La calidad en el área de servicio al cliente Caja Piura 2021*

CALIDAD	Escala de alternativas											
	(5) Muy de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo ni desacuerdo		(2) En desacuerdo		(1) Muy en desacuerdo		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- Existe una evaluación constante a los trabajadores para mantener su buen desempeño	5	36%	8	57%	0	0%	0	0%	1	7%	14	100%
- El cliente se ve satisfecho al momento de recibir una buena atención por parte del colaborador.	4	29%	9	64%	0	0%	0	0%	1	7%	14	100%
- La CMAC Piura cuenta con excelentes plataformas digitales para que sus clientes valoren la calidad de atención.	2	14%	8	57%	2	14%	1	7%	1	7%	14	100%

*Nota: Encuesta aplicada al personal de la CMAC PIURA – Oficina Principal 2021.*

Los resultados de la Tabla N° 6, indican que alrededor del 57% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con la evaluación constante que se les aplica para lograr un buen desempeño, un 64% indicó que está de acuerdo con la buena atención que se le es brindada al cliente logrando su satisfacción. Finalmente, un 57% indica que la Cmac Piura cuenta con una excelente plataforma digital para que sus clientes valoren la calidad de atención.

#### 4.1.3.1 Contrastación de Hipótesis Específica 3

HE1: Se relaciona de forma muy directa la calidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021.

**Tabla 7***Relación entre Calidad y Productividad en el área de servicio al cliente.*

		Calidad	Productividad
Calidad	Correlación de Pearson	1	,772**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	14	14
Productividad	Correlación de Pearson	,772**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	14	14

*Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA – Oficina Principal 2021*

En la tabla 7 se identificó que hay una relación positiva media-alta entre calidad y productividad, el mismo que arrojó un coeficiente correlacional de 0.772, es decir que, se manejó la calidad de manera constante y correcta en el proceso de servicio al cliente, se vio reflejado un incremento en la productividad de los colaboradores. *Finalmente se puede afirmar que la hipótesis específica N°3 es aceptable, ya que ésta indica que se relaciona de forma muy directa la calidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura*

#### 4.1.4 Examinar la relación que se da entre utilidad y productividad en el área de servicio al usuario en la oficina principal de caja Piura, 2021

**Tabla 8**

*La utilidad en el área de servicio al usuario Caja Piura 2021*

Utilidad	Escala de alternativas											
	(5) Muy de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo ni desacuerdo		(2) En desacuerdo		(1) Muy en desacuerdo		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- El cálculo de las utilidades respecto al desempeño de los trabajadores es muy satisfactorio.	0	0%	4	29%	1	7%	7	50%	2	14%	14	100%
- Se utiliza de manera correcta los ingresos generados por la venta de seguros en plataforma.	0	0%	5	36%	6	43%	2	14%	1	7%	14	100%
- Se invierte de manera correcta el dinero en la mejora de procesos.	0	0%	8	57%	5	36%	0	0%	1	7%	14	100%

*Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA – Oficina Principal 2021*

Los resultados de la Tabla N° 8, señalan que un 50% de los colaboradores encuestados indican que están en desacuerdo con el cálculo de las utilidades respecto a su desempeño laboral, así mismo un porcentaje del 43% consideran que no están ni de acuerdo ni desacuerdo con el uso de los ingresos generados por la venta de seguros en plataforma. Finalmente, un 57% consideraron que se invierte de manera correcta los ingresos generados en la mejora de procesos. Se concluye ante los resultados, que menos del 50% está de acuerdo en cómo se manejan las utilidades en la Cmac Piura. Por lo tanto, se debe mejorar en varios aspectos para obtener el 100% de aprobación por parte de los trabajadores.

#### 4.1.4.1 Contratación de Hipótesis Específica 4

HE1: Existe una relación muy relevante entre la utilidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021.

**Tabla 9**

*Relación entre Utilidad y Productividad en el área de servicio al cliente.*

		Utilidad	Productividad
Utilidad	Correlación de Pearson	1	,894**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	14	14
Productividad	Correlación de Pearson	,894**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	14	14

*Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA – Oficina Principal 2021*

En la tabla N° 9 se aprecia existente una correlación positiva de importancia entre la magnitud utilidad y la productividad, el mismo que lanzó un coeficiente correlacional de 0.894, o sea que, que la utilidad se gestionó correctamente en el proceso de servicio al comprador, se vio reflejado en la productividad de los trabajadores. En consecuencia, se aceptó que la hipótesis específica 4 la cual indico que, existe una relación muy relevante entre la utilidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura.

#### 4.1.5 Relación entre la mejora continua y la productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura 2021.

**Tabla 10**

*Resultados Descriptivos de la Variable Independiente Mejora Continua y la Variable Dependiente Productividad.*

Dimensiones de las variables	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) MD		(4) DA		(3) NDAND		(2) ED		(1) MED			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
-Proceso	1	7%	9	62%	2	17%	1	7%	1	7%	14	100,00
-Tecnología	2	14%	8	57%	2	14%	1	7%	1	7%	14	100,00
-Calidad	4	29%	8	57%	1	7%	0	0%	1	7%	14	100,00
-Utilidad	0	0%	6	43%	4	29%	3	21%	1	7%	14	100,00
-Recurso Humano	2	14%	7	50%	3	21%	1	7%	1	7%	14	100,00
-Sistema Productivo	0	0%	8	57%	3	21%	1	7%	2	14%	14	100,00
-Medio Ambiente	2	14%	6	43%	3	21%	1	7%	2	14%	14	100,00

*Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA – Oficina Principal 2021*

En la tabla 10, el primer ítem del objetivo general se relaciona con la dimensión proceso, donde el 62% de los colaboradores se encontró de acuerdo y un 7% siendo el porcentaje más bajo, muy en desacuerdo. El segundo ítem relacionado a la dimensión tecnología el 57% estuvo de acuerdo y 7% que representa 1 colaborador indico estar muy en desacuerdo. El tercer ítem de la dimensión calidad un 57% estuvo de acuerdo y 0% estuvieron en desacuerdo. El cuarto ítem relacionado a la dimensión utilidad el 43% indicó estar de acuerdo y 7% muy en desacuerdo. El quinto ítem relacionado al recurso humano, el 50% siendo la mitad de los trabajadores indicaron estar de acuerdo y 7% estuvieron muy en desacuerdo. El sexto ítem vinculado al sistema productivo, el 57% estuvo de acuerdo y el 14% manifestaron estar muy en desacuerdo. El séptimo ítem relacionado al medio ambiente, el 43% indicaron estar de acuerdo y 14% estuvieron muy en desacuerdo.

##### 4.1.5.1 Contrastación de Hipótesis General

HG: Hay una interacción bastante significativa entre la mejora continua y productividad en la zona del servicio al usuario en la oficina primordial de caja Piura, 2021

**Tabla 11**

*Relación entre la Variable Independiente Mejora Continua y la Variable Dependiente Productividad.*

		Mejora Continua Productividad	
Mejora Continua	Correlación de Pearson	1	,845**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	14	14
Productividad	Correlación de Pearson	,845**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	14	14

*Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA – Oficina Principal 2021*

Se precisó que en la tabla N°11 se muestra una correlación positiva muy considerable que hay entre mejora continua y productividad con un índice de 0,845 es decir que mientras la mejora continua se mantenga en niveles muy óptimos, se verá reflejado de manera considerable en la productividad de los trabajadores en la CMAC Piura, *en consecuencia aceptamos la hipótesis general el cual indica que hay una relación muy significativa entre la mejora continua y la productividad en el área del servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura.*

#### **4.2. Descripción detallada de aplicación de la guía de entrevista**

La guía de entrevista fue aplicada a la Administradora de la Oficina Principal Cmac Piura S.A.C. Sra. Rosana Vásquez Elera, quién brindó información importante acerca de la entidad financiera y sus procesos para que de esa manera se puede mejorar y general una mejor productividad en sus trabajadores.

Respecto al primer objetivo planteado en la investigación que busca determinar cuál es la relación entre proceso y productividad en el área de servicio al cliente, la Administradora mencionó que sus trabajadores realizan mejor su trabajo ya que cada mes les cambia de funciones con el fin que todos conozcan los procesos que se dan para lograr el objetivo de brindar un buen servicio. Además, que las áreas correspondientes ayudan con la medición de la atención al

cliente incorporando nuevas plataformas digitales que les permitan conocer el trato que se le brinda al cliente.

El segundo objetivo el cual busca conocer la relación que existe entre tecnología y productividad en el área de servicio al cliente, la administradora menciona que la Oficina Principal cuenta con excelentes equipos tecnológicos ya que el área que los brinda llamada logística se encuentra demasiado cerca de ellos por ser la oficina principal. Además, mencionó que por contar con buen material tecnológico es que los colaboradores les ayudan a trabajar de manera más rápida y segura, logrando ser más productivos en el trabajo.

Con respecto al tercer objetivo el cual es verificar de qué manera se relaciona la calidad y productividad en el área de servicio al cliente, la Cmac Piura se caracteriza por brindar un buen servicio de calidad, contando con un buen personal el cual está muy bien capacitado y que mediante un sistema llamado X Costumer, la empresa mide constantemente el buen servicio brindado por los colaboradores. Este sistema se encarga de encuestar al azar de manera virtual al cliente que fue atendido y de esta manera buscar mejorar la productividad de los trabajadores.

Para el cuarto objetivo se planteó un análisis de la relación existente entre utilidad y productividad, se determinó a través de las respuestas de la administradora, que la Cmac Piura cumple con dar el bienestar laboral y también económico de sus empleados, ya que la mayoría de los trabajadores están trabajando en base a metas las cuales son reflejadas con el reconocimiento que recibe anualmente la Oficina Principal. Para esto cada mes que se llega a la meta se ve reflejada las comisiones que Caja Piura les da a los colaboradores como reconocimiento por su excelente labor en la venta de seguros. Generando un modo de satisfacción y ayudando a buscar ser más productivos.

#### IV. DISCUSIÓN

El objetivo central de la investigación fue determinar la relación que existe entre la mejora continua y la productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura 2021. Lo que nos incentivó a la elaboración y aplicación de instrumentos cuantitativos (cuestionario en escala ordinal) y cualitativos (guía de entrevista) teniendo como fin, obtener información relevante que permita abordar de manera integral la problemática en estudio y alcanzar el objetivo principal. Los descubrimientos encontrados fueron comparados con los fundamentos teóricos y antecedentes los cuales se discuten a continuación.

El objetivo específico número 1 tuvo como finalidad *determinar la relación que existe entre el proceso y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de la CMAC Piura*. Se debe considerar que para la institución financiera los procesos deben ser monitoreados de manera constante ya que según lo mencionado por Pacheco (2018) los procesos se pueden mejorar, encontrando en ellos insuficiencias, retrasos, obstáculos y desperdicios, para luego mejorarlos, construyendo procesos más eficientes y que ofrezcan mejor valor a los clientes. Por lo tanto, si lo relacionamos con la segunda variable definida por Gutiérrez (2014) donde menciona que la productividad es conocida como un medidor de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida. Se puede tomar como punto fundamental en la Productividad.

En tal sentido la tesis de Jara (2017), concluye que, en función de los datos formulados, el mejoramiento continuo en los procesos de Cosecha y Pos-cosecha tiene una incidencia importante en la productividad de la producción del maracuyá, sin que se modifique las condiciones externas agrícolas. Así mismo Zambrano y Almeida (2017), Llega a la conclusión de que el efecto de la táctica de optimización continua usada por las empresas para el proceso benéfico es muy importante y determinante en la calidad de vida de los colaboradores, tomando en cuenta que las organizaciones tienden a ser competitivas y se enfrentan en el mercado universal para mantener su liderazgo, han comprendido que los ayudantes son un pilar esencial para alcanzar sus metas y fines estratégicos dirigidos hacia el incremento y extensión organizacional. Del mismo

modo Alva y Juárez (2014) Llegaron a la siguiente conclusión: la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa, existe un nivel medio de satisfacción laboral lo cual influye en un nivel medio de productividad.

Respecto a los colaboradores y su percepción con la efectividad que logran los procesos al brindar el servicio en la Cmac Piura, demostraron un 62% estar de acuerdo siendo la mayoría, pero dejando pendientes por resolver como la distribución de las áreas. También al entrevistar a la Administradora mencionó que sus trabajadores realizan mejor su trabajo ya que cada mes les cambia de funciones con el fin que todos conozcan los procesos que se dan para lograr el objetivo de brindar un buen servicio. Además, que las áreas correspondientes ayudan con la medición de la atención al cliente incorporando nuevas plataformas digitales que les permitan conocer el trato que se le brinda al cliente.

En tal sentido se acepta la primera hipótesis específica: La relación existente con respecto al proceso y productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021 es muy limitada. Respecto a los resultados que se obtuvieron, se demuestra que se encontró una correlación positiva medio-alta arrojando un coeficiente de 0.790. La cual determina que existe una relación directa entre la dimensión proceso y la variable dependiente productividad.

El *segundo objetivo específico* fue *determinar cómo se relaciona la tecnología y la productividad*, teniendo en cuenta lo que menciona Esquivel *et al.*, (2017) donde indica que los avances tecnológicos influyen en los procesos y que dan resultado al potenciar un cambio en la organización. Esto generará mejoras tecnológicas para un buen cambio integrador de los procesos y que a la vez aumente la eficiencia.

En tal sentido la indagación de Chicaiza (2020) concluyó aseverando que los recursos más relevantes que conforman la optimización continua y la productividad son: los sistemas, disciplinas, etapas y herramientas ya que buscan asegurar la excelencia en productos y servicios. Además Parra (2019) en su investigación concluyó, indicando que las actividades programadas no logran ejecutarse en su totalidad, puesto que no se da la capacitación del personal

involucrado y no estandariza el procedimiento de trabajo, lo cual genera una demora al momento de entregar los trabajos, esto hizo que con la propuesta de la mejora continua utilizando la metodología PHVA, donde elaboran un plan de capacitación para actualizar los conocimientos requeridos por el colaborador y también se realice un procedimiento de trabajo estandarizado. De acuerdo a ello se analizó el actual manejo de la tecnología a través de la percepción de los colaboradores, la misma que fue favorable en un 57%, a la vez en la entrevista aplicada a la Administradora menciona que la Oficina Principal cuenta con excelentes equipos tecnológicos ya que el área que los brinda llamada logística se encuentra demasiado cerca de ellos por ser la oficina principal. Además, mencionó que por contar con buen material tecnológico es que los colaboradores les ayudan a trabajar de manera más rápida y segura, logrando ser más productivos en el trabajo.

Por lo tanto, *se acepta la segunda hipótesis específica: La tecnología tiene una relación directa con la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021*, ya que los resultados revelaron una existente correlación positiva media-alta arrojando un índice de 0.651; por consiguiente existe interacción significativa directa entre la tecnología y la productividad, o sea que la efectividad y mejoramiento de la tecnología va a ser conveniente en los procesos y a la inversa.

Se planteó el tercer objetivo específico, el cual consistió en verificar de qué manera se relaciona la calidad y productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de Caja Piura, 2021. Tomando como prioridad que la calidad es un elemento de mucha importancia en la entidad financiera. Los colaboradores demostraron en los resultados de la encuesta estar de acuerdo con un 57% de aceptación respecto a que la calidad influye en el desempeño de sus funciones. Por lo tanto, indica que la Cmac Piura cumple con el objetivo de ir de la mano con la calidad en el proceso de servicio al cliente. Así mismo en la entrevista aplicada a la administradora, manifestó que la Cmac Piura se caracteriza por brindar un buen servicio de calidad, contando con un buen personal el cual está muy bien capacitado y que mediante un sistema llamado X Costumer, la empresa mide constantemente el buen servicio brindado por los colaboradores. Este sistema se

encarga de encuestar al azar de manera virtual al cliente que fue atendido para luego buscar una mejora posible respecto al problema de.

Respecto a Nilupú (2017) concluye que la interacción de la optimización continua en sus diferentes etapas y el sistema de costos es baja, obteniéndose una perspectiva precisa del caso presente del sistema de precios, responsabilizando a los ayudantes para que participen de manera activa sobre los cambios que la puesta del sistema de optimización continua implica. Además, Otero (2019) en su investigación finaliza con la conclusión donde indica que la investigación deja como evidencia que los aspectos mejor valorados son la ejecución y planificación, mientras que los menos valorados son la verificación y la acción.

De acuerdo a la investigación *se acepta la tercera hipótesis específica: Se relaciona de forma muy directa la calidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021*, donde los resultados arrojaron un coeficiente correlacional de 0.772, revelando una existencia de relación positiva media-alta, es decir que, si manejan la calidad de manera constante y correcta en el proceso de servicio al cliente, se verá reflejado un incremento en la productividad de los colaboradores.

Respecto al *cuarto objetivo específico*, se basó en *examinar la relación que hay entre utilidad y productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura*. Tomando en cuenta la importancia de la distribución de las utilidades en la institución financiera y cómo influye al incentivar al colaborador para realizar un buen trabajo durante el proceso del servicio al cliente, la apreciación de los trabajadores según la encuesta realizada, solo estuvieron de acuerdo un 43% debido a la mala gestión respecto a cómo se distribuyen los ingresos por venta de seguros y cálculos en las utilidades que no logran la satisfacción de la mayoría de colaboradores.

En tal sentido Chicaiza (2020) en su investigación finaliza afirmando que los elementos más importantes que componen la mejora continua y la productividad son: los sistemas, disciplinas, fases y herramientas ya que tienen como objetivo asegurar la excelencia en productos y servicios. Además,

simplifican la exclusión de actividades que no produzcan valor alguno y establecen que los colaboradores son indispensables para obtener resultados. De igual modo Parra (2019) en su investigación concluye indicando que las actividades programadas no logran ejecutarse en su totalidad, ya que no se da la capacitación requerida para el personal involucrado y el no estandarizar el procedimiento de trabajo, lo cual genera una demora al momento de entregar los trabajos, esto hizo que con la propuesta de la mejora continua utilizando la metodología PHVA, donde elaboran un plan de capacitación para actualizar los conocimientos requeridos por el colaborador y también se realice un procedimiento de trabajo estandarizado.

En tal sentido y de acuerdo a la investigación *se acepta la cuarta hipótesis específica: Existe una relación muy relevante entre la utilidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura.* Según los resultados obtenidos, se determinó que hay una correlación positiva bastante destacable en medio de las dos variables con un índice de 0.845 aseverando que hay una interacción bastante significativa entre mejora continua y productividad.

En la investigación su objetivo general fue *determinar la relación entre la mejora continua y la productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura 2021.* Hay que considerar, que con procesos bien diseñados es muchísimo más sencillo apresurar la era en el resultado de un producto o servicio, de la misma forma que lo menciona Chunga (2017), una de las primordiales propiedades de la optimización continua es mejorar la rastreabilidad de las operaciones con el objetivo de minimizar precios y obtener más grande productividad por operación generada para destacar frente a la competencia, lo cual posibilita la entrega de un servicio de buena calidad que cumple las expectativas de los consumidores, así mismo Gutiérrez(2014) menciona que la productividad, son los resultados obtenidos a través de un proceso, el cual va de la mano con el recurso humano para producir con efectividad. Por lo tanto, se puede considerar lo mencionado por OIT (2016) el cual puntualiza que las empresas están ligadas directamente con el recurso humano, ya que dependen de ellas para lograr el éxito.

Así mismo en su investigación Zambrano y Almeida (2017) Llegan a la conclusión que el efecto de la táctica de optimización continua usada por empresas para el proceso benéfico, juega un papel bastante fundamental en la calidad de vida de los ayudantes, teniendo presente que las organizaciones tienden a ser competitivas y se enfrentan en el mercado universal para conservar su liderazgo, estas entendieron que los ayudantes son un pilar necesario para alcanzar sus metas y fines estratégicos orientados para el aumento y extensión organizacional. Además, Cusco y Sánchez (2019) finalizan su investigación con la conclusión, que al suministrar un plan de mejora continua en la empresa donde aplicaron la tesis, los indicadores que se encontraron con los procedimientos propuestos resultaron siendo favorables. Del mismo modo Llanos (2018) Concluye su averiguación con la validación de la iniciativa por juicio de profesionales especialistas que estudiaron la factibilidad de la iniciativa de la optimización continua aplicada a la organización ladrillera North Ceramic SAC para aumentar la productividad. Además, se debería entender que se hallan deficiencias en cierta forma de los procesos, al tomar en consideración los resultados conseguidos por medio de la encuesta aplicada a los trabajadores.

En tal sentido *se acepta la hipótesis general: Existe una relación muy significativa entre la mejora continua y la productividad en el área del servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura*, donde se observó que, a través de los resultados, determinaron que existe una correlación positiva muy notable entre ambas variables con un índice de 0.845. Afirmando que existe una relación muy significativa entre la mejora continua y la productividad.

## V. CONCLUSIÓN

1. El coeficiente correlacional entre proceso y productividad fue de 0,790 la cual corresponde a una correlación positiva media-alta, también se precisó que la dimensión con mayor aceptación por parte de los colaboradores en el área de servicio al cliente de la oficina principal Cmac Piura fue Proceso, el cual dio resultados favorables en las encuestas con un porcentaje de 62%. Esto indicando que los procesos tienen una mayor implicancia en la productividad de los colaboradores. En consecuencia, sí el proceso en la institución financiera se da adecuadamente, de acuerdo al desempeño de los colaboradores la productividad será muy óptima.
2. El coeficiente correlacional entre tecnología y productividad fue de 0,651, correspondiendo a una correlación positiva media-alta, además se precisó que esta dimensión tuvo una aceptación de 57% y un 7% que representó a 1 colaborador el cual indicó estar muy en desacuerdo con el manejo de la tecnología en el proceso de atención al usuario. Finalmente, mientras la tecnología se gestione adecuadamente, la productividad de los trabajadores aumentará en la entidad financiera.
3. El coeficiente correlacional entre la dimensión calidad y la productividad fue de 0,772, perteneciendo a una correlación media-alta, además se determinó que un 57% de los colaboradores aceptaron estar de acuerdo con la dimensión y un solo trabajador manifestó estar en desacuerdo. Esto quiere decir que se debe gestionar la calidad de manera constante en el proceso de servicio al cliente, el cual dará resultados favorables en la productividad de los colaboradores.
4. El coeficiente correlacional entre la dimensión utilidad y la productividad fue de 0,894 que corresponde a una correlación positiva considerable, además se determinó a través de las encuestas que solo un 43% estuvo de acuerdo con la gestión de la calidad, esto indicando que es la dimensión con menor aceptación por parte de los colaboradores en el área de servicio al cliente de la oficina principal Cmac Piura, de esta manera se da a

conocer que la gestión de utilidades se está manejando sin mucha importancia.

5. El coeficiente correlacional entre la variable optimización continua y la productividad otorgó un índice de 0,845, lo que forma parte de una correlación positiva bastante destacable, o sea que a medida que la optimización se dé abundantemente, se verá reflejado de manera considerable en la productividad de los trabajadores en la CMAC Piura.

## VI. RECOMENDACIÓN

1. Se recomienda impulsar el adecuado manejo de los procesos con su debido monitoreo, para influir en el mejor desempeño de los colaboradores al momento de brindar el servicio al cliente, tomando en cuenta que la prioridad es aumentar la productividad de los empleados.
2. Se recomienda también promover el uso de tecnología avanzada para acelerar el proceso en el servicio al cliente. Además, aplicar mantenimiento constante a las herramientas tecnológicas que lo necesiten, priorizando a aquellos que requieran mayor atención preventiva con el fin de influir positivamente en el aumento de la productividad.
3. Se debe disponer de herramientas digitales que ayuden a los colaboradores al mantenerse capacitados al momento de dar un buen servicio de calidad a los clientes. Estas herramientas deben ser de fácil acceso, incluso cuando los colaboradores no se encuentren el centro de labores puedan acceder a ellas desde la comodidad de su hogar para ayudar a brindar con más efectividad la información a cliente y que sea de calidad.
4. Se debería gestionar de manera más equilibrada la distribución de las utilidades a los colaboradores. Estas pueden ser en incentivos cada vez que se cumpla la meta de venta de seguros en el área de plataforma. Por lo tanto, si se cumple con una excelente distribución de utilidades, el colaborador trabajara eficientemente, logrando la productividad.
5. Se recomienda disponer de un adecuado manejo respecto a los procesos. Aplicando la mejora continua como modelo de avance y prevención contra algunas deficiencias que se pueden dar a futuro respecto al producto o servicio ofrecido al público. Además, promover a los colaboradores a ser más productivos en base a la mejora continua.

6. Enfocarse en que el proceso es lo primordial respecto al buen servicio al cliente. Para esto se debe mantener a los colaboradores al día con los cambios que se den durante el proceso para que desempeñen mejor sus funciones y ayuden al cliente a solucionar sus problemas o dudas de manera inmediata sin generar molestias o tardanzas.
  
7. Se recomienda mantener al tanto a los colaboradores respecto a la distribución de las utilidades, esto incluye ingresos y egresos. Se puede implementar una reunión entre los altos mandos para que trimestralmente den a conocer por agencia las metas alcanzadas e incentivar al colaborador a ser más eficiente.

## REFERENCIAS

- Alania Vera, R. (2015). De la mejora continua a la adaptación continua. *Diario Gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/gestiondeltalento/2015/12/de-la-mejora-continua-a-la-adaptacion-continua.html/>
- Alvarado Ramirez, K., & Pumisacho Álvaro, V. (2017). *Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Inversión*. Bogotá.
- Chicaiza Barrera, J. T. (2020). *Mejora Continua y la Productividad aplicada en los procesos de almacenamiento y despacho de la Empresa Megaprofer S.A.* Ambato - Ecuador.
- Cusco Ruitón, A. M., & Sanchez Linares, M. I. (2019). *La Mejora Continua y su impacto en la productividad de la empresa de confecciones Inversiones Imperial SAC*. Cajamarca.
- Fernandez Gamonal, C. (2018). *Influencia de la mejora continua del sistema de distribución de mercadería en la productividad del área de transporte en una empresa logística. Lurigancho, Lima 2018*. Callao.
- Gilles Lemaire . (2016). *Diversificación en Agro Ecosistemas*. Francia: String Agro.
- Guerra López, I. (2007). *Evaluación y mejora continua*. Indiana: AuthorHouse. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=tQiAlcui5dsC&oi=fnd&pg=PA1&dq=mejora+continua&ots=5hbqY7Aoo6&sig=myC1lwT22kTqdYt1hPivbRjAys4#v=onepage&q=mejora%20continua&f=false>
- HEFLO. (2018). *HEFLO*. Obtenido de [HEFLO: https://www.heflo.com/es/blog/optimizacion-procesos/mejora-continua-los-procesos/](https://www.heflo.com/es/blog/optimizacion-procesos/mejora-continua-los-procesos/)

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Heyzer Jay, & Barry Render. (2009). *Introducción de los Sistemas de Producción*. Pearson.
- IONOS. (29 de Junio de 2020). *Startup Guide IONOS*. Obtenido de Startup Guide IONOS: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/proceso-de-mejora-continua/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20mejora%20continua%3F,-Definici%C3%B3n&text=La%20mejora%20continua%20es%20un,los%20servicios%20a%20largo%20plazo.&text=Procesos%3A%20los%20flujos>
- Jara Minaya, G. J. (2017). *Incremento de la Productividad en la Producción del Maracuyá, mediante el enfoque de Mejora Continua, en la Finca Vista-Horizonte ubicada en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchiles*. Quito.
- Leal Leal, A. F., & Pereira Silva, J. P. (2017). *ANÁLISIS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ENTIDADES*. Bogotá. Obtenido de [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10832/Bonilla\\_Diaz\\_kleeberg\\_Noriega\\_Mejora\\_continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10832/Bonilla_Diaz_kleeberg_Noriega_Mejora_continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- LLanos Melgar, A. A. (2018). *Plan de Mejora Continua para incrementar la Productividad en la empresa Ladrillera North Ceramic SAC, Lambayeque - 2018*. Chiclayo.
- Lopez Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Nilupú Chunga, E. J. (2017). *Mejora Continua para el sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A Paita - 2017*. Piura.

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad*. Suiza: Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2016.
- Otero Farfan, C. L. (2019). *Mejora continua para optimizar la comercialización de vehículos en la Empresa DERCOCENTER S.A.C - Filial Piura - 2019*. Piura.
- Parra Correa , A. A. (2019). *Propuesta de Mejora Continua para aumentar la Productividad en el tendido de cable eléctrico de la empresa A&N Proyectos SAC en el proyecto de modernización de la refinería de Talara*. Piura.
- Rivas Lazo, J. E. (2019). *Propuesta de Mejora de los Procesos del almacén para una buena gestión de inventarios en la Empresa Percamar S.A.C Piura - 2019*. Piura.
- Rodriguez, D. (2020). *Investigación aplicada: características, definición, ejemplos*. Estados Unidos de America.
- Ruiz Medina, M. I., Borboa Quintero, M., & Rodriguez Valdez, J. C. (2013). *El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales*. Sinaloa. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7325416>
- Santamaria Diaz, N. G. (2017). *Plan de Mejora Continua en el Proceso de Packing de uva para incrementar la productividad en la empresa Agroexportadora Ancash 2017*. Ancash.
- Silva Morales, H. (2018). *Aumento de la productividad de los trabajadores mediante la automatización de control de combustible en el Grifo Petro Vich EIRL. La Arena Piura 2018*. Piura.
- Sousa Morí, K. G. (2018). *Plan de Mejora Continua para Incrementar la Productividad en la empresa "AILPES CHICLAYO S.A.C"*. Pimentel.
- Thompson, I. (2006). *Definición de Encuesta*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion-1p.html>

# **ANEXOS**

**Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Mejora Continua	La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando las causas o restricciones, creando 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. Gutiérrez (2010),	La mejora continua será medida a través del proceso, tecnología, calidad y utilidad para lo cual se aplicará un cuestionario aplicado a sus trabajadores y una guía de entrevista al jefe de la Oficina Principal.	Proceso	Efectividad	Ordinal
				Clasificación	
				División de áreas	
			Tecnología	Nivel de Uso	Ordinal
				Estado actual	
				Capacidad	
			Calidad	Evaluación	Ordinal
				Satisfacción del cliente	
				Valoración del cliente	
			Utilidad	Cálculos	Ordinal
Ingresos					
Egresos					

Productividad	“Indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios” ( Felsing y Runza, 2002)	La productividad será medida a través del proceso, tecnología, calidad y utilidad para lo cual se aplicará un cuestionario aplicado a sus trabajadores y una guía de entrevista al jefe de la Oficina Principal.	Recurso Humano	Capacitación	Ordinal
				Motivación	
				Desarrollo Organizacional	
			Sistema Productivo	Rendimiento	Ordinal
				Aplicación	
			Medio Ambiente	Reducir	Ordinal
Reciclar					
Reutilizar					

*Elaboración propia*

### Anexo 02: Matriz de consistencia

Tema	Problema de investigación	Objetivo de investigación	Metodología	
Mejora continua y productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura, 2021.	Problema general	Objetivo general	-Diseño de Investigación: no experimental  -Tipo de Investigación: transversal correlacional  -Enfoque: mixto  -Población: 14 trabajadores  -Muestra: censal	
	¿Qué relación existe entre la mejora continua y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021?	Determinar la relación entre la mejora continua y la productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura 2021.		
	Problemas específicos	Objetivos específicos		
	a) ¿Cuál es la relación entre proceso y productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021?  b) ¿En qué forma se relaciona la tecnología y la productividad en el	a) Determinar la relación entre proceso y productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021.  b) Evaluaren qué forma se relaciona la tecnología y la		

	<p>área de servicio al cliente en la oficina principal de Caja Piura, 2021?</p> <p>c) ¿De qué manera se relaciona la calidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021?,</p> <p>d) ¿Qué relación existe entre utilidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021?</p>	<p>productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021;</p> <p>c) Verificar de qué manera se relaciona la calidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021.</p> <p>d) Analizar la relación que existe entre utilidad y la productividad en el área de servicio al cliente en la oficina principal de caja Piura, 2021</p>	<p>-Técnica: encuesta y entrevista</p> <p>-Instrumento: cuestionario y guía de entrevista</p> <p>-Método de análisis: SPSS</p>
--	---	---	--

*Elaboración propia*

## Anexo 03 A: Encuesta a los trabajadores.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

N° \_\_\_\_\_

### ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación “MEJORA CONTINUA Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA OFICINA PRINCIPAL DE CAJA PIURA 2021”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente según la escala que se presenta a continuación.

Muchas gracias.

Escala de medición consta:

Muy en desacuerdo (1) – En desacuerdo (2) – Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) – De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

#### CUESTIONARIO

#### VARIABLE: MEJORA CONTINUA

DIMENSIÓN: PROCESO		5	4	3	2	1
1	Los procesos en la CMAC Piura se usan de manera oportuna logrando la efectividad en el resultado.					
2	La CMAC Piura tiene clasificado todo el proceso de atención al cliente.					
3	La distribución de las áreas en la Oficina Principal de la CMAC Piura ayuda a lograr una máxima eficiencia en el proceso.					
DIMENSIÓN: TECNOLOGIA		5	4	3	2	1
4	Se usa de manera correcta cada herramienta tecnológica en la CMAC Piura.					
5	Todo el material tecnológico utilizado para el proceso de atención al cliente se encuentra en buen estado.					
6	Cada producto tecnológico en la CMAC Piura tiene la capacidad para ayudar en la solución de un problema en el área de atención al cliente.					
DIMENSIÓN: CALIDAD		5	4	3	2	1
7	Existe una evaluación constante a los trabajadores para mantener su buen desempeño					
8	El cliente se ve satisfecho al momento de recibir una buena atención por parte del colaborador.					
9	La CMAC Piura cuenta con excelentes plataformas digitales para que sus clientes valoren la calidad de atención.					
DIMENSIÓN: UTILIDAD		5	4	3	2	1
10	El cálculo de las utilidades respecto al desempeño de los trabajadores es muy satisfactorio.					
11	Se utiliza de manera correcta los ingresos generados por la venta de					

	seguros en plataforma.					
12	Se invierte de manera correcta el dinero en la mejora de procesos.					
<b>VARIABLE: PRODUCTIVIDAD</b>						
<b>DIMENSIÓN: RECURSOS HUMANOS</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13	Las capacitaciones aumentan su desempeño al momento de realizar sus funciones asignadas dentro de la entidad financiera.					
14	La CMAC Piura utiliza de manera eficaz su estrategia de motivación para el trabajador.					
15	Su trabajo es compatible con los objetivos de la CMAC Piura.					
<b>DIMENSIÓN: SISTEMA PRODUCTIVO</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
16	El rendimiento durante el sistema productivo es adecuado.					
17	El sistema productivo de la CMAC Piura se aplica tomando en cuenta las ideas aportadas por los colaboradores.					
<b>DIMENSIÓN: MEDIO AMBIENTE</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
18	Utiliza la CMAC Piura la reducción de material para contrarrestar la contaminación.					
19	La CMAC Piura incentiva a sus trabajadores el reciclaje para reducir la contaminación.					
20	Se reutilizan las hojas para imprimir como contribución al medio ambiente.					
<b>DATOS GENERALES</b>						
<p>1. Edad : _____</p> <p>2. Sexo : _____</p> <p>3. Estado civil : _____</p> <p>4. Ocupación : _____</p> <p style="text-align: right;">Fecha: _____</p>						

## ANEXO 3 B.

### **Informe de Confiabilidad del Cuestionario Aplicados a los Colaboradores de la CMAC Piura Sac**

La confiabilidad de los cuestionarios fueron evaluados mediante el método de Alfa de Cronbach, en una muestra de 14 trabajadores; utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, obteniéndose como resultado una alta confiabilidad de 95,1% con respecto a 12 preguntas del cuestionario de la variable: Mejora continua y una confiabilidad alta de 92% para la variable: Productividad con respecto a 08 preguntas, indicando de esta manera que el cuestionario para ambas variables son confiables y están preparados para recoger la información (Tabla 11)

**Tabla 12**

#### **Estadísticos del alfa de Cronbach para el instrumento de la variable: Mejora continua**

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	39,2857	75,297	,931	,943
P02	39,1429	76,747	,639	,951
P03	39,7143	75,451	,715	,949
P04	39,2143	73,566	,882	,943
P05	38,9286	77,302	,748	,947
P06	39,2143	75,720	,821	,945
P07	38,7857	73,874	,832	,945
P08	38,8571	72,747	,933	,941
P09	39,2857	72,835	,845	,944
P10	40,4286	82,110	,319	,962
P11	39,8571	75,824	,811	,946
P12	39,5000	76,115	,859	,944

**Estadístico de confiabilidad**

---

<b>N.º preguntas</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>12</b>	<b>0,951</b>

---

**Tabla 13**

**Estadísticos del alfa de Cronbach para el instrumento de la variable:  
Productividad**

---

<b>Preguntas</b>	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
P01	22,6429	39,632	,705	,912
P02	23,7857	39,566	,740	,909
P03	22,7857	39,104	,863	,902
P04	22,8571	40,440	,809	,907
P05	23,5000	39,500	,651	,916
P06	23,2143	35,258	,770	,908
P07	23,5000	35,654	,802	,904
P08	23,2143	39,412	,636	,917

---

**Estadístico de confiabilidad**

---

<b>N.º preguntas</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>09</b>	<b>0,920</b>

---

## ANEXO 3C

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE MEJORA CONTINUA</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

<b>1.1. ESTUDIANTES</b>	:	Cruz Panta, Alexis Eliseo Guerrero Quispe, Alexis Lisset
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	:	Mejora continua y productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura, 2021
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	:	Administración
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO</b>	:	Cuestionario: Mejora continua
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	:	<i>KR-20</i> kuder Richardson ( ) <i>Alfade Cronbach.</i> (X)
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	:	23/04/2021
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	:	14 trabajadores

### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>95,1%</b>
---	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, et c.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



Docente: **Dr. Ramón Cosme Correa Becerra**  
COESPE502

## ANEXO 4C

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE PRODUCTIVIDAD</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
---	--	------------------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

<b>1.1. ESTUDIANTES</b>	:	Cruz Panta, Alexis Eliseo Guerrero Quispe, Alexis Lisset
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	:	Mejora continua y productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura, 2021
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	:	Administración
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO</b>	:	Cuestionario: Productividad
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	:	<i>KR-20</i> kuder Richardson ( )
		<i>Alfade Cronbach.</i> (X)
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	:	23/04/2021
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	:	14 trabajadores

### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>92%</b>
---	------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



Docente: **Dr. Ramón Cosme Correa Becerra**  
COESPE502

## ANEXO 4 D: Guía de entrevista a la Administradora de la Oficina Principal



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente entrevista, por lo que se le agradece responder a todas las preguntas formuladas para esta entrevista, el cual tiene un carácter confidencial.

Esta entrevista está destinada a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "MEJORA CONTINUA Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA OFICINA PRINCIPAL DE CAJA PIURA 2021".

**Entrevistado:** Adm. Rosana Elizabeth VásquezElera

**Cargo/Puesto que ocupa:** Administradora de la Oficina Principal CMAC Piura SAC.

**Lugar y fecha de la entrevista:** Despacho de Administración – 17/04/2021

### Preguntas:

1. ¿Qué procesos se aplican o son fundamentales respecto al servicio al cliente en la Oficina Principal de la CMAC Piura?

La caja Piura tiene establecido un plan de atención al cliente para la cual contamos con un protocolo y con atributos. Se ha definido cuales son los protocolos de admisión y cuáles son nuestros atributos.

2. ¿De qué manera influye la división de funciones en el personal para una mejora continua?

A través de ello, los colaboradores realizan mejor su trabajo y a la vez hace que aprendan rápidamente a medida que cambian de función y vayan con los objetivos de la empresa.

3. ¿De qué manera cree usted que se debe mejorar la distribución y uso del material tecnológico en la oficina principal de la CMAC Piura?

En el caso de la Oficina Principal no tenemos problemas con respecto al material tecnológico que nos brinda el área de logística, porque estamos en la sede central donde las áreas están muy cerca de nosotros y esto hace que el apoyo sea rápido. Además, los productos no detectan fallas al momento de la reposición o implementación.

4. ¿Siente usted que las áreas complementarias para el servicio al cliente mejoran el desempeño del colaborador al momento de brindar información al cliente? ¿Por qué?  
Nosotros contamos con un área específica, que es el “área de buenas prácticas” que tiene que ver con atención al cliente. Este si se complementa, pero sentimos que aún falta mayor apoyo. Además, ahora se está implementando el tema de las encuestas, pero aún falta que se mejore, porque sentimos que al momento que se les envían a los clientes no necesariamente reflejan la atención brindada por el colaborador. El área hace la encuesta de forma general y lo que se requiere es que sea de forma precisa y creo yo que lo más factible sería realizarla en el momento en que se atiende al cliente.
5. ¿Cómo garantiza la CMAC Piura la calidad del servicio brindado por sus trabajadores?  
A través de las nuevas formas de medición. Nosotros contamos con un nuevo sistema que se llama X Costumer. El cual consiste en la medición que la caja realiza para saber cómo estamos mejorando en atención al cliente, a través de encuestas que se les envía a los clientes; y cuando los clientes responden, se mide el nivel de satisfacción y la calidad de servicio que se le brinda.
6. ¿De qué forma se detectan las fallas en el servicio brindado y con qué frecuencia se presentan?  
Con el nuevo sistema X Costumer, se le envía al azar a los clientes una encuesta que los clientes tienen que responder, entonces los resultados se envían de forma mensual a través de correo en donde indica, por ejemplo: La región norte en el mes de marzo cumplió la satisfacción al cliente en un buen porcentaje. Entonces se ve reflejado cómo va la región a nivel de satisfacción, inclusive se ve que la atención es buena por cómo responden los clientes. Hay clientes que califican la atención como muy buena y mencionan al asesor que lo atendió.
7. ¿De qué forma Recursos Humanos contribuye en el desarrollo organizacional de la Oficina Principal CMAC Piura?  
Recursos Humanos lo que hace en primer lugar es al momento de la contratación del personal, en el cual verifican que el personal seleccionado cumpla con el perfil para el puesto y adicional contribuye con los procesos y cursos de inducción que realiza.
8. ¿Qué tipo de indicador ha formulado la CMAC Piura respecto a la calidad de sus servicios?  
La CMAC Piura cuenta con un área específica la cual se encarga de la evaluación de la calidad. Esta área se llama “Experiencia al cliente” la cual se encargan de ver todo respecto a los clientes e inclusive utilizando las encuestas como medio de respuesta rápida para evaluar la calidad de servicio.

9. ¿Cómo evalúa a su personal?

Nosotros contamos con una herramienta de evaluación a los trabajadores, el cual se llama “Evaluación de desempeño” que se realiza de manera anual. Pero por la pandemia que se presentó, por el momento no se está dando.

10. ¿Qué medidas preventivas utiliza la CMAC Piura para una mejora continua?

Caja Piura tiene un plan estratégico, el cual se nos brinda todos los años y en ese plan nos indica cuales son los planes de acción que se van a seguir, en base a un plan. Tenemos el Balanced Scorecard en donde trabaja en base a perspectivas como: la perspectiva del aprendizaje y la perspectiva del cliente. Estas perspectivas nos la informan a través de un memorando y nosotros conocemos que es lo que quiere la caja y como quiere crecer, cuáles son los objetivos principales.

*Elaboración propia*

## ANEXO 5 A

### Constancia de Validación



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO** con DNI N° **45361468** Magister en **GESTION PUBLICA** N° ANR: **13324**, de profesión **LICENCIADA EN ADMINISTRACION** desempeñándome actualmente como **DTC** en **UCV PIURA**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para trabajadores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.


Mgtr. : ERICKA JULISSA SUYSUY  
CHAMBERGO  
DNI : 45361468  
Especialidad : LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
E-mail : ESUYSUYC@UCVVIRTUAL,EDU.PE

## ANEXO 5 B

### Ficha de Evaluación del Instrumento



**“MEJORA CONTINUA Y PRODUCTIVIDAD EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA OFICINA PRINCIPAL DE CAJA PIURA, 2021”**

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				100						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				100						
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				100						
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				100						

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 14 de abril de 2021.   	Mgr.: ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO DNI: 45361468 Teléfono: 990073448 E-mail: ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE
---	---

## ANEXO6A

### Constancia de Validación



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para trabajadores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.

  
Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
O.L.A.D. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga  
DNI : 03490490  
Especialidad : Administración  
E-mail : [pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe)



## ANEXO7A

### Constancia de Validación



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N° ANR: 02842237, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para trabajadores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad: Administración  
E-mail : [fcastillop@ucvvirtual.edu.p](mailto:fcastillop@ucvvirtual.edu.p)

## ANEXO7B

### Ficha de Evaluación



**“MEJORA CONTINUA Y PRODUCTIVIDAD EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA OFICINA PRINCIPAL DE CAJA PIURA, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				94						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				94						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				94						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				94						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				94						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				94						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				94						
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				94						
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				94						

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 21 de abril de 2021.

Dr.: Freddy William Castillo Palacios  
 DNI: 02842237  
 Teléfono: 969584019  
 E-mail: fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

## ANEXO 8 A

### Carta de Solicitud a la Entidad Financiera



**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

Piura, 23 de Marzo de 2021

Señora:

Rosana Elizabeth Vásquez Elera  
Administradora de Oficina Principal  
CMAC PIURA S.A.C.

Piura

Presente. -

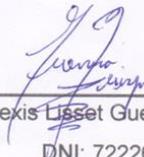
Es grato dirigimos a usted, para expresarle nuestro cordial saludo, así mismo en nombre de la Universidad César Vallejo solicitarle el permiso como cursantes del taller de titulación de la Carrera Profesional de **Administración** y poder tener acceso a la información necesaria para la elaboración de nuestra tesis titulada: **“Mejora Continua y Productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura 2021”**

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Alexis Eliseo Cruz Panta  
DNI: 70038207

  
\_\_\_\_\_  
Alexis Liset Guerrero Quispe  
DNI: 72226456

  
\_\_\_\_\_  
econ. Rosana Vásquez Elera  
ADMINISTRADORA  
CAJA PIURA  
23/03/2021