



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**"LA INNOVACIÓN DE PROCESOS Y EL FORTALECIMIENTO
INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME MICASITA
HIPOTECARIA, ICA, 2019."**

PRESENTADA POR:

BACH. JHUSSAN SMITH HUAMAN ECHEGARAY

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESORA:

DRA. CARMEN NAVARRO DE BERNAOLA

ICA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Para mi querida y estimada familia, por ser mi principal motivo para esforzarme y logra mis metas, y todo lo que me he propuesto alcanzar.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que de alguna forma han posibilitado este gran logro, a mis padres, a mi familia, a mis maestros.

RECONOCIMIENTO

A nuestra apreciada Universidad Alas Peruanas, por posibilitarnos la oportunidad de crecer profesionalmente.

A todas las personas que de alguna forma hicieron posible este gran sueño, a mis padres, a mi familia, a mis maestros, A todos ellos que aportaron lo suyo para dar forma a esta realidad.

ÍNDICE

	Pág.
HOJA DE RESPETO	
CARATULA	
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RECONOCIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.2.1. Delimitación Espacial	4
1.2.2. Delimitación Social	4
1.2.3. Delimitación Temporal	4
1.2.4. Delimitación Conceptual	4
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Problema Principal	4
1.3.2. Problemas Secundarios	5
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	6
1.5.1. Hipótesis General	5
1.5.2. Hipótesis Secundarias	6
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y Operacional)	7
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	

1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación	12
a) Tipo de Investigación.	12
b) Nivel de la Investigación.	12
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación	12
a) Método de Investigación	12
b) Diseño de Investigación	12
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación	13
a) Población	13
b) Muestra	13
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos	13
a) Técnicas.	13
b) Instrumentos.	14
1.6.5. Justificación e Importancia y Limitaciones de la Investigación	14
a) Justificación	15
b) Importancia	15
c) Limitaciones	
16	

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	41
2.4. BASES HISTÓRICAS	45
2.5. BASE LEGAL	46

CAPITULO III: PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de Tablas y Figuras	49
3.2. Discusión de Resultados	87

CONCLUSIONES	90
---------------------	----

RECOMENDACIONES	92
------------------------	----

FUENTES DE INFORMACIÓN	94
ANEXOS	93
Matriz de Consistencia	102
Instrumentos de recolección de datos (validado por expertos)	103
Análisis de confiabilidad	105
Juicio de Expertos	108

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Considera usted que la cooperación es importante para lograr los objetivos establecidos?	49
Tabla 2: ¿Desarrollo de habilidades en innovación y creatividad?	50
Tabla 3: ¿Considera que la supervisión debe constante en el desarrollo de las actividades?	51
Tabla 4: ¿Considera usted que la empresa debería de preocuparse por los objetivos individuales de los empleados?	52
Tabla 5: ¿Está usted conforme con las condiciones de trabajo?	53
Tabla 6: ¿Se acostumbra a brindar un buen servicio al cliente?	54
Tabla 7: ¿Se acostumbra a brindar soluciones innovadoras y los procedimientos más adecuados?	55
Tabla 8: ¿Se tiene pensado la realización de proyectos innovadores?	56
Tabla 9: ¿Se cuenta con políticas empresariales orientadas a la innovación?	57
Tabla 10: ¿Considera usted que esta entidad cuenta con servicios y procesos innovadores?	58
Tabla 11: ¿Considera que existe una orientación hacia la calidad en los servicios que se brindan?	59
Tabla 12: ¿Considera que logra satisfacer las necesidades de los clientes?	60
Tabla 13: ¿Se acostumbra a realizar una evaluación de 360° orientada a la mejora continua?	61
Tabla 14: ¿Considera que existe una filosofía orientada a la mejora constante de los procesos?	62
Tabla 15: ¿Se acostumbra a trabajar en equipo?	64
Tabla 16: ¿Se logra cumplir con los objetivos en los plazos establecidos?	65
Tabla 17: ¿Las políticas empresariales responden a una necesidad de	

la institución?	66
Tabla 18: ¿Las relaciones interpersonales son las adecuadas?	67
Tabla 19: ¿Considera que la institución tiene la capacidad para adaptarse a los cambios?	68
Tabla 20: ¿La institución cuenta con la tecnología adecuada para dar el servicio?	69
Tabla 21: ¿La institución cuenta con un sistema de incentivo óptimo?	70
Tabla 22: ¿Participación en proyectos innovadores para lograr generar valor al usuario?	71
Tabla 23: ¿Considera usted que un clima laboral optimo mejora la productividad?	72
Tabla 24: ¿La institución le proporciona un paquete salarial y beneficios sociales?	73
Tabla 25: ¿Se acostumbra a retroalimentar a los empleados?	74
Tabla 26: ¿Se acostumbra a dar capacitaciones para mejorar el servicio?	75
Tabla 27: ¿Se acostumbra a desarrollar capacidades para lograr un mejor desempeño laboral?	76
Tabla 28: ¿Se cuenta con un sistema de evaluación de personal adecuado?	77
Tabla N°29: ¿Usted se capacita para lograr mejorar sus habilidades laborales?	78
Tabla 30: Gestión del personal *Fortalecimiento institucional	80
Tabla 31: Prueba de chi-cuadrado	81
Tabla 32: Cultura innovadora* Fortalecimiento institucional	82
Tabla 33: Prueba de chi-cuadrado	82
Tabla 34: Mejora continua * Fortalecimiento institucional	84
Tabla 35: Prueba de chi-cuadrado	84
Tabla 36: Innovación tecnológica* Fortalecimiento institucional	86
Tabla 37: Prueba de chi-cuadrado	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Considera usted que la cooperación es importante para lograr los objetivos establecidos?	50
Figura 2: ¿Desarrollo de habilidades en innovación/creatividad?	51
Figura 3: ¿Considera que la supervisión debe constante en el desarrollo de las actividades?	52
Figura 4: ¿Considera usted que la empresa debería de preocuparse por los objetivos individuales de los empleados?	53
Figura 5: ¿Está usted conforme con las condiciones de trabajo?	54
Figura 6: ¿Se acostumbra a brindar un buen servicio al cliente?	55
Figura 7: ¿Se acostumbra a brindar soluciones innovadoras y los procedimientos más adecuados?	56
Figura 8: ¿Se tiene pensado la realización de proyectos innovadores?	57
Figura 9: ¿Se cuenta con políticas empresariales orientadas a la innovación?	58
Figura 10: ¿Considera usted que esta entidad cuenta con servicios y procesos innovadores?	59
Figura 11: ¿Considera que existe una orientación hacia la calidad en los servicios que se brindan?	60
Figura 12: ¿Considera que logra satisfacer las necesidades de los clientes?	61
Figura 13: ¿Se acostumbra a realizar una evaluación de 360° orientada a la mejora continua?	62
Figura 14: ¿Considera que existe una filosofía orientada a la mejora constante de los procesos?	63
Figura 15: ¿Se acostumbra a trabajar en equipo?	64
Figura 16: ¿Se logra cumplir con los objetivos en los plazos establecidos?	65
Figura 17: ¿Las políticas empresariales responden a una necesidad de la institución?	66

Figura 18: ¿Las relaciones interpersonales son las adecuadas?	67
Figura 19: ¿Considera que la institución tiene la capacidad para adaptarse a los cambios?	68
Figura 20: ¿La institución cuenta con la tecnología adecuada para dar el servicio?	69
Figura 21: ¿La institución cuenta con un sistema de incentivo óptimo?	70
Figura 22: ¿Participación en proyectos innovadores para lograr generar valor al usuario?	71
Figura 23: ¿Considera usted que un clima laboral optimo mejora la productividad?	72
Figura 24: ¿La institución le proporciona un paquete salarial y beneficios sociales?	73
Figura 25: ¿Se acostumbra a retroalimentar a los empleados?	74
Figura 26: ¿Se acostumbra a dar capacitaciones para mejorar el servicio?	75
Figura 27: ¿Se acostumbra a desarrollar capacidades para lograr un mejor desempeño laboral?	76
Figura 28: ¿Se cuenta con un sistema de evaluación de personal adecuado?	77
Figura 29: ¿Usted se capacita para lograr mejorar sus habilidades laborales?	78
Figura 30: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica 1	81
Figura 31: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica 2	83
Figura 32: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica 3	85
Figura 33: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis general	87

RESUMEN

La Tesis "LA INNOVACIÓN DE PROCESOS Y EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, ICA, 2019". Tiene como objetivo: Determinar como la innovación de procesos incide el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019. Se usó la investigación Aplicada, porque se fundamenta en la aplicación de aquellos conocimientos que se han logrado, el Descriptivo-correlacional, dado que nos permitió conocer rasgos específicos de la población en estudio y correlacional porque nos permitió conocer si las variables están relacionadas entre sí. La población en estudio estuvo compuesta por los empleados Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, que según registros del área de personal son en total, 48, además la muestra fue por conveniencia lográndose encuestar a todos los empleados. La técnica usada fue la encuesta y su instrumento correspondiente es el cuestionario.

Se llegó a concluir que existe incidencia significativa entre la innovación de procesos y el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA Hipotecaria, Ica, 2019. En las tablas cruzadas se determinó que el 41.7% manifestó que, si la innovación tecnológica incide en el desarrollo institucional, un 29.2% expreso que, si la innovación tecnológica incide en el desarrollo institucional, un 20.8% dijo que, si la innovación tecnológica incide algunas veces en el desarrollo institucional, y finalmente un 8.3% dijo que algunas veces la innovación tecnológica, si incide en el desarrollo institucional.

Palabras claves: Innovación de procesos, Fortalecimiento institucional, Gestión de la innovación.

ABSTRACT

Thesis "THE INNOVATION OF PROCESSES AND THE INSTITUTIONAL STRENGTHENING OF THE FINANCIAL ENTITY EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, ICA, 2019". Its objective is to: Determine how process innovation affects the institutional strengthening of the Financial Entity EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019. Applied research was used, because it is based on the application of those knowledge that have been achieved, the Descriptive-correlational, since it allowed us to know specific traits of the study population and correlational because it allowed us to know if the variables are related to each other. The population under study was made up of employees, Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, who according to records of the personnel area are in total, 48, in addition the sample was for convenience, being able to survey all employees. The technique used was the survey and its corresponding instrument is the questionnaire.

It was concluded that there is a significant impact between the innovation of processes and the institutional strengthening of the Financial Institution Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019. In the cross tables it was determined that 41.7% stated that, if technological innovation affects development institutional, 29.2% said that if technological innovation affects institutional development, 20.8% said that if technological innovation sometimes affects institutional development, and finally 8.3% said that sometimes technological innovation, if It affects institutional development.

Keywords: Process innovation, Institutional development, Innovation management.

INTRODUCCIÓN

La innovación de los procesos internos de la empresa, realizándolos con el correspondiente uso adecuado del conocimiento y desarrollo tecnológico, es un aspecto que a los competidores les resulta más complicado poder apreciar lo que está pasando.

Tener en mente la secuencia siguiente; conceptualización del producto, diseño del prototipo, aplicación de los procesos en operaciones, por lo general no es un pensamiento correcto, porque la innovación puede estar presente en cualquiera de las fases mencionadas. El proceso de desarrollar de nuevos productos constituye una actividad necesaria donde el pensamiento se tiene que enfocar a diferentes líneas de su ejecución.

Con frecuencia se generan conflictos entre los departamentos de mercadotecnia y de ventas con el de producción, como consecuencia que un bien que fue diseñado por el área de mercadotecnia pudiera no llamar la atención al mercado, pero paralelo a ello que sea imposible o muy costoso su desarrollo. Y es el departamento de producción es el que tiene más conocimientos acerca de los insumos y materiales disponibles y que se requieren para el desarrollo de un bien.

El presente estudio estuvo plasmado de la siguiente forma:

- En el capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación, la importancia, y las limitaciones del estudio, definición de la población y muestra, la técnica y el instrumento, para recolectar datos.
- En el capítulo II. búsqueda de estudios similares en diversos contextos, fundamentación de las bases teóricas.

- En el capítulo III, presentación de los resultados del estudio, además de las contrastaciones de las Hipótesis, se procedió a la comparación de los resultados.
- Para finalizar se plasmaron las conclusiones y recomendaciones, también los anexos, considerándose la matriz de consistencia, y el análisis de la confiabilidad.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En relación al tema Alatorre, G. (1995). La concepción de "institución", lejos de expresarse como algo estático, que esté establecido y rígido, abarca tres aspectos:

- Un Proyecto, constituye, plantear la misión, desarrolla una propuesta política; para luego lograr convocar a un capital humano idóneo para poder organizarse bajo la premisa del logro de los resultados previamente establecidos. Es así que la organización se forja y surge sobre una ideológica, totalmente conceptual.
- Una Organización, se refiere a todas aquellas relaciones entre las personas que posibilitaran (o no) ir hacia la realización de lo que se requiere alcanzar. Son todas las relaciones que se dan internamente en el grupo, la estructura organizacional, tomar decisiones, dividir el trabajo. Además, comprenden las relaciones sociales que el grupo entabla con su

entorno, con algunas organizaciones, con los sujetos que entabla relaciones.

- Un grupo de Recursos, que pueden ser humanos, también pueden ser materiales y financieros, que le brindan la posibilidad de realizar un proyecto.

Estos tres aspectos se hallan en constante cambio, es ahí que surgen nuevas ideas y diversas propuestas, cambios en el ámbito social, de índole interna y externa y, como consecuencia de ello, las modificaciones se dan en relación a los recursos que están disponibles, posibilitan que estos tres planos institucionales se encuentren frecuentemente en conflictos y en contradicción. Entonces tomando como punto de partida esta concepción dinámica de organización posibilita la intervención en ella, apertura algunos espacios para la reflexión y la generación del conocimiento organizacional, su adecuado funcionamiento y la posición que alcanza en la sociedad.

Entonces lograr fortalecer institucionalmente una organización es producto de diversas de acciones que de manera implícita o explícita se orientan a encontrar la mayor coherencia posible entre los tres aspectos antes mencionados. Es así que no existen recetas preestablecidas para lograr este fortalecimiento, este aspecto se construye orientándonos a la misión de la empresa.

Situación problemática en la Entidad Financiera EDPYME MICASITA Hipotecaria, Ica.

El poder otorgar créditos hipotecarios, más el volumen de requerimientos que se tiene en estos momentos presenta dificultades para lograr aprobarlos debido a la demora de los procesos internos de la agencia, especialmente en el área de riesgo y aprobaciones de créditos. El cumplimiento de la

política es muy rígido, y no permite adaptar una solución rápida o excepciones que faciliten la obtención de un crédito hipotecario.

Es una amenaza para nuestra cartera financiera suprimir la libertad del cliente para poder amortizar su crédito hipotecario en el tiempo más mínimo, con la finalidad de reducir su cuota y plazo determinado o de lo contrario cancelar la totalidad de su crédito por completo , ya que los valores de los intereses permanecerían afectando a la capacidad de pago que pueda tener el cliente. La entidad financiera debe tomar alguna medida para otorgar un derecho en la cancelación de su saldo hipotecario ya que muchos clientes (Dependientes e Independientes) de nuestra cartera tienen ingresos en base a comisiones con ingresos variables o margen de ventas muy elevadas generando así una rentabilidad con tendencia muy buena.

Nuestra entidad financiera presenta un bajo nivel de posicionamiento en el mercado financiero peruano ya que no contamos con las fortalezas de marketing y publicidad adecuados al nivel de otras bancas hipotecarias que nos permite inyectarnos oportunamente hacia nuestros clientes además de que se está careciendo de tecnologías o sistemas para poder administrar nuestra cartera de crédito y facilitar el acceso de pago de la manera más rápida y eficiente.

Esto se aprecia desde el inicio de la operación hasta el desembolso ya que no tenemos una agencia principal en la ciudad de Ica y propia donde permita reconocer el cliente para su respectivo tramite u operación que necesite realizar; actualmente contamos con una cuenta recaudadora de parte de otro banco financiero por la cual genera un poco de controversia de parte de nuestra entidad y en el mercado mismo, entonces que para ganar un espacio propio tenemos que desarrollar innovaciones propias.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL. El estudio tuvo su desarrollo en la ciudad de Ica.

1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL. Se tomó en consideración a los empleados de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA Hipotecaria.

1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL. El estudio duró cuatro meses, desde agosto a noviembre del año 2019.

1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL. Se consideraron las definiciones de las variables en estudio:

INNOVACIÓN DE PROCESOS. Es la forma de repensar en aquellas nuevas formas de realizar todos los pasos relacionados a los procesos internos que guardan relación con la cadena de valor. Heflo.com (2015).

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL. Es el producto de diversas acciones que se orientan a lograr la mayor coherencia posible entre los tres aspectos que son el proyecto, la organización y los recursos y, sobre todo, la generación de un saber colectivo. Alatorre, G. (1995).

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL.

¿En qué medida la innovación de procesos incide en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019?

1.2.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

Problema secundario 1

¿En qué medida la gestión de personal incide en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019?

Problema secundario 2

¿En qué medida la cultura innovadora incide en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019?

Problema secundario 3

¿En qué medida la mejora continua incide en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar como la innovación de procesos incide en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo específico 1

Determinar como la gestión de personal incide en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019.

Objetivo específico 2

Determinar como la cultura innovadora incide en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019.

Objetivo específico 3

Determinar como la mejora continua incide en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019.

1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. HIPOTESIS GENERAL

La innovación de procesos incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019.

1.5.2. HIPOTESIS SECUNDARIAS

Hipótesis secundaria 1

La gestión de personal incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019.

Hipótesis secundaria 2

La cultura innovadora incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019.

Hipótesis secundaria 3

La mejora continua incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019.

1.5.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

VARIABLE INDEPENDIENTE. INNOVACIÓN DE PROCESOS.

Es una forma de pensamiento orientada al desarrollo de los pasos de aquellos procesos que integran la cadena de valor. Sinnaps.com (2015).

DIMENSIONES

- **Gestión del Personal.** Es un concepto que se desarrolla, considerando la trascendencia de los individuos para la empresa, sus valores, y la identificación con la misión de la empresa. Sinnaps.com (2015).
- **Cultura Innovadora.** Es el desarrollo de competencias laborales orientadas a la generación de nuevos productos, servicios o procesos en los distintos ámbitos de esta sociedad. Sinnaps.com (2015).
- **Mejora Continua.** Son las acciones que están dirigidas a la obtención de una mayor calidad de los productos, servicios y sistemas de una organización. Sinnaps.com (2015).

VARIABLE DEPENDIENTE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

Es el producto de diversas acciones que se enfocan en lograr la mayor coordinación posible además de generar un saber colectivo. Radamés, K. (2016).

DIMENSIONES

- **Desarrollo Organizacional.** Es el proceso de conocimiento y de cambio cultural y del desempeño de las personas empresa. Radamés, K. (2016).
- **Sistema de Incentivos.** Son los que se llegan a conceder considerando el esfuerzo individual y no del tiempo que esa persona ha permanecido en la empresa. Radamés, K. (2016).
- **Desarrollo del Personal.** Llamado también como crecimiento personal, o individual se refiere al proceso de transformación por el cual un individuo logra adoptar ideas innovadoras o tipos de pensamiento que le posibilitan la generación de nuevas conductas y actitudes. Radamés, K. (2016).

DEFINICIÓN OPERACIONAL

VARIABLE INDEPENDIENTE. INNOVACIÓN DE PROCESOS.

Son las innovaciones en las que intervienen elementos de la estructura de la organización, de los empleados, que se vinculan con los procesos internos más importantes de la organización. Conexión Esan (2016).

**VARIABLE INDEPENDIENTE
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.**

Son todos los procesos que se han logrado desarrollar en relación a los actores e instituciones. Alatorre, G. (1995).

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Defunción conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VARIABLE INDEPENDIENTE INNOVACIÓN DE PROCESOS	<p>Es una forma de pensamiento orientada al desarrollo de los pasos de aquellos procesos que integran la cadena de valor. Sinnaps.com (2015).</p>	<p>Son las innovaciones en las que intervienen elementos de la estructura de la organización, de los empleados, que se vinculan con los procesos internos más importantes de la organización. Conexión Esan (2016).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del personal - Cultura innovadora - Mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación y logro de objetivos - Desarrollo de la innovación y creatividad - Supervisión constante - Preocupación por los objetivos personales - Condiciones de trabajo - Brindar buen servicio - Brindar soluciones innovadoras - Realización de proyectos innovadores - Políticas orientadas a la innovación - Servicios y procesos innovadores - Orientación hacia la calidad - Satisfacción de necesidades - Evaluación de 360° - Mejora de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que la cooperación es importante para lograr los objetivos establecidos? - ¿Desarrollo de habilidades en innovación y creatividad? - ¿Considera que la supervisión debe constante en el desarrollo de las actividades? - ¿Considera usted que la empresa debería de preocuparse por los objetivos individuales de los empleados? - ¿Está usted conforme con las condiciones de trabajo? - ¿Se acostumbra a brindar un buen servicio al cliente? - ¿Se acostumbra a brindar soluciones innovadoras y los procedimientos más adecuados? - ¿Se tiene pensado la realización de proyectos innovadores? - ¿Se cuenta con políticas empresariales orientadas a la innovación? - ¿Considera usted que esta entidad cuenta con servicios y procesos innovadores? - ¿Considera que existe una orientación hacia la calidad en los servicios que se brindan? - ¿Considera que logra satisfacer las necesidades de los clientes? - ¿Se acostumbra a realizar una evaluación de 360° orientada a la mejora continua? - ¿Considera que existe una filosofía orientada a la mejora constante de los procesos?

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

a) TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se usó la investigación Aplicada, porque su atención es la utilización de aquellos conocimientos que se han logrado, hasta este momento. Rodríguez, D. (2019).

b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Se usó el nivel Descriptivo, porque se basa esencialmente, en conocer una situación específica indicando sus características más relevantes. QuestionPro (2016).

1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se usó el método inductivo, porque es una manera de razonamiento que parte de varias observaciones específicas que posibilitan lograr conclusiones generales. Arrieta, E. (2016).

b) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se usó el diseño Correlacional, porque su propósito es la medición del nivel de la relación que se da entre dos o más conceptos o variables. Hernández, R. (2004).

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

a) POBLACIÓN

Son los elementos muestrales, artículos o sujetos que comparten características en común con el propósito de estudiarlos y lograr conclusiones específicas. Enciclopedia económica (2017).

Se tomó en consideración a los empleados Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, que según registros del área de personal son en total, 48 empleados.

TABLA 1
POBLACIÓN DE ESTUDIO

EDPYME MICASITA HIPOTECARIA	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Empleados	48

b) MUESTRA

Se utilizó el muestreo por conveniencia debido a que ha que es más fácil estudiar a estos sujetos, considerando su proximidad, o por ser colegas. Enciclopedia económica (2017).

Teniendo en consideración que la población es pequeña se procederá a encuestar a todos los empleados de esa institución financiera, que son 48 empleados, como muestra que es de carácter censal.

TABLA 2
MUESTRA DE ESTUDIO

EDPYME MICASITA HIPOTECARIA	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Empleados	48

1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

a) TÉCNICA

Se usó la encuesta debido a que es las formas más usadas en la investigación y que nos porque la obtención de una amplia información de fuentes primarias. Pronegocios.net (2016).

b) INSTRUMENTOS

Es el conjunto de preguntas que se han elaborado o confecciona previamente para lograr información y poder alcanzar un objetivo en particular. Pronegocios.net (2016).

En el desarrollo del cuestionario se tomó en cuenta lo siguiente. Variable independiente: Innovación de procesos, con sus dimensiones: i). Gestión de personal, con cinco ítems. ii) Cultura innovadora, con cinco ítems. iii). Mejora continua, con cuatro ítems. Variable dependiente; Fortalecimiento institucional, con sus dimensiones: i). Desarrollo organizacional, con seis ítems. ii) Sistema de incentivos, con cinco ítems. iii). Desarrollo personal, con cinco ítems. Utilizándose una escala nominal para codificar las

alternativas y una escala de tipo Likert de tres opciones, las cuales son:

- Si es 1
- Algunas veces 2
- Nunca es 3

1.6.5. JUSTIFICACIÓN IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

a) JUSTIFICACIÓN

- **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.** Porque constituye uno de los factores más importantes en la relación con los clientes, es importante establecer que nos permita conocer la teoría necesaria para comprender lo importante que es la innovación de procesos.
- **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.** El presente estudio nos dio una visión amplia de los aspectos relacionados a la innovación en los procesos internos de la empresa y poder apreciar algunos puntos fuertes y algunos débiles de esta innovación en relación a gestión de personal, la cultura innovadora, y la mejora continua que se aplica en esta institución financiera.
- **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.** Por qué se pudo plasmar un modelo metodológico adecuado, estableciendo el tipo, nivel y diseño del estudio, además de una población y muestra, y el desarrollo de un cuestionario.

- **JUSTIFICACIÓN SOCIAL.** La investigación podrá realizarse en otras en otras instituciones financieras de la localidad, región y el país, servirá como un referente para que se realicen posteriores estudios sobre la innovación de procesos, además de ser una fuente de consulta para otros investigadores.

b) IMPORTANCIA

Porque este tipo de innovación se da básicamente por aquellas mejoras que se realizan cotidianamente en la empresa y ello constituye la acumulación de experiencias organizacionales. Este tipo de innovación es un esfuerzo pensado, orientado y controlado, a la mejora del desempeño de las personas y de los procesos internos, además ella incluye métodos, herramientas y técnicas. Para lograr esta innovación de los procesos internos se necesita la combinación del liderazgo, las experiencias, la visión, el trabajo compartido, las tecnologías y las mejores prácticas empresariales.

c) LIMITACIONES

En el desarrollo del presente estudio se encontraron algunas limitaciones a tener en cuenta:

- Definir la línea de investigación, y con ello determinar el tema a ser desarrollado.
- Lograr la asesoría de personas que conozcan el tema y aparte la asesoría de un estadístico.
- Definir el requerimiento de información, para conocer el tema a profundidad y darle la coherencia necesaria.
- Obtener la autorización del gerente de la sucursal de la Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA.

- El desarrollo de los instrumentos para recoger la información necesaria, teniendo la secuencia previa en la determinación de variables, dimensiones, e indicadores.
- Finalmente, se tuvo que contar con el respaldo de un préstamo en una entidad financiera, y con ello culminar el estudio y cubrir todos los gastos que demandó el estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

López, R. (2018). En la investigación titulada: ***“LA INNOVACIÓN DE PROCESOS EN LA EMPRESA, SEED EM S.A.S.”*** (Tesis de Maestría). Universidad Externado de Colombia. Colombia.

En la ejecución de la investigación se logró apreciar la frecuencia con que la empresa desarrolla sus funciones de apoyo y mercadotecnia, Análisis ambiental, Organización, Tecnología y Cultura corporativa, orientadas a lograr procesos de innovación en la empresa. Este conocimiento le posibilitara a la empresa conocer su verdadero nivel de competencia y desarrollar algunos cursos de acción que posibiliten el involucramiento de toda la organización en la innovación constante, con el objetivo de lograr ventajas competitivas. En relación a lo anterior, se establece una categoría de actividades más importantes por ser factores potenciales de innovación en la empresa o por su parte las actividades en las que la organización deberá poner en

énfasis.

Gómez, C. (2017). En la investigación titulada: **“LAS ESTRATEGIAS DE LA INNOVACIÓN DE PROCESOS. EL CASO DE LA COOPERACIÓN EMPRESARIAL”**. (Tesis de Doctorado). Universidad Rey Juan Carlos. España.

El propósito del estudio es dar respuesta a la interrogante en relación a que factores son necesarios para lograr la promoción y la cooperación y poder innovar y además de aquellas consecuencias sobre los resultados. Este estudio de casos y de una base de datos de las empresas de la Unión Europea posibilitaran dar respuesta a esta interrogante de estudio. Es así que el ambiente de la institución y los atributos específicos de las organizaciones son principalmente para lograr el entendimiento por qué las empresas logran cooperar para poder innovar. En tal sentido, los atributos de aquellos socios con los que las empresas logran la cooperación para innovar son relevantes para lograr los resultados que se requieren. Los resultados logrados acerca de la cooperación para la innovación son verdaderamente alentadores para lograr estimular a las empresas y lograr la cooperación cuando el propósito es la innovación sustentable.

Murillo, S. (2017). En la investigación titulada: **“LA INNOVACIÓN DE PROCESOS Y EL EMPRENDIMIENTO: UN ANÁLISIS EMPÍRICO”** (Tesis de Licenciatura). Universidad del país de Vasco. España.

Se concluye que se analizaron las bases de datos sobre la innovación que están a disposición en la Internet. Así mismo, en lo referente al aspecto empírico, se realiza el análisis al impacto del Producto Interno Bruto en relación a la actividad emprendedora total y se tomaron como referentes los datos logrados de 67 países en el contexto mundial.

Estos países fueron divididos en tres clases, dependiendo en gran medida cuál es la fuerza que impulsa su economía: entre ellos se tiene, los factores que son tradicionales en la producción, ellos posibilitan la mejora de su eficiencia y en otros casos las economías en que logran basar la modernización de sus empresas y su innovación. Además, se logra analizar la relación de lo que es el PIB y algunas otras variables de tipo macroeconómicas, llámese el nivel educativo superior, la inversión pública y privada en I+D+i y la cantidad de patentes del emprendimiento innovador.

Jaramillo, L. (2016). En la investigación titulada: **“CAPACIDAD EMPRESARIAL PARA LOGRAR LA INNOVACION DE PROCEOS EN LOS SECTORES COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO. ESTUDIO COMPARATIVO DE TIJUANA (MEXICO) Y MEDELLIN (COLOMBIA)”**. (Tesis de Maestría). El colegio de la Frontera Norte. México.

Se establece que los análisis de la información generada por las encuestas fueron adaptadas al modelo económico Probit o Logit para proceder al análisis de las relaciones entre los aspectos que posibilitan el desarrollo de las competencias de innovación; estableciéndose algunos perfiles de los dueños de negocios de estas ciudades; utilizándose para tal efecto las fuentes secundarias de información para proceder a conocer la estructura de los Clústeres.

Estableciéndose que, en estas ciudades, los aspectos ambientales a las empresas tienen una marcada influencia en aquellos aspectos internos como son las capacidades de innovación, factor por el cual se necesita de una intervención más dura por parte del estado y poder apoyar la estructura productiva y fortalecer las conexiones entre la academia, el gobierno y lo que es la industria, para lograr el desarrollo

deseado.

Corredor, L. (2016). En la investigación titulada: ***“PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA INNOVACION DE PROCESOS Y LA LOGÍSTICA INTERNA EN SMURFIT KAPPA CARTÓN COLOMBIA S.A. SEDE BOGOTÁ D.C.”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad distrital Francisco José de Caldas. Colombia.

Se concluye que una correcta gestión de la logística interna de las empresas es un aspecto importante del éxito y una gran fuente de ventajas competitivas sustentable en el tiempo. Los factores con el mayor nivel de recurrencias de problemas en la logística interna de la planta de producción de cajas de cartón corrugado, son: las paradas de maquina injustificadas, la deficiente calidad de materia prima, errores en el correcto almacenamiento de los producto en el proceso, espacios reducidos de almacenamiento de los producto en el proceso, los traslados que no son los necesarios del material, falencias en el abastecimiento de las materias primas al área de terminado, dificultades en lo que se refiere a la sección de terminado y una deficiente gestión en la sección de despachos.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Almanza, B. & Caller, W. (2017). En la investigación titulada: ***“LA INNOVACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA INTERNA EN LA COMERCIALIZACIÓN DEL SUPERMERCADO RANQHANA WUASI - CUSCO PERIODO 2015”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad Andina del Cusco. Cusco.

Se logra concluir que el motivo principal es para lograr un mejor manejo de productos en el departamento de logística interna, así como reducir las pérdidas por las diversas situaciones que se dan, y

con ello lograr una mejora en la utilidad y rentabilidad de la organización en lo relacionado con su comercialización. Otro aspecto en consideración es la carencia de capacitación para los colaboradores especialmente en aquellos que se responsabilizan del ingreso y salida de las mercaderías de sus sitios sin mantener el orden requerido o controlado, y que decir no hay preocupación por el estado o la calidad en la cual se hallan estas mercaderías. Para el caso de los proveedores, existen algunos que pueden brindar su apoyo en el ingreso y manejo de sus líneas, en contraparte se ha podido observar que algunos otros que constituyen la mayoría su actitud es de indiferencia, no propiciando la cooperación y en lugar de aunar esfuerzos solo se dedican a retrasar las laborales que se ejecutan.

Álvarez, M. (2017). En la investigación titulada: ***“INNOVACIÓN DE PROCESOS Y DEL PRODUCTO EN UNA EMPRESA PERUANA DEDICADA AL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR: ESTUDIO DE CASO.”*** (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

La investigación tiene por propósito el análisis y recopilación de la diversa información relacionada al desarrollo de la innovación de procesos y de productos en una organización líder que se dedica al servicio de cuidado de vehículos, aspecto que nos posibilita el conocimiento del impacto en el servicio que se brinda. Se utilizó la revisión bibliográfica y determinar con ello los conceptos más relevantes de la innovación de productos y de procesos, además de la innovación de los servicios. El estudio se focalizó en el estudio de casos: de innovación de productos y procesos desarrollados en la empresa Umbral S.A., se analizaron algunos casos de innovación considerando la teoría que se describió en las bases teóricas, llegándose a determinar las conclusiones y las recomendaciones en

relación a la innovación que genera la empresa en estudio.

Pacheco, R. (2017). En la investigación titulada: **“GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DE PROCESOS Y LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LA EMPRESA COLDFINOX S.A.C LIMA, 2017.”**

(Tesis de Licenciatura). Universidad Norbert Wiener. Lima.

Ser competitivos es un atributo que posibilita que las organizaciones posean una mayor importancia en el mercado local e internacional, desarrollando una estrategia de calidad en sus procesos internos, posibilitan que en sus productos o servicios desarrollen un valor adicional difícil de ser igualado, brindándole al cliente la mejor de las experiencias posibles en su elección. La empresa en estudio se especializa en la construcción, venta y reparación de los equipos diversos, el problema es la deficiente gestión administrativa lo que origina un bajo nivel de competitividad en el sector, obteniéndose una disminución de la producción y de las ventas en el mercado.

Huapaya, M. (2016). En la investigación titulada: **“MODELO DE INNOVACIÓN PROCESOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE UN CONGLOMERADO INDUSTRIAL PERUANO: CASO CITEvid”**.

(Tesis de Licenciatura). Universidad de Piura. Lima.

Después de revisar la literatura existente se logró desarrollar los conceptos de creatividad, emprendimientos e innovación: Creatividad: entendida como la secuencia de crear un producto nuevo o parcialmente mejorado, que, en un contexto sociocultural, logre despertar el interés de los clientes. Emprendimiento: Es llevar a la acción una idea en un ámbito diferente o que ya existente, considerando que el emprendedor no necesariamente es el creador de la idea. Innovación: va de la mano de la creatividad y al emprendimiento, generándose un efecto en el entorno donde se

pueda aplicar. Para lograr un emprendimiento sostenibilidad es necesario usar la creatividad; innovación que posibilite a las empresas la generación de valor en sus productos y sus servicios, para ser más eficientes y lograr sobrevivir en el mercado.

Delgado, D. & Ladines, C. (2016). En la investigación titulada: **“APLICACIÓN DE LA INNOVACIÓN DE PROCESOS EN LA MEJORA EN LA LOGÍSTICA INTERNA Y SU CONTRIBUCIÓN CON LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA EMPRESA JPS DISTRIBUCIONES E.I.R.L.”**. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.

Se usó la observación, también la entrevista y un cuestionario diseñado previamente con el que se estableció la situación real de la empresa. Las falencias o dificultades que se hallaron en el estudio fue que no existía el manual de organización y funciones que posibilite el establecimiento de las funciones esenciales que deben de desarrollar en cada departamento funcional de la empresa; y también de cada empleado que se halle trabajando en ella. Con la aplicación de las mejoras propuestas ha posibilitado que los problemas se reduzcan considerablemente en la logística interna, así como también en la gestión de operaciones de la empresa en estudio.

2.1.3. ANTECEDENTES REGIONALES

Fernández, A. (2016). En la investigación titulada: **“LA CAPACITACIÓN DEL PIP Y EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS FOCALIZADAS DE LA REGIÓN ICA”**. (Tesis de Maestría). Universidad de Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Se concluyen que el 89% de los docentes que se han beneficiado con

esta capacitación, dan una calificación de bueno al fortalecimiento de capacidades de comunicación, y de pensamiento lógico matemático, el desempeño en el desarrollo curricular, la gestión educativa y la especialización académica; además, el 69% de los encuestados lograron una mejora en su práctica en pedagogía de manera aceptable; además se puede decir que ellos se han capacitado y actualizado en relación a los fundamentos y conocimiento sobre el nivel y especialidad; así como, en las áreas curriculares que enseñan.

Gonzales, L. (2016). En la investigación titulada: **“INNOVACIÓN DE PROCESOS Y EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA EN LA OGMRE DE LA UNICA ICA”**. (Tesis de Maestría). Universidad de Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Se establece que se han desarrollado algunos procedimientos en tiempos escalables para poder realizar el registro de los datos requeridos para poder realizar la recolección de algunas muestras de los problemas ocurridos en relación a la atención en la OGMRE de la UNICA y de esta forma lograr mejorar el proceso utilizando el programa Bizagi Studio el cual agilizará lo que se desarrollaba en días a solo minutos y también se registrará en tiempo real los procesos y todas las solicitudes que sean ingresadas cotidianamente por el programa Bizagi Studio.

Hernández, M. (2016). En la investigación titulada: **“MODELO DE GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL; COMPONENTES ADMINISTRATIVO; CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA HOLOSALUD, EN LA CIUDAD DE ICA”**. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Se desarrolló una propuesta con la intención de dar un aporte estableciendo una guía para poder realizar correcciones a la problemática estudiada y por la cual pasa la empresa, realizando la descripción de la filosofía y estructura de la organización, estados financieros, indicadores y análisis financieros. También se pudo identificar los posibles resultados que generaría implementar el modelo de gestión: en vías de lograr el fortalecimiento institucional, social, económico y educativo.

García, L. (2016). En la investigación titulada: ***“INNOVACIÓN DE PROCESOS DE LA AGRÍCOLA Y VITIVINÍCOLA SAN CLEMENTE, PISCO”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

El propósito del estudio es el establecimiento de un Centro de Innovación Tecnológica en los Procesos en la Agrícola y Vitivinícola en San Clemente, distrito de la Provincia de Pisco, que logre contribuir en la formación y la capacitación para los pequeños productores lográndose la satisfacción de las demandas crecientes en la producción agrícola, permitiéndonos en el estudio desarrollar algunas nuevas herramientas basadas en la tecnología para lograr capacitar a los micro productores, promoviéndose el uso de algunas técnicas para la cosecha y la producción de Uva, Palta, Maíz y Espárragos. Además de la promoción de la producción vitivinícola de forma artesanal en la región y el país.

Yataco, L. (2016). En la investigación titulada: ***“FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO LARAN, CHINCHA”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Ica. Chincha.

En relación a los resultados logrados se aplicó un análisis y discusión, demostrándose la validez de los supuestos para luego establecer las conclusiones y recomendaciones necesarias. Es así que la principal conclusión nos dice que esta Gestión de Seguridad Ciudadana califica a nivel “medio”, cuyos indicadores son: fortalezas, debilidades, y a nivel medio. Para lo cual se requiere Fortalecer Institucionalmente la municipalidad; minimizar las necesidades de los diversos recursos tanto materiales, tecnológicos y humanos; además se requiere un mejoramiento de la gestión que posibilite la superación de las debilidades halladas por medio de: promoción de la participación en el proceso presupuestario, mejoramiento del nivel de coordinación con otras organizaciones públicas, y lograr potenciar su autonomía, en condiciones y términos pragmáticos.

2.2. BASES TEÓRICAS:

2.2.1. INNOVACION DE PROCESOS

Según Eustat (s/f). Este tipo de innovación está basado en el establecimiento de una tecnología de producción totalmente nueva o sustancialmente mejorada, además de los métodos nuevos o específicamente mejorados de suministro de servicios y de entrega de productos. Entonces el resultado logrado tiene que ser importante con relación a los niveles de producción, la calidad de los productos o los costos de la producción y la distribución.

Entonces la innovación tiene que ser necesariamente nueva para la empresa. No es primordial que la empresa sea la primera en lograr introducir el proceso.

2.2.1.1. LA INNOVACIÓN DE PROCESOS Y OPERACIONES

Según Conexión Esan (2016). Este tipo de innovación se da cuando en el intervienen algunos elementos de naturaleza organizacional, de personal, es decir, todos aquellos que están relacionados a los procesos internos en la organización. Con la intención que las empresas puedan lograr mantener sus ventajas competitivas en un periodo de tiempo.

Aquellas innovaciones realizadas en las operaciones aportaran bastante en la innovación de los productos. Entonces la forma de desarrollar nuevos productos es una función importante para el departamento de operaciones en la que se debe pensar en diferentes líneas alternativas de ejecución.

Con frecuencia se genera un choque entre las áreas de mercadotecnia con operaciones, esto debido a que un bien diseñado por el área de mercadotecnia resultaría atractivo para el mercado, pero demasiado caro desarrollarlo. Entonces es el área de producción es la que más conoce de todos aquellos recursos que se disponen y se requieren para el desarrollo de un producto.

Entonces es importante integrar a los equipos de compras, producción, desde el inicio del diseño de un nuevo producto. Para que se logren prevenir futuros problemas relacionados al desarrollo del producto y su posterior comercialización en el mercado.

2.2.1.2. LA INNOVACIÓN EN PROCESOS DEBERÍA SER UNA PRIORIDAD ESTRATÉGICA EN LOS SERVICIOS.

Para Ribechini, G. (2016). Cuando hablamos de la innovación oculta como la que está presente y que el cliente no ve o no logra percibir, y es justo lo que pasa con la “Innovación en Procesos”. A diferencia de la Innovación de Productos que si se aprecia, y el cliente decide si es innovador al momento de utilizarlo, en contraposición sí se ha podido innovar alguno de los distintos procesos que dan la posibilidad que él lo tenga entre a su disposición.

Este tipo de innovación además de posibilitar la construcción de uno de los contextos en el cual el impacto sobre el cliente puede ser mayor; a su vez incide en la labor que desarrolla el personal en la empresa. Además, se debe establecer que es el contexto en el que nos posibilita el desarrollo de una cultura orientada a la innovación, si es desarrollada de manera correcta, porque son los procesos dónde los empleados podrán realizar sus aportes para lograr innovar, con el propósito de mejorarlos de manera importante como desarrollan su trabajo. En diversas situaciones el empleado no tiene el espacio de poder exponer sus ideas en relación a las innovaciones en productos.

Es así que un cliente tiene más probabilidades de la visualización de las innovaciones en los procesos que en los Servicios, porque es donde la conformidad del cliente se relaciona con los distintos procesos que están inmersos en el uso de un servicio.

2.2.1.3. IMPORTANCIA DE LA INNOVACIÓN

Según Pymes y Autonomos (2010). Nos comenta que la innovación que se aplica a la empresa, es la modificación de uno o algunas funciones o aspectos de ella que persiguen como propósito crear nuevos valores. Entonces el plan general de todo negocio, hasta hoy se orientaba a que la organización logre permanecer en el tiempo. Ahora, además de este aspecto, se debe de considerar si la empresa tiene la preparación para lograr afrontar este cambio.

Es importante reconocer que, si el rubro que nos desarrollamos cambia y logra evolucionar, es lógico pensar que nosotros tenemos que adaptarnos a ello. Es importante establecer que la competencia innova y oferta nuevos productos o servicios; entonces nuestros clientes nos demandarán estas novedades y nuestros proveedores nos ofrecerán esos nuevos productos, pero si no tenemos esa preparación no se podrá permanecer como empresa. Al desarrollar un proceso de innovación se debe de plantear algunas interrogantes, como el conocimiento de las tendencias del mercado donde se participa, identificar donde se puede innovar, realizar el análisis si hay en la empresa la capacidad técnica y financiera requeridas para poder innovar, los costos y los beneficios y las mejoras que se van a lograr.

2.2.1.4. TIPOS DE INNOVACIÓN

Para la Cámara de Comercio de España. (2016). Existen diversas conceptualizaciones de los diferentes tipos o clases

de innovación a continuación se hacen mención y se definen para un mejor entendimiento:

A. Innovación en producto/servicio: Introducir en el mercado nuevos o mejorados productos o servicios. Inclusión de algunas mejoras importantes sus elementos esenciales, en los materiales, la integración de programas informáticos o en algunos atributos relacionadas a sus funciones básicas.

B. Innovación en proceso: Implementar nuevos o remozados procesos de producción, logísticos o de traslado o distribución.

C. Innovación organizacional: Implementar nuevas formas de trabajo en la empresa, en el desarrollo del trabajo y/o en la interacción con el entorno.

D. Innovación de marketing: Implementar nuevos métodos de mercadeo, introduciendo algunas mejoras importantes en el diseño de la estética de un producto o embalaje, precio, distribución y promoción.

En diversas situaciones se acostumbra integrar las conceptualizaciones de innovación en la organización y de mercadeo bajo la concepción de innovación general en la gestión. Entonces, se está hablando de lo siguiente:

A. Innovación en producto/servicio: Definición de los nuevos productos/servicios o incrementar sensiblemente su calidad.

B. Innovación en proceso: Definir nuevos procesos, o mejoramiento sustancial de los que existen, orientada al incremento del nivel de eficiencia de la organización.

C. Innovación en la gestión: Son mejoras de las funciones de la gestión en la organización.

2.2.1.5. PRODUCTOS BANCARIOS INNOVADORES, LA NUEVA NORMALIDAD

Fisagr.com (2020). A principios del 2020, los entendidos pronosticaban un crecimiento rápido de los diferentes servicios digitales en la Banca; pero, lo que nadie logro prever es la rapidez impresionante en la que sector tendría que desarrollar soluciones y ofrecer productos diferenciados e innovadores para facilitar las experiencias del usuario.

Se analizan las tendencias que se han logrado convertir en actividades en la Nueva Normalidad y que, sin dudarlo, han llegado para estar entre nosotros.

A. Blockchain. Es en esencia una base de datos compartida, que basa su funcionamiento como un libro para el registro de operaciones de compra, venta u otro tipo de transacción. Al tenerse la información distribuida en diferentes equipos, logran garantizar un nivel óptimo de seguridad en relación a las manipulaciones y posibles fraudes. Un importante beneficio es la reducción importante de los costos de las infraestructuras y plataformas internas de las entidades financieras. Del mismo modo, su crecimiento ha sido exponencial, debido a que las

aplicaciones de esta tecnología remozada son verdaderamente ilimitadas para cualquier industria.

B. La Digitalización Humanizada. Considerándose que la inteligencia artificial (IA) en este rubro continua en desarrollo de forma apresurada, incrementándose su capacidad para acceder y analizar datos, mejorándose los procesos internos. Si bien la IA logra incrementar la capacidad de personalizar y contextualizar las interacciones para hacerlas sentir más humanas, no se ha logrado reemplazar por completo a los empleados, por lo que la nueva tendencia habla de una digitalización humanizada, buscando un equilibrio, entre el aspecto tecnológico y humano.

C. Economía Colaborativa. En la Nueva Normalidad que nos toca vivir, post pandemia, los usuarios necesariamente requerirán los servicios de alguna entidad financiera; pero, una de las conductas que más afectados se verán son las visitas a las sucursales que brindan servicios de forma física. Es así que la economía de colaboración. Se podría convertirse en una solución importante para la transformación del sector financiero. Se está hablando del uso de las plataformas financieras para relacionarse de forma efectiva para los que poseen capital con aquellos que buscan financiamiento. En aquellos países donde está tendencia ha logrado crecer de forma exponencial, como Inglaterra, China o Estados Unidos, ya hay empresas que dan servicios de préstamos entre particulares en la que intervienen personas que requieren dinero, además de inversores, que necesitan prestarlo para lograr rentabilidad;

de la misma forma que el tipo de interés se fija por el nivel de riesgo que establece la plataforma.

D. Pagos Móviles. En la actualidad, se puede afirmar que el dinero electrónico es una realidad en los países de Latinoamérica, donde hay numerosas empresas que han entendido las necesidades del cliente actual y se han orientado a los comercios electrónicos y a la incorporación de los pagos móviles en sus transacciones, por lo que el móvil se ha convertido esencial para realizar transacciones.

2.2.1.6. INNOVACIÓN EN EL SECTOR FINANCIERO: LAS OPORTUNIDADES Y LOS RETOS EN LA ERA DIGITAL.

Para Cobiscorp.com (2019). Establece que puede afirmar, que se vienen una serie de cambios radicales en el ambiente financiero. Ellas traerán impactos marcados, para el sector, así como para la sociedad. Es así que bancos podrán ser debilitados o fortalecidos por cambios producidos en el entorno y por el desarrollo de las nuevas tecnologías y es importante señalar que los que logren sobrevivir y se quedan serán los que se adapten al cambio.

A. Desventajas. Se sabe que los bancos que no logren innovar en su ámbito de acción, serán desplazados por aquellos que llegaran y crearán la disrupción. Los bancos en la mayoría de ocasiones no tienen incentivos para desarrollar la innovación hasta que ya resulta tarde para realizarlo.

- Lentitud. Debido a las buenas prácticas del negocio, la mayoría de bancos han crecido de manera espectacular alcanzando un gran tamaño. Pero este tamaño en cierto instante, ya nos constituye una ventaja y se transforma en una desventaja.
- Costos Altos. Las grandes entidades financieras poseen costos operativos muy altos. Así, por ejemplo, un banco que requiere cerrar una sucursal por motivos de la digitalización del mercado, tendrá que asumir los costos de liquidar a empleados, concluir los contratos de arriendos y algunos costos asociados. En contra parte, un banco virtual no asume ninguno de estos costos externos, es más, puede expandirse en sus operaciones de forma rápida. Esto nos dice que, en la era digital, el tamaño de un banco puede jugar en su contra.

B. Ventajas

- Relaciones. Con la confianza que se ha generado por los bancos con la trayectoria definida será poco probable que puede ser superada por un startup. Durante muchos años de servicio y de haber logrado superar varias crisis económicas, los bancos tradicionales han ganado una reputación importante entre sus clientes y que ha posibilitado que sus usuarios sigan usando y pagando por aquellos servicios que les brinda. Entonces los nuevos participantes, que no generen las relaciones estables a largo plazo con los usuarios, tendrán una tarea difícil para ganar la confianza de ellos. Ante el eminente

surgimiento de esta nueva tecnología, los bancos actuales poseen la ventaja de ofrecerles a sus clientes, fortaleciendo los lazos de confianza con ellos.

- Sistema Regulatorio. Por mucho tiempo los bancos de siempre han considerado que el sistema de regulatorio solo pone trabas la dirección de sus negocios, incrementando los costos de operación y logrando que sus servicios sean menos eficientes y menos ágiles. Cuando aparecen estos nuevos participantes en el sector, el desafío inmediato el cumplimiento con los requerimientos del sistema regulatorio actual, el que no contempla el uso de nuevas tecnologías. Entonces, la rigidez de este marco regulatorio no logra favorecer a los startups debido a que sus ejecutivos tendrán que aprender rápidamente a cumplir de manera satisfactoria los requisitos actuales al instante de poder lanzar soluciones innovadoras al mercado.

2.2.2. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

Para Alatorre, G. (1995). Es el resultado de diversas acciones que se orientan a lograr la mayor coherencia posible entre los tres aspectos que tiene toda organización: el Proyecto, la Organización y los Recursos.

Según Grantcraft.org (2016). Nos comenta que se orienta a mejorar la efectividad, pero esencialmente en el nivel organizacional. Este

concepto se usa indistintamente con otras terminologías como lo es el desarrollo organizacional, desarrollo institucional. Se entiende por desarrollo y fortalecimiento de la institución como un proceso dinámico, de cambios relevantes en la vida institucional. Estas acciones deberán sustentarse, acompañarse y retroalimentarse en el desarrollo de los procesos socio técnicos y sociopolíticos, de fortalecimiento de todas aquellas capacidades sociales e incidencia social y pública.

2.2.2.1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO CORPORATIVO.

Según Cordova, F., Silupú, H. & Cutipa, R. (2016). Esta concepción posibilita que el análisis interno tenga una orientación hacia los aspectos más relevantes en el interior de la empresa, constituyéndose como una herramienta que posibilite la determinación de los aspectos fuertes y de aquellas debilidades de la institución, que tienden a apreciarse como recursos, deficiencias. Entonces una institución para que genere ventajas competitivas sustentables en el tiempo, tendrá que orientarse al desarrollo de capacidades diferenciadas. Entre las más importantes se tiene una orientación hacia los resultados que se basan específicamente en el liderazgo, alianzas estratégicas, el trabajar en equipo, la actitud hacia el aprendizaje y mejora continua.

Las competencias más importantes se basan en las experiencias, confiabilidad y flexibilidad que emanan de del capital humano y se logran constituir como una ventaja competitiva sustentable en el tiempo.

2.2.2.2. DESARROLLO EMPRESARIAL

Según Campos, V. (2016). Es el resultado que experimenta la empresa producto de su evolución en el tiempo. Lograr una imagen empresarial, consolidarse con una posición competitiva propia, desarrollar un adecuado clima laboral o lograr ser una empresa que cumpla con ser responsable son aspectos que denotan un desarrollo empresarial.

Existen algunas empresas que para lograr el ansiado desarrollo toman la decisión de reducir su tamaño, ello quiere decir, decrecer. Es así, el desarrollo las empresas no necesariamente se relaciona con el crecimiento o incremento de su volumen, si no que en algunos casos podría tener un significado contrario. Situación en la que algunas empresas que toman la decisión de desprenderse de algunas tareas para centrarse específicamente a su actividad estratégica, entonces ellas toman cursos de acción hacia la externalización de sus tareas, estrategias de downsouzing y estrategias de tercerización, entre algunas otras de gran importancia.

2.2.2.3. CRECIMIENTO EMPRESARIAL

Servilegal, V. (2013). Una organización y/o negocio tiene su punto de partida en la generación de una idea, dándole forma a un proyecto en que incursionamos con deseo y los sueños de que todas nuestras metas se conviertan en activos tangibles e intangibles para el desarrollo personal y

empresarial. En la etapa inicial se tiene la idea de la actividad comercial que se quiere desarrollar, se empieza a desarrollar el proyecto y a medida que se produce el crecimiento de la empresa, crecerán también las obligaciones que se exigen a todo negocio que está iniciando sus actividades. Poner en marcha la empresa no se queda solamente en aspectos como la constitución de ella, además implica que en la medida que se incremente la productividad, se tenga todo lo que se requiere para poder cumplir con las necesidades de los clientes que demandan de nuestros servicios.

El desarrollo de esta actividad, en la gran cantidad de casos, se obvian algunos factores como la correcta contratación y/o vinculación de personal a la empresa, realizándolo de manera informal, el pago de impuestos y/o cumplimiento de obligaciones tributarias, los trámites de las autorizaciones para una adecuada ejecución de las actividades comerciales que se desarrollen, y la correcta celebración de los contratos o el cumplimiento de los requisitos formales al momento de realizar negocios con nuestros clientes.

2.2.2.4. LAS ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO EN EL TALENTO HUMANO

Según Gordón, J. (2017). Esta dinámica de las organizaciones en la actualidad, requieren la dirección del personal. Diversos enfoques de capital humano cobran una trascendental vigencia como una vía para hacer frente a los retos de las organizaciones que se orientan al desarrollo de

los colaboradores a lograr un eficiente desempeño de sus actividades.

Se tiene conocimiento que el reclutamiento y la selección de empleados es considerado como no adecuado, porque el capital humano logra cumplir con el perfil requerido para cubrir cada puesto de trabajo, también que una correcta inducción en el trabajo y como consecuencia de ello el mal servicio hacia grupos que son vulnerables sin reglas claras y mal definidas, la no existencia de empleados calificado ha posibilitado la obtención de resultados de una gestión que no es satisfactoria en las empresas; esto trae como consecuencia que se pongan en riesgo los resultados organizacionales a cumplirse.

Con estas deficiencias halladas el estudio posibilita el diseño de un Sistema de Gestión del Capital Humano para poder realizar el fortalecimiento del Desempeño Laboral, donde los niveles superiores darán una solución y con ello mejorar el desempeño de los empleados, fortaleciéndose la gestión de la administración, es por ello que este estudio se orienta a desarrollar estrategias que serán de soporte y se podrá mejorar el desempeño de los empleados.

2.2.2.5. CLAVES PARA MEJORAR Y FORTALECER TU GESTIÓN EMPRESARIAL.

Bejobwww (2016). En este ambiente de empresas cada vez más competitivo se requiere el desarrollo de métodos y

de procesos adecuados para lograr una excelente gestión de las empresas.

- A.** Dedicar más tiempo a las rutinas gerenciales. Analizar los procesos de la organización, sean productivos o comerciales, y ver sus resultados son acciones que requieren dedicación y ser constantes. Recabar, registrar la actualización de la información son tareas relevantes que agilizan la gestión y dan lugar al incremento de desarrollo, pero requieren que se le dedique tiempo para cuidar todo este proceso interno.

- B.** Invierte en tecnología para fortalecer la gestión empresarial. Es necesario la integración de las nuevas tecnologías en la empresa, también de herramientas de apoyo accesibles, que generen un ahorro de tiempo y con resultados esperados. De esta manera los empleados tendrán mayor una mayor facilidad para el uso de estas herramientas y la gestión empresarial lograra una mayor seguridad.

- C.** Tu equipo es muy importante. Este aspecto es importante, no olvidar, debes hacerles sentir que están cómodos en su puesto de trabajo. El empleado deberá estar en todo momento motivado, sino es así el desempeño laboral podrá bajar, y como consecuencia de ello los resultados podrían empeorar. Entonces para que un proceso gerencial pueda funcionar adecuadamente es necesario tener y contar con la comprensión y la participación de todos.

D. Analiza y entiende los resultados obtenidos. Una manera eficaz de poder saber si los esfuerzos que se desarrollan en la gestión empresarial están dando sus resultados es importante el análisis de los resultados logrados, en el corto y medio plazo. Con estos resultados tendremos informaciones veraces y reales con las que puedan tomar nuevas decisiones acertadas para poder mejorar la gestión de la empresa.

2.2.2.6. LA EFICIENCIA Y EL DESARROLLO

Según Hinds, M. (2008). Nos comenta que, en el largo plazo, la política social se convierte en la política económica, porque es la única base en la que se sustenta el desarrollo económico y la inversión en capital intelectual, que en esencia es el contenido de la política social. La política económica se logra convertir en la base de la política social, por que la economía es la que genera los recursos para poder invertir en el capital humano. El tiempo en el que se mide el desarrollo es el largo plazo, donde se puede apostar con seguridad que los países que invirtieron sus economías en economías basadas en el conocimiento, son aquellos que más han desarrollado en el aspecto social y económico.

Estos aspectos no son sostenibles en el tiempo. El segundo aspecto por el cual un país puede ser menos rico que lo que su gente le permitiría es la adopción de un modelo de desarrollo económico, que reduce la efectividad con la que utiliza este capital humano en beneficio de las organizaciones.

2.3. DEFINICIÓN TÉRMINOS BÁSICOS

- **Alta dirección.** Individuos que dirigen y logran controlar desde el más alto nivel una empresa.
- **Barrera a la imitación.** Son aquellas limitantes para lograr la imitación de las ventajas de competitividad de una empresa.
- **Capacidad gerencial.** Se refiere a todos los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes que posibilitan a las personas influenciar usando métodos no coercitivos ni restrictivos el logro de los resultados.
- **Capacidad productiva.** Es determinar la cantidad a producir por una empresa y lograr establecer sus condiciones para la atención al mercado.
- **Competencia.** Habilidad comprobada en la aplicación de los conocimientos y las aptitudes.
- **Competencia.** Habilidades que posee una persona para desarrollar determinadas funciones.
- **Control estratégico.** Se fundamenta en el cumplimiento del plan estratégico y la comprobación de que se han logrado los resultados establecidos.
- **Control.** Proceso que utiliza la observación, y se basa en la comparación de los resultados que se han logrado con los resultados que se esperan lograr.

- **Cultura estratégica.** Son las normas, valores, actitudes y conocimientos que tienen relación con la comprensión de las funciones estratégicas, especialmente, en los resultados.
- **Cultura organizacional.** En un conjunto de valores, principios compartidos por sus integrantes, que le ofrecen formas establecidas de pensamiento, sentimiento.
- **Curva de experiencia.** Constituye una expresión gráfica del efecto de la experiencia como efecto de la economía de escala, los efectos de especialización.
- **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, tomando como base la reducción de costos y el incremento de la utilidad.
- **Evaluación comparativa.** Constituye una medida del rendimiento que es comparado con aquellas mejores prácticas como una forma de establecer objetivos de mejora en la gestión de una empresa en tiempos de alta competitividad.
- **Formación permanente.** Continuación de los estudios, incluyéndose los programas de la propia empresa: constituye una manera importante de lograr la aceleración y la asimilación de las nuevas tecnologías.
- **Formación profesional.** Tiene su fundamento en el desarrollo de cursos, especialmente para los profesionales y para los estudiantes orientados a formarlos para generar nuevos conocimientos que le

servirán para desarrollar nuevas capacidades y competencias laborales.

- **Fortalecimiento institucional.** Es el rediseño de los procesos de la estructura de la organización con el propósito de atender de forma adecuada y con la calidad requerida en el servicio a nuestros clientes.
- **Gestión documental.** Son aquellas actividades de orden administrativas y técnicas con base en la planificación, el manejo y la organización de toda la documentación que se produce y se recibe en las organizaciones.
- **Gestión.** Son las actividades que se han coordinado para lograr la dirección y el control de una organización.
- **Innovación de procesos.** Se basa en la búsqueda de la mejora de las técnicas utilizadas en los procesos de producción, simplificando los procesos, optimizando los métodos y considerando las variables humanas.
- **Innovación empresarial.** Es una política de la empresa que se basa en darle valor agregado a los productos o servicios y se orienta no solo a los que proporcionan sino a todos aquellos beneficiarios indirectos, los usuarios finales y los intermediarios.
- **Innovación incremental.** Se refiere a las mejoras que se introducen en una organización sin cambiar sustancialmente el producto y los procesos.

- **Innovación radical.** Son ideas que implementan ideas regularmente nuevas y es el resultado de la combinación de las técnicas conocidas o la aplicación de novedosas técnicas.
- **Innovación sistemática.** Constituye la búsqueda que se organiza para producir cambios en la organización, y además un análisis de las oportunidades que estos cambios producen.
- **Innovación.** Es la introducción de algo nuevo, que se considera original, a lo tradicionalmente existente.
- **Misión.** Es el objetivo social o la razón de ser de la entidad o la organización.
- **Previsión tecnológica.** Es un proceso para la evaluación de las necesidades y las oportunidades a futuro de la economía de una ciudad o de un país, considerando las tendencias tecnológicas y del mercado.
- **Políticas.** Son las reglas o normas y las orientaciones relativas a la calidad tal como se expresa formalmente la alta dirección de la organización.
- **Sistema de control.** Es una secuencia de partes en la que se definen las áreas que son necesarias apreciar y, dentro de ellas, es necesario establecer cuáles son los puntos clave a ser observados.
- **Sistema de innovación.** Es un proceso que logra incluir el sector de la innovación, el financiamiento de la innovación, los servicios y planes de soporte empresarial.

- **Sistema.** Se refiere al conjunto de todos los elementos que se interrelacionan, y entre ellos existe una cohesión del equipo y un propósito compartido.

2.4 BASES HISTÓRICAS

Según Zucchetti, A. (2016). Comenta que la innovación comenzó a interesar a las personas y las empresas y empezó a estudiarla. Con la popularización de este tema posibilitó el auge de la “época de oro”, que inicio en los 60s y llego a su término en los años 90s. En este periodo se realizó el lanzamiento de diferentes innovaciones que causaron una revolución importante en la vida de las personas: la PC, el GPS, el microondas, y el celular. Es en esta época que gran parte de los conceptos más importantes de la innovación y de los procesos de innovación que se conocen y se usan hoy se desarrollaron. De esta manera, Rolf Estate desarrolló en la década de los 80 el proceso de Design Thinking, una concepción que aún se sigue usado por diversas empresas y muchos emprendedores. Con el desarrollo económico de estas innovaciones, esta palabra mágica “innovación” se convirtió paulatinamente en un término muy común, además de uno de los más difundidos. Donde cada empresa pone su idea innovadora propia, debido a que la innovación en este momento es una moda. En ese sentido han aparecido nuevos conceptos de innovación que están utilizando en estos días: innovación orgánica, o frugal, la que se desarrolló no en empresas globalizadas, sino en las empresas pobres de países emergentes que intentaron apropiarse del concepto de innovación.

Para Saavedra, S. (2016). Nos comenta que, en el desarrollo de las instituciones políticas, los entendidos que hoy laboran con base en el enfoque institucionalista multidisciplinario están introduciendo en sus

análisis concepciones, como el tiempo, los ambientes, las alianzas políticas y las ideas. El interés es conectarlos con estudios de casos, que tienen como propósito entender y explicar la estabilidad y el cambio recurrente de la vida política.

2.5. BASES LEGALES

Según la Sociedad Nacional de Industrias (2018). El Poder Ejecutivo ha promulgado la Ley N° 30968 “Ley que promueve la ciencia, tecnología e innovación tecnológica por intermedio de los gobiernos locales”, la que busca la generación del desarrollo tecnológico, complementando el esfuerzo de los estudiantes y su contribución con el desarrollo local sustentable.

Esta Ley que ha sido modificada en su artículo 82 de la Ley Orgánica de Municipalidades indican que las municipalidades, en lo referente a la educación, ciencia, tecnología, innovación, cultura, deportes y recreación, poseen las competencias y funciones específicas que son compartidas con el gobierno nacional y el gobierno regional.

Para el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables a partir del año 2002 y con la reforma en marcha al Capítulo XIV del Título IV de la Constitución Política del Perú con la Ley N° 27680, la descentralización en el Perú se establece como Política de Estado y un proceso democrático, permanente e irreversible que ha expresado de forma marcada en una transferencia paulatina de competencias, funciones y recursos del Gobierno Nacional a los Gobiernos Regionales y Locales.

Para dar su cumplimiento, se toma la Ley de Bases de la Descentralización, Ley N° 27783 y sus modificaciones, se concibe a la

capacitación de los gestores en el proceso de descentralización como un factor importante para lograr el propósito del mismo, contenido en el artículo 188 de la Constitución Política del Perú. En efecto, como describe la parte considerativa del Decreto Supremo N° 021-2004-PCM que refrenda el “Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica en Gestión Pública para el Fortalecimiento de los Gobiernos Regionales y Locales”.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de Tablas y Figuras

Variable Independiente: Innovación de Procesos

Dimensión: Gestión de Personal

Tabla 1: ¿Considera usted que la cooperación es importante para lograr los objetivos establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	48	100,0%	100,0%	100,0%
	Algunas veces	0	0,0%	0,0%	100,0%
	Nunca	0	0,0%	0,0%	100,0%
	Total	48	100,0	100,0%	

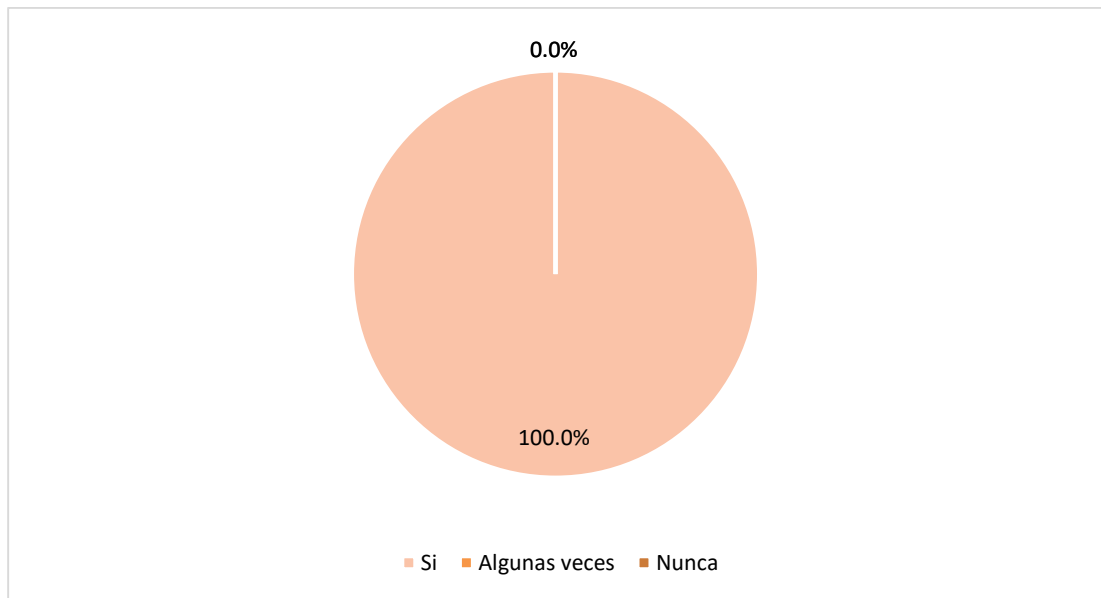


Figura 1: ¿Considera usted que la cooperación es importante para lograr los objetivos establecidos?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 1, se logra observar que un 100% de los encuestados considera que la cooperación es importante para lograr los objetivos establecidos.

Tabla 2: ¿Desarrollo de habilidades en innovación y creatividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	34	70,8%	70,8%	70,8%
	Algunas veces	12	25,0%	25,0%	95,8%
	Nunca	2	4,2%	4,2%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

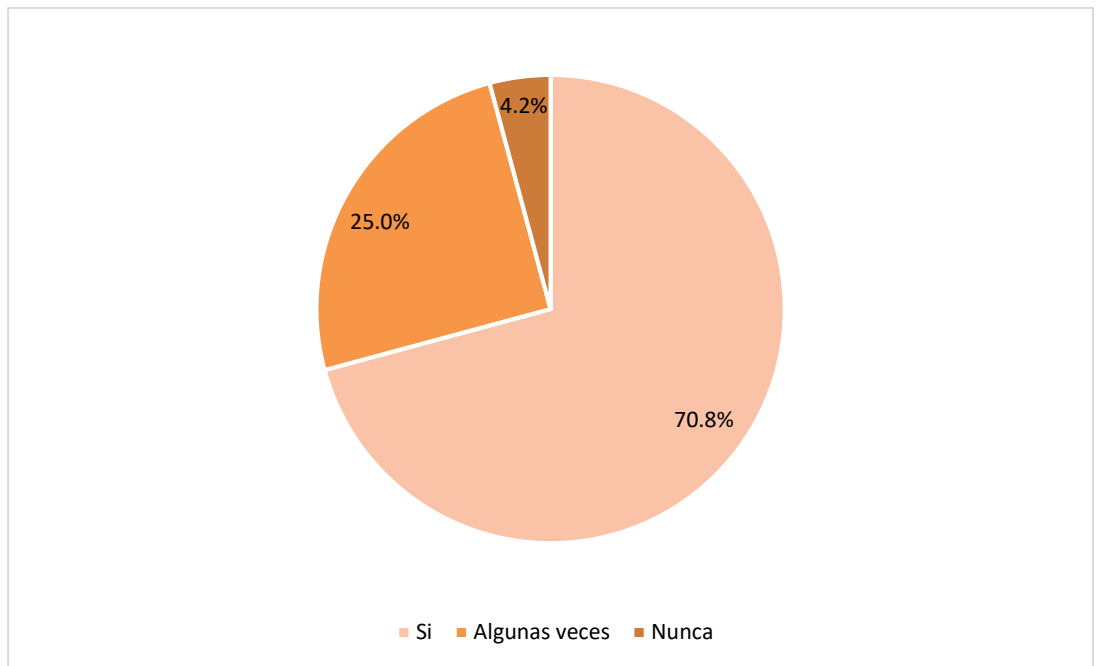


Figura 2: ¿Desarrollo de habilidades en innovación y creatividad?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 2, se puede visualizar que un 70.8% de los encuestados considera que desarrollo habilidades en innovación y creatividad, un 25% manifestó; que algunas las ha desarrollado, y 4% dijo que nunca desarrollo las habilidades de innovación y creatividad.

Tabla 3: ¿Considera que la supervisión debe ser constante en el desarrollo de las actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	42	87,5%	87,5%	87,5%
	Algunas veces	4	8,3%	8,3%	95,8%
	Nunca	2	4,2%	4,2%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

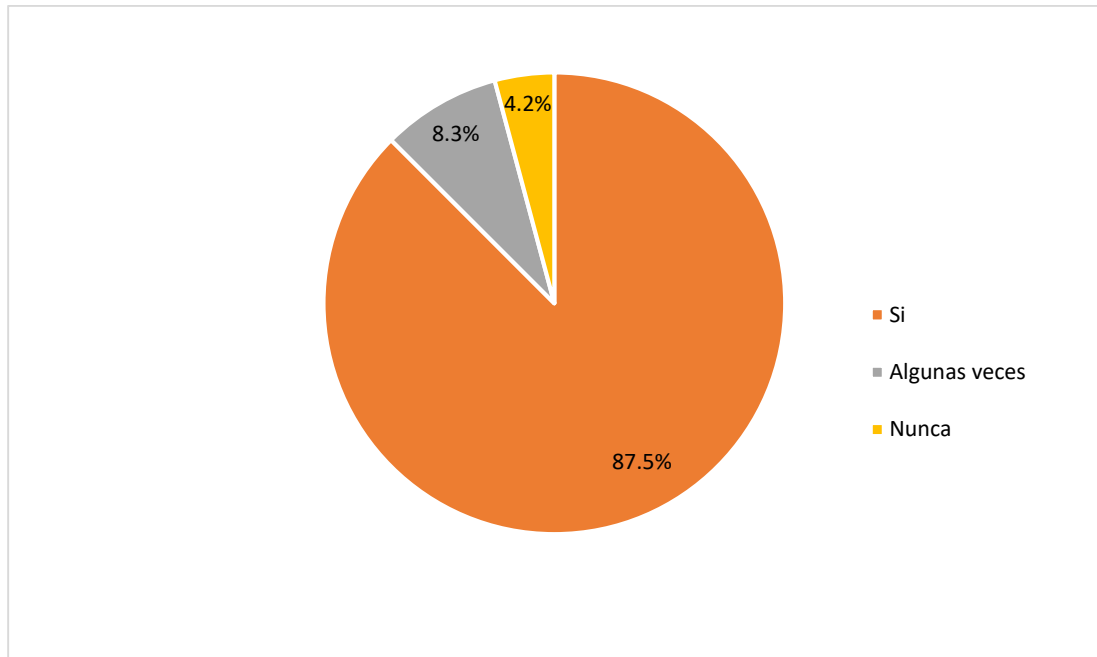


Figura 3: ¿Considera que la supervisión debe ser constante en el desarrollo de las actividades?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 3, se puede apreciar que un 87.5% manifestó que sí y considera que la supervisión debe constante en el desarrollo de las actividades, un 8.3% estableció que algunas veces y un 4.2% dijo que nunca estaría de acuerdo con esta situación.

Tabla 4: ¿Considera usted que la empresa debería de preocuparse por los objetivos individuales de los empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	40	83,3%	83,3%	83,3%
	Algunas veces	8	16,7%	16,7%	100,0%
	Nunca	0	0,0%	0,0%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

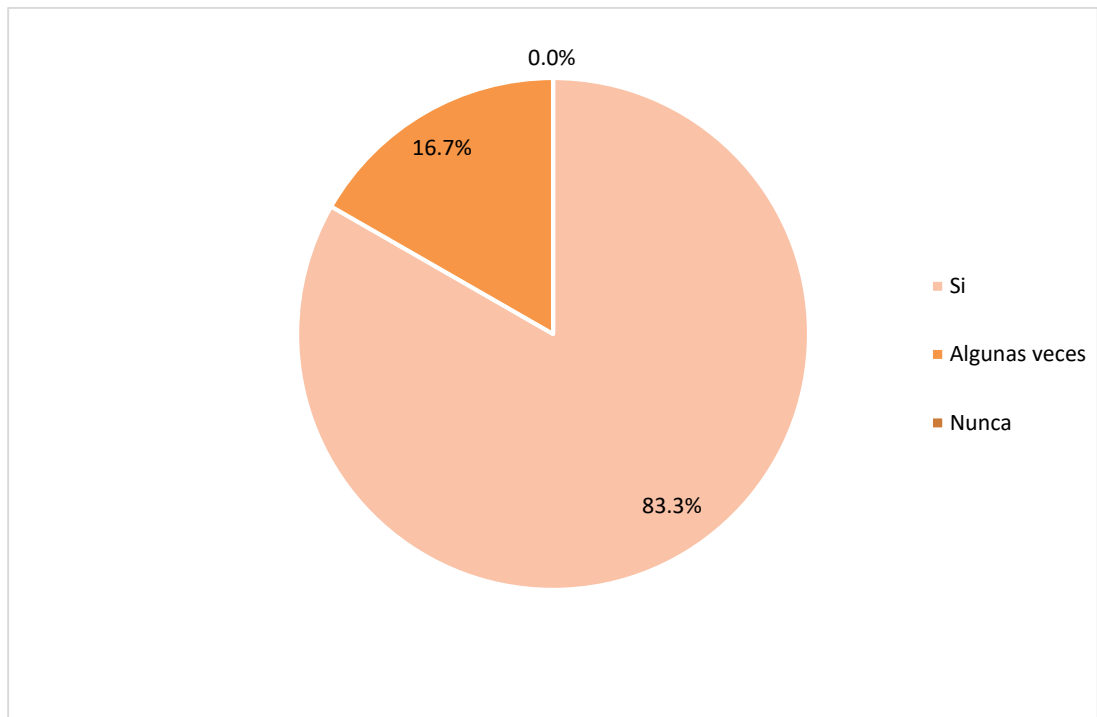


Figura 4: ¿Considera usted que la empresa debería preocuparse por los objetivos individuales de los empleados?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 4, se puede apreciar que un 83.3% manifestó que sí y considera que la empresa debería preocuparse por los objetivos individuales de los empleados, un 16.7% estableció que algunas veces percibe que la empresa se preocupa por los objetivos individuales.

Tabla 5: ¿Está usted conforme con las condiciones de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	24	50,0%	50,0%	50,0%
	Algunas veces	18	37,5%	37,5%	87,5%
	Nunca	6	12,5%	12,5%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

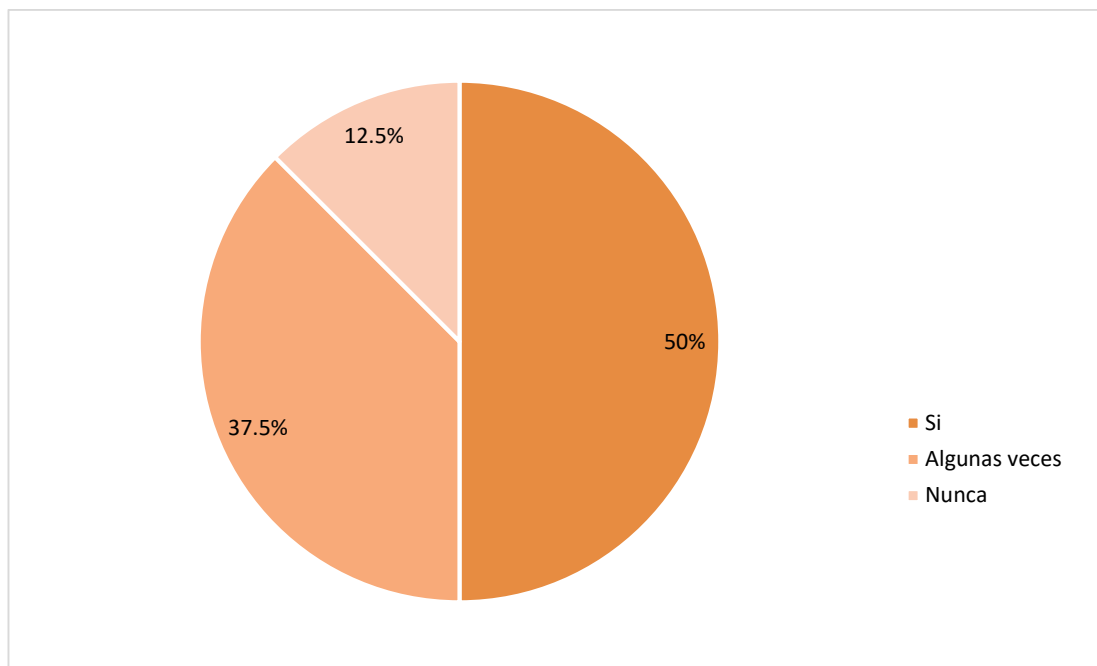


Figura 5: ¿Está usted conforme con las condiciones de trabajo?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 5, se puede ver que un 50% de los encuestados dijo que sí está conforme con las condiciones de trabajo, un 37.5% estableció que algunas veces y un 12.5% dijo que no está de acuerdo con estas condiciones de trabajo.

Dimensión: Cultura Innovadora

Tabla 6: ¿Se acostumbra a brindar un buen servicio al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	42	87,5%	87,5%	87,5%
	Algunas veces	4	8,3%	8,3%	95,8%
	Nunca	2	4,2%	4,2%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

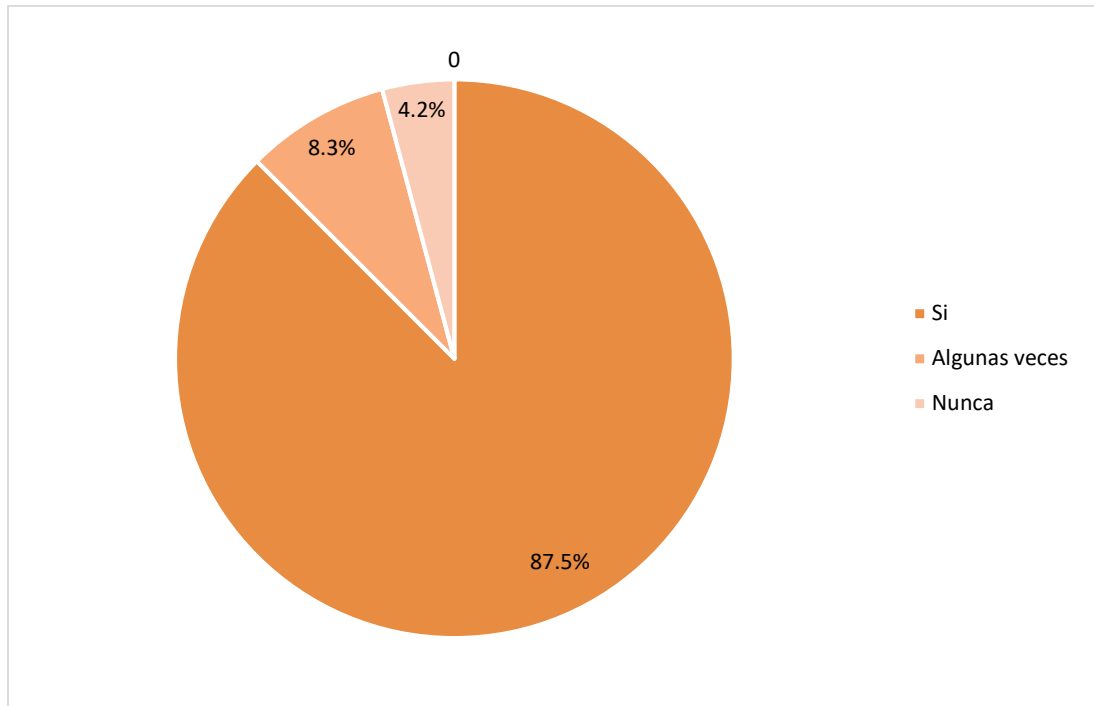


Tabla 6: ¿Se acostumbra a brindar un buen servicio al cliente?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 6, se puede ver que un 87.5% manifestó que sí se acostumbra a brindar un buen servicio al cliente, un 8.3% expreso que algunas veces y un 4.2% dijo que nunca se brinda un buen servicio al cliente.

Tabla 7: ¿Se acostumbra a brindar soluciones innovadoras y los procedimientos más adecuados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	20	41,7%	41,7%	41,7%
	Algunas veces	22	45,8%	45,8%	87,5%
	Nunca	6	12,5%	12,5%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

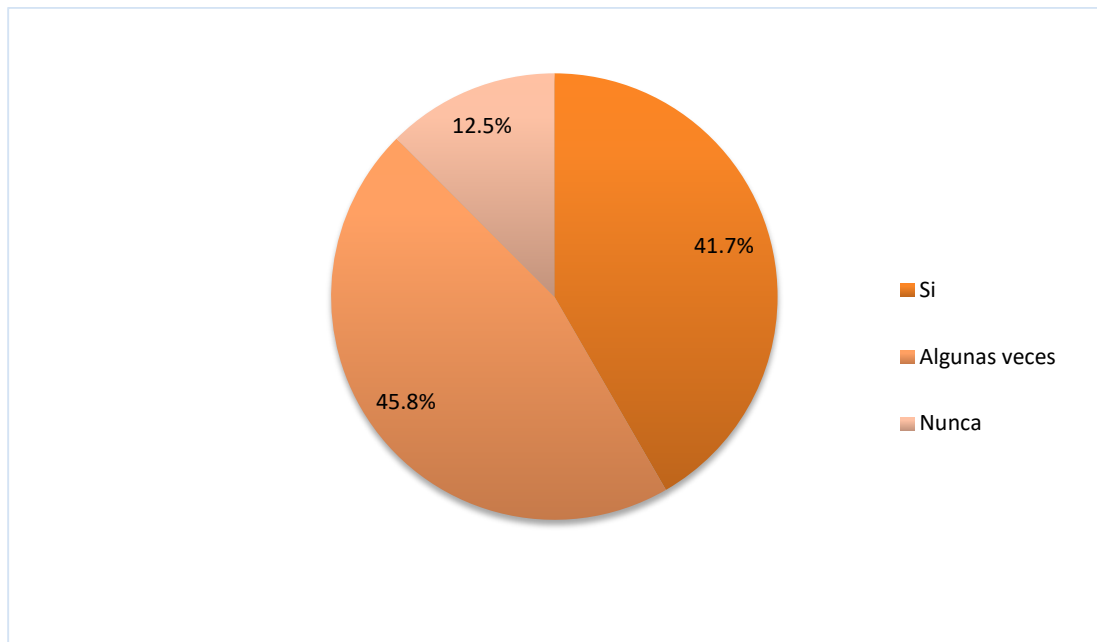


Figura 7: ¿Se acostumbra a brindar soluciones innovadoras y los procedimientos más adecuados?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 7, se puede ver que un 45.8% manifestó que algunas se acostumbran a brindar soluciones innovadoras y los procedimientos más adecuados, un 41.7% estableció que sí y un 12.5% dijo que nunca se acostumbra a brindar estas soluciones innovadoras.

Tabla 8: ¿Se tiene pensado la realización de proyectos innovadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	6	12,5%	12,5%	12,5%
Algunas veces	16	33,3%	33,3%	45,8%
Nunca	26	54,2%	54,2%	100,0%
Total	48	100,0%	100,0%	

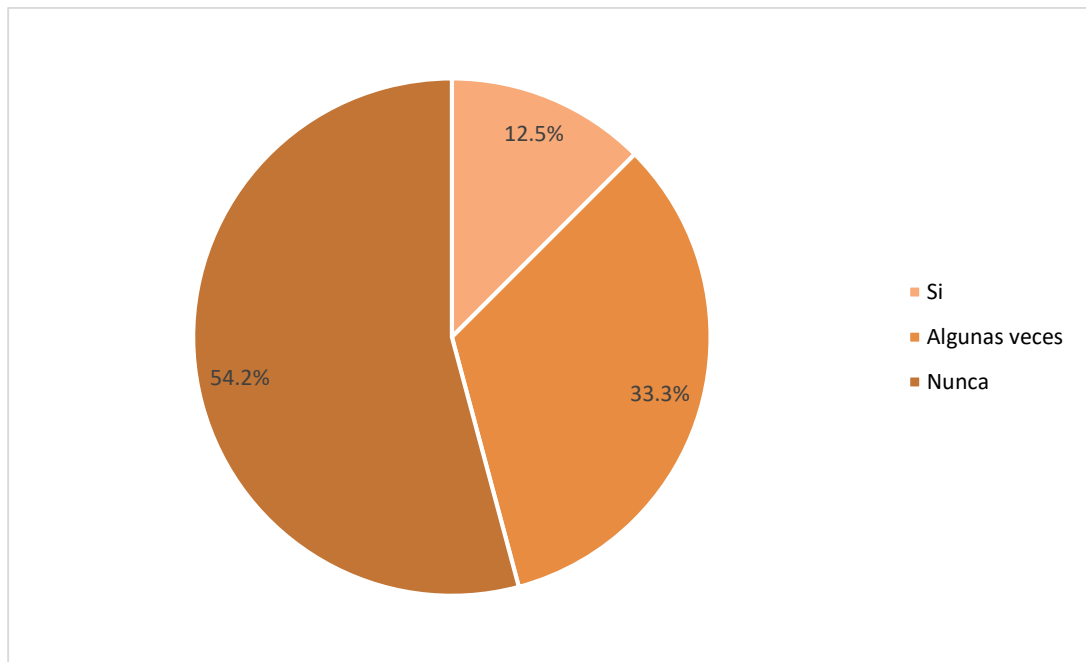


Figura 8: ¿Se tiene pensado la realización de proyectos innovadores?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 8, se puede apreciar que un 54.2% manifestó que nunca se ha tenido pensado la realización de proyectos innovadores en la empresa, un 33.3% expresó que algunas veces, y un 12.5% dijo que sí se ha pensado en la realización de proyectos innovadores.

Tabla 9: ¿Se cuenta con políticas empresariales orientadas a la innovación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	30	62,5%	62,5%	62,5%
	Algunas veces	6	12,5%	12,5%	75,0%
	Nunca	12	25,0%	25,0%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

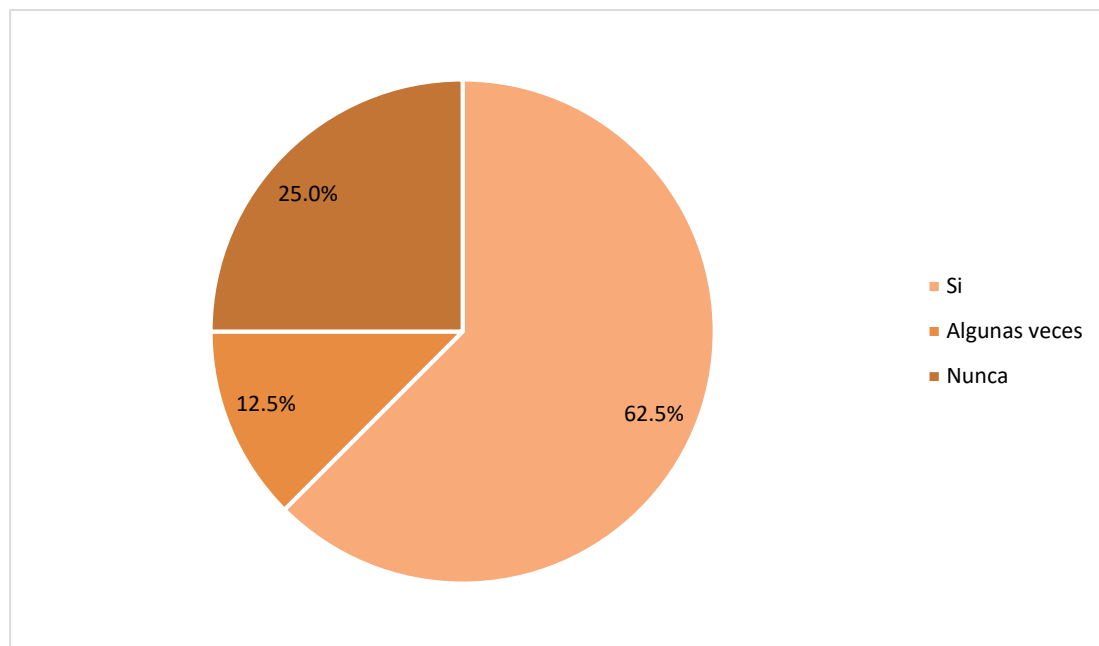


Figura 9: ¿Se cuenta con políticas empresariales orientadas a la innovación?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 9, se puede apreciar que un 62.5% manifestó que sí, se cuenta con políticas empresariales orientadas a la innovación, un 25.0% estableció que algunas y un 12.5% dijo que nunca se ha contado con estas políticas.

Tabla 10: ¿Considera usted que esta entidad cuenta con servicios y procesos innovadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	30	62,5%	62,5%	62,5%
	Algunas veces	12	25,0%	25,0%	87,5%
	Nunca	6	12,5%	12,5%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

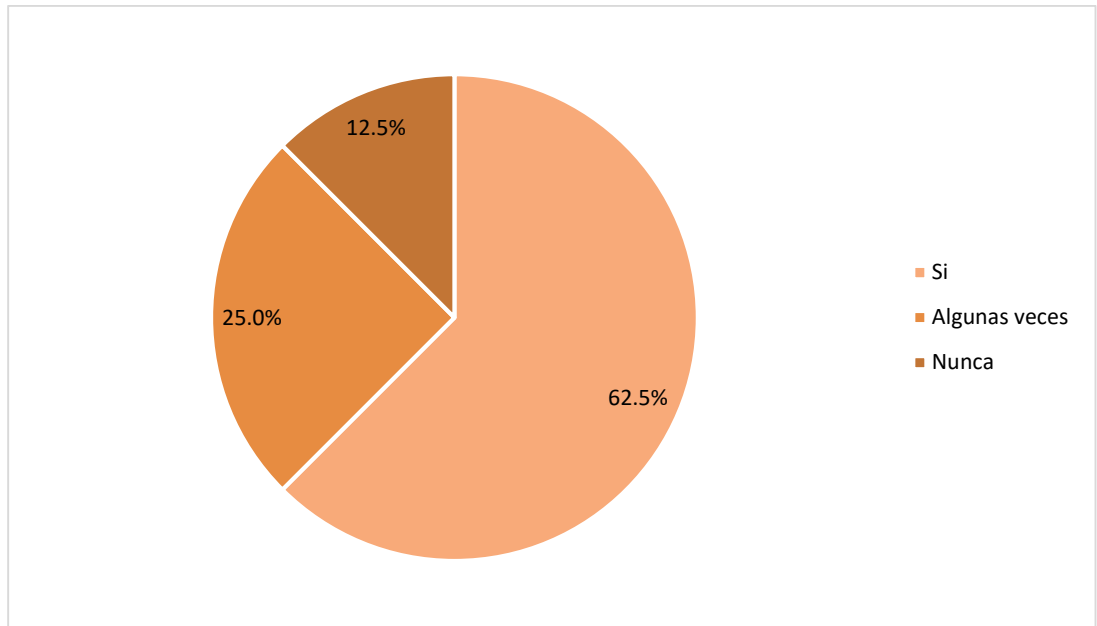


Figura 10: ¿Considera usted que esta entidad cuenta con servicios y procesos innovadores?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 10, se puede apreciar que un 62.5% manifestó que sí, considera que esta entidad cuenta con servicios y procesos innovadores, un 25% estableció que algunas y un 12.5% dijo que nunca se ha contado servicios y procesos innovadores.

Dimensión: Mejora Continua

Tabla 11: ¿Considera que existe una orientación hacia la calidad en los servicios que se brindan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	18	37,5%	37,5%	37,5%
	Algunas veces	20	41,7%	41,7%	79,2%
	Nunca	10	20,8%	20,8%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

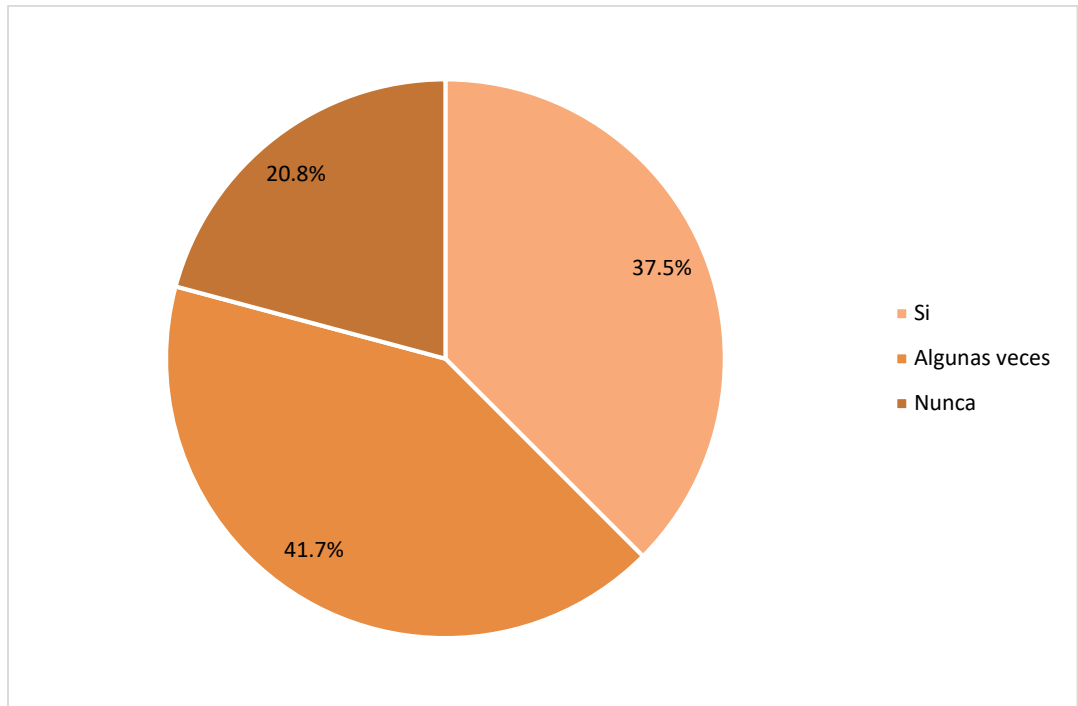


Figura 11: ¿Considera que existe una orientación hacia la calidad en los servicios que se brindan?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 11, se aprecia que un 47.1% de los encuestados manifiesta que algunas veces, existe una orientación hacia la calidad en los servicios que se brindan, un 37.5% establece que sí, y un 20.8% manifestó que nunca ha existido esta orientación hacia la calidad.

Tabla 12: ¿Considera que logra satisfacer las necesidades de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	22	45,8%	45,8%	45,8%
	Algunas veces	24	50,0%	50,0%	95,8%
	Nunca	2	4,2%	4,2%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

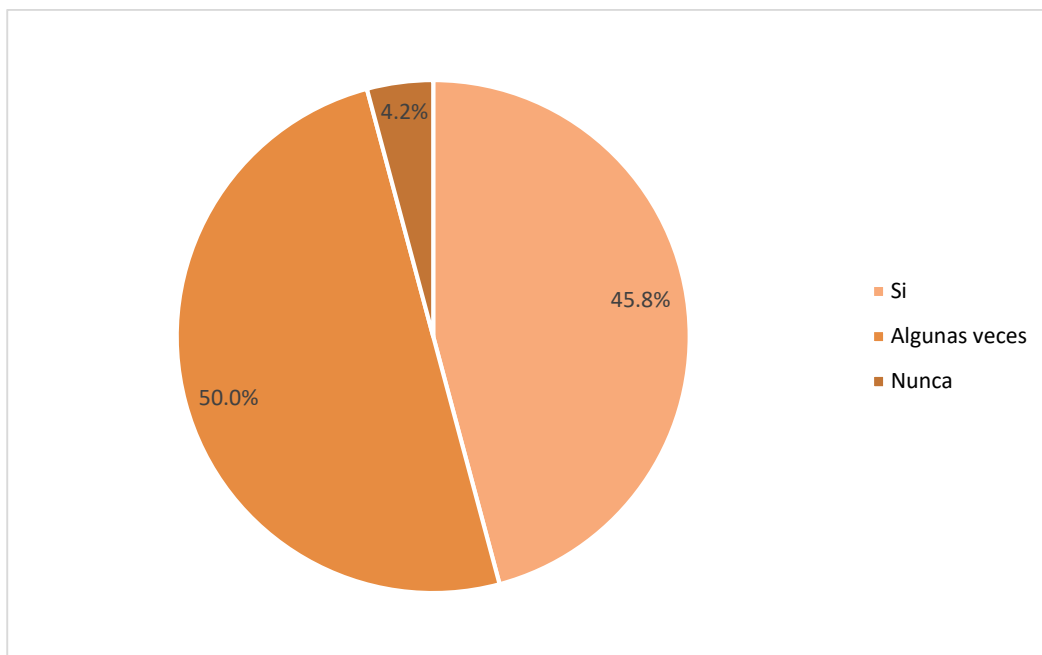


Figura 12: ¿Considera que logra satisfacer las necesidades de los clientes?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 12, se aprecia que un 50.0% de los encuestados manifiesta que algunas veces, considera que se logra satisfacer las necesidades de los clientes, un 45.8% y un 4.2% estableció que nunca se logra satisfacer las necesidades de los clientes.

Tabla 13: ¿Se acostumbra a realizar una evaluación de 360° orientada a la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	10	20,8%	20,8%	20,8%
	Algunas veces	8	16,7%	16,7%	37,5%
	Nunca	30	62,5%	62,5%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

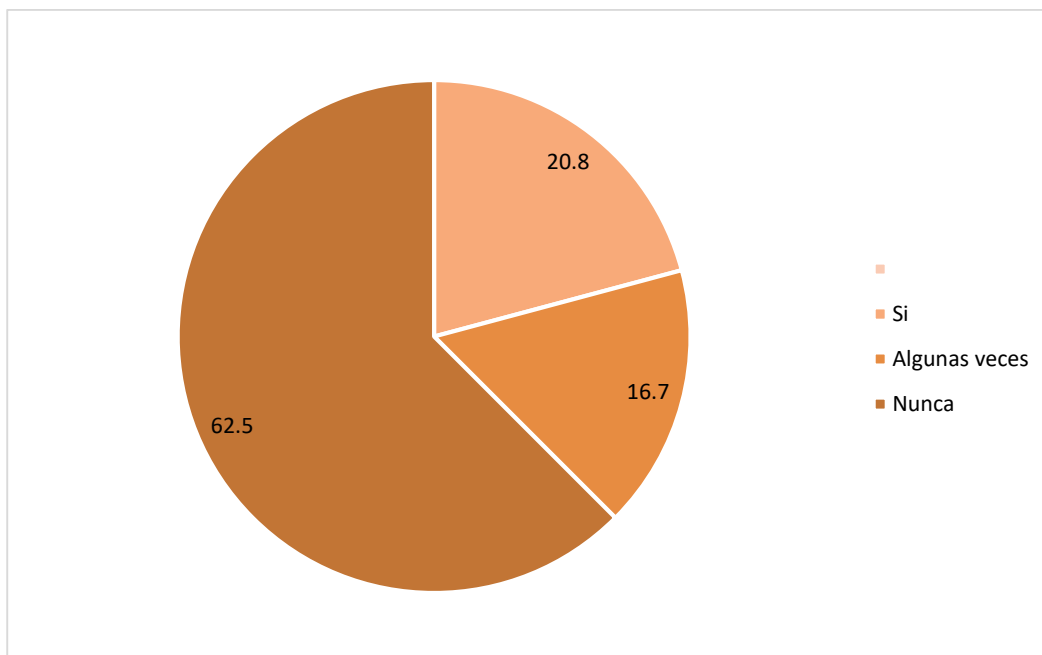


Figura 13: ¿Se acostumbra a realizar una evaluación de 360° orientada a la mejora continua?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 13, se aprecia que un 62.5% de los encuestados manifiesta que nunca, se acostumbra a realizar una evaluación de 360° orientada a la mejora continua, un 20.8% expreso que sí, y además un 16.7% expreso que algunas veces se realiza la evaluación de 360° para lograr la mejora continua.

Tabla 14: ¿Considera que existe una filosofía orientada a la mejora constante de los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	30	62,5%	62,5%	62,5%
	Algunas veces	2	4,2%	4,2%	66,7%
	Nunca	16	33,3%	33,3%	100,0%
Total		48	100,0%	100,0%	

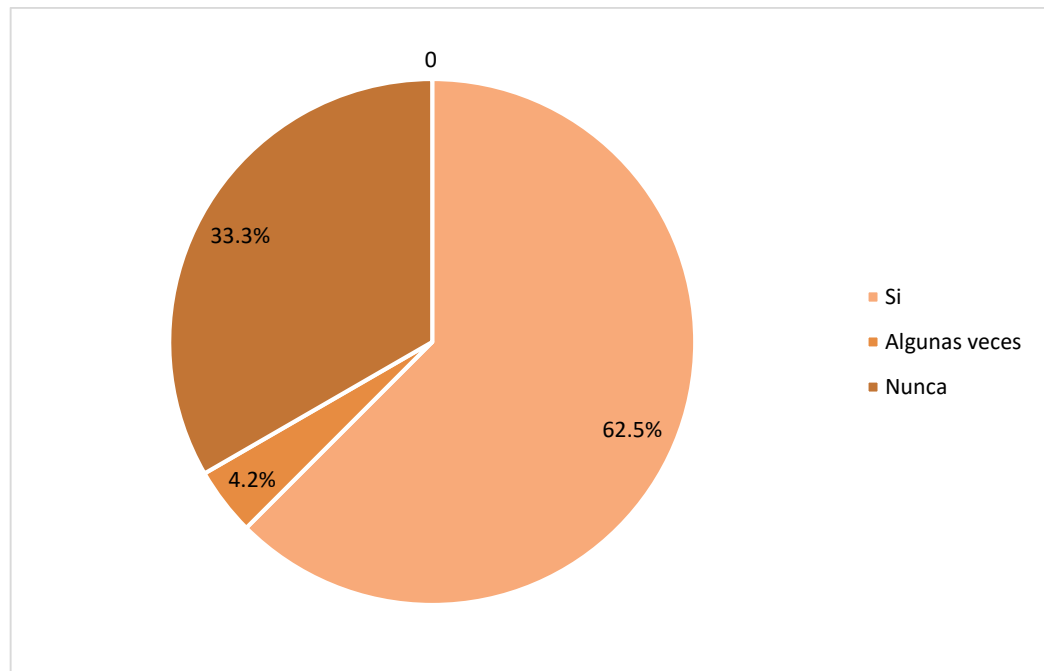


Figura 14: ¿Considera que existe una filosofía orientada a la mejora constante de los procesos?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 14, se aprecia que un 62.5% de los encuestados manifiesta que sí, considera que existe una filosofía orientada a la mejora constante de los procesos, un 33.3% nunca ha existido esta filosofía y un 4.2% manifestó que algunas veces ha considerado que existe una filosofía orientas a la mejora de los procesos.

Variable Dependiente: Fortalecimiento Institucional

Dimensión: Desarrollo Organizacional

Tabla 15: ¿Se acostumbra a trabajar en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	36	75,0%	75,0%	75,0%
	Algunas veces	10	20,8%	20,8%	95,8%
	Nunca	2	4,2%	4,2%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

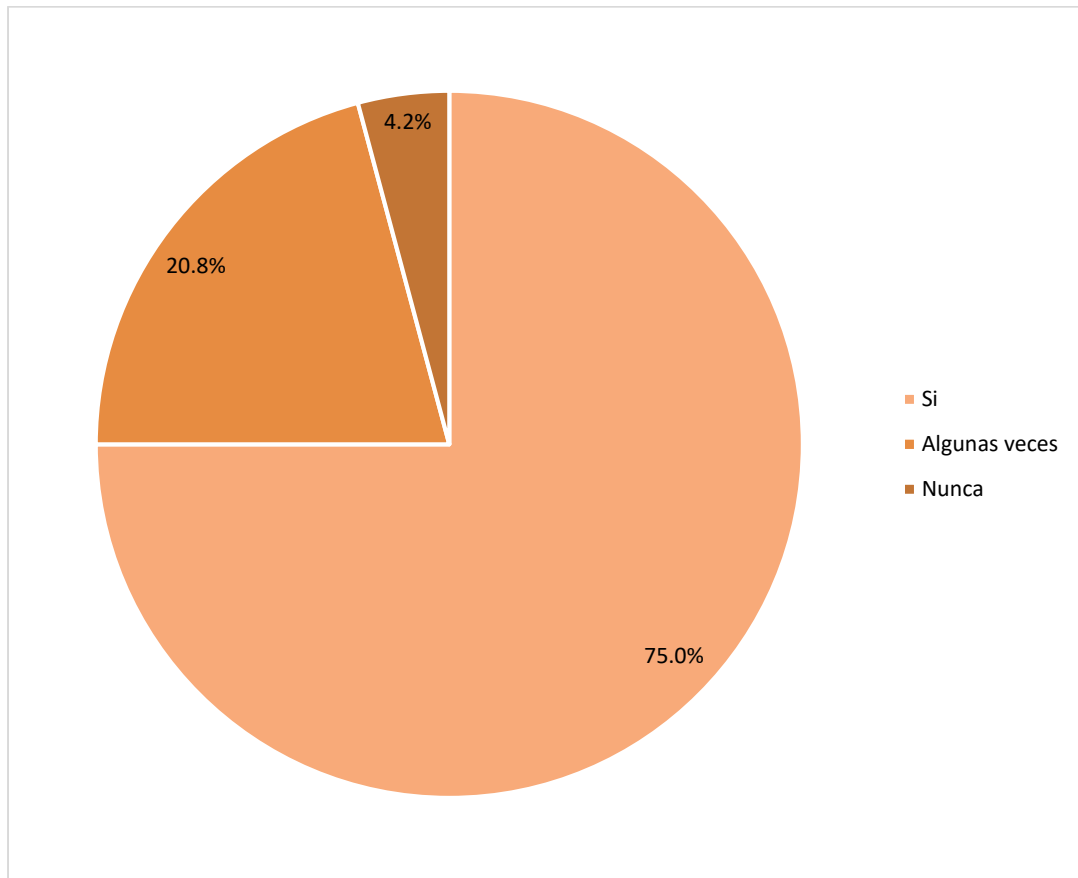


Figura 15: ¿Se acostumbra a trabajar en equipo?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 15, se aprecia que un 75.0% de los encuestados manifiesta que sí, se acostumbra a trabaja en equipo, un 20.8% estableció que algunas veces, y un 4.2% expreso que nunca ha existido la costumbre de trabajar en equipo.

Tabla 16: ¿Se logra cumplir con los objetivos en los plazos establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	28	58,3%	58,3%	58,3%
	Algunas veces	18	37,5%	37,5%	95,8%
	Nunca	2	4,2%	4,2%	100,0%
Total		48	100,0%	100,0%	

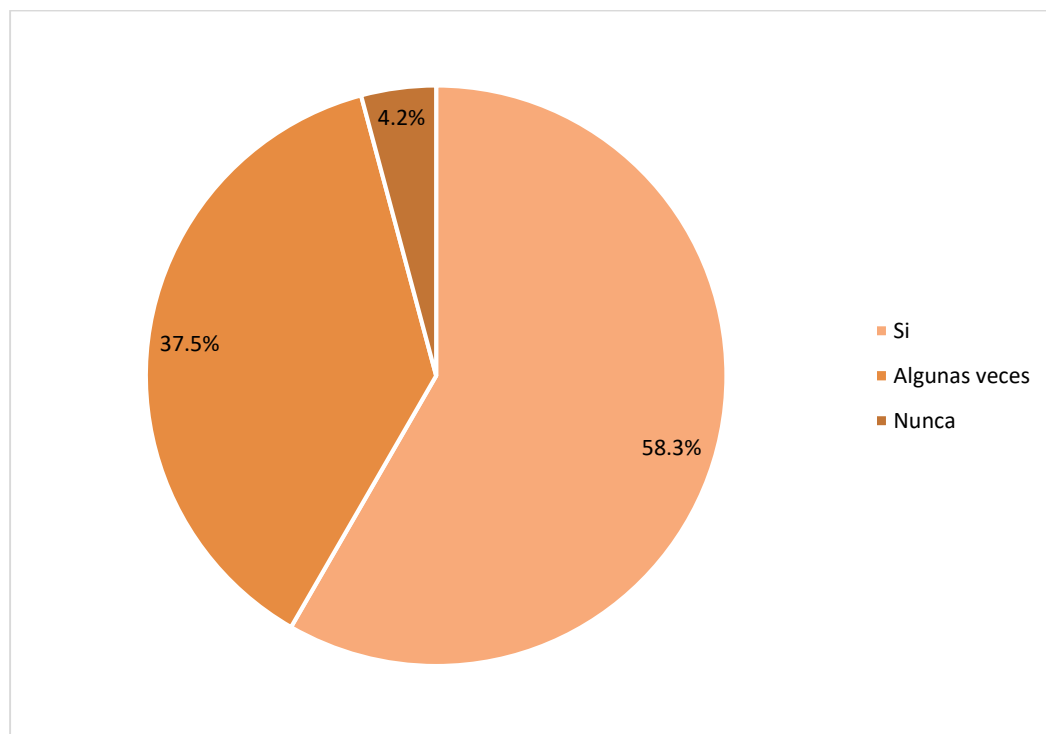


Figura 16: ¿Se logra cumplir con los objetivos en los plazos establecidos?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 16, se logra apreciar que un 58.3% manifiesta que sí, se logra cumplir los objetivos en los plazos establecidos, un 37.5% manifestó que algunas veces, y un 4.2% dijo que nunca se han cumplido con los objetivos en los plazos establecidos.

Tabla 17: ¿Las políticas empresariales responden a una necesidad de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	32	66,7%	66,7%	66,7%
	Algunas veces	16	33,3%	33,3%	100,0%
	Nunca	0	0,0%	0,0%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

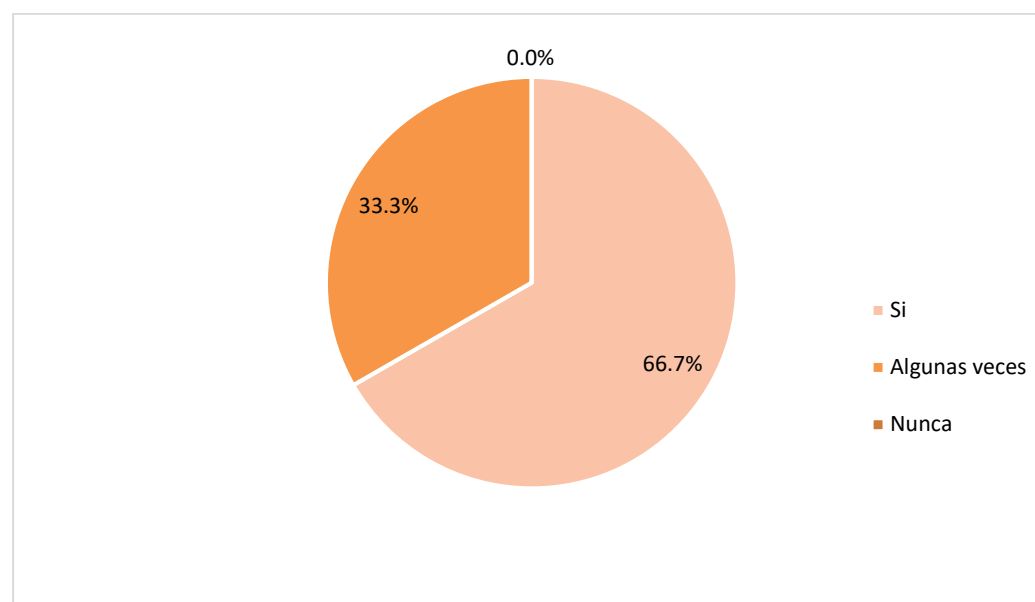


Figura 17: ¿Las políticas empresariales responden a una necesidad de la institución?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 17, se logra apreciar que un 66,7% de los encuestados manifiesta que sí, las políticas empresariales responden a una necesidad de la institución, 33.3% dijo que algunas veces se da esta situación.

Tabla 18: ¿Las relaciones interpersonales son las adecuadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	12	25,0%	25,0%	25,0%
	Algunas veces	14	29,2%	29,2%	54,2%
	Nunca	22	45,8%	45,8%	100,0%
Total		48	100,0%	100,0%	

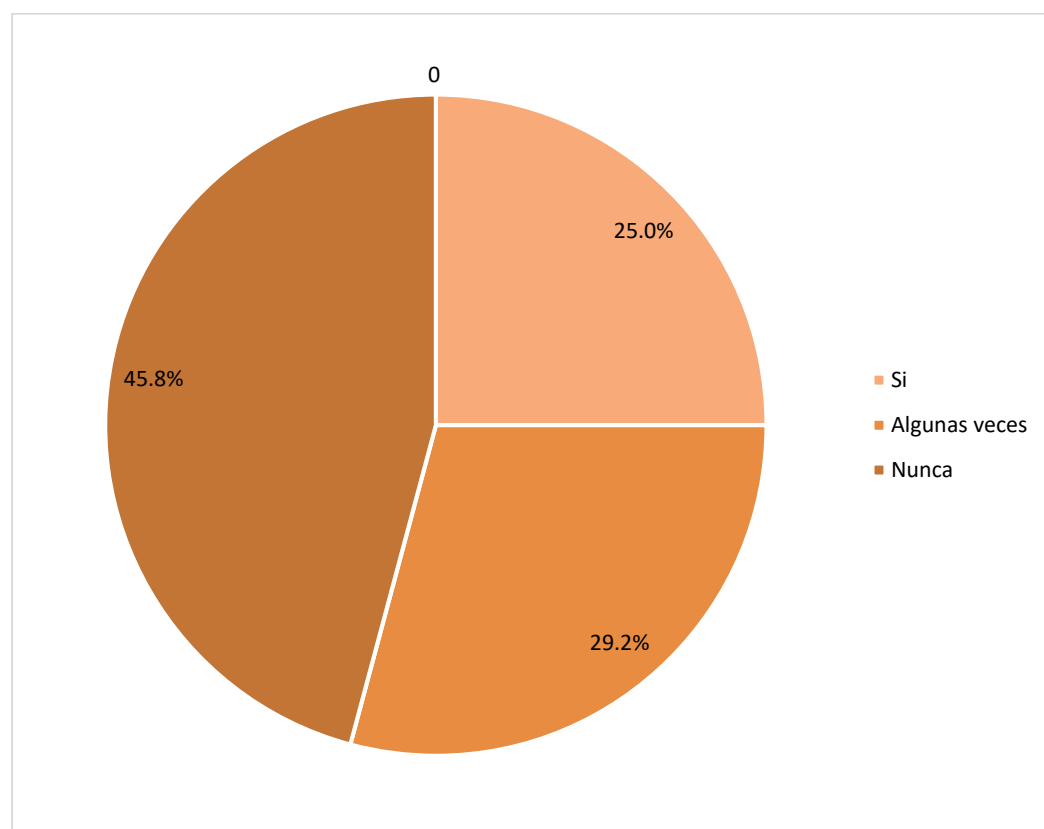


Figura 18: ¿Las relaciones interpersonales son las adecuadas?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 18, se logra apreciar que un 45.8% de los encuestados manifiesta que nunca, las relaciones interpersonales son las adecuadas, un 29.2% estableció que algunas veces y un 25.0% dijo que estas relaciones interpersonales son las adecuadas.

Tabla 19: ¿Considera que la institución tiene la capacidad para adaptarse a los cambios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	36	75,0%	75,0%	75,0%
	Algunas veces	4	8,3%	8,3%	83,3%
	Nunca	8	16,7%	16,7%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

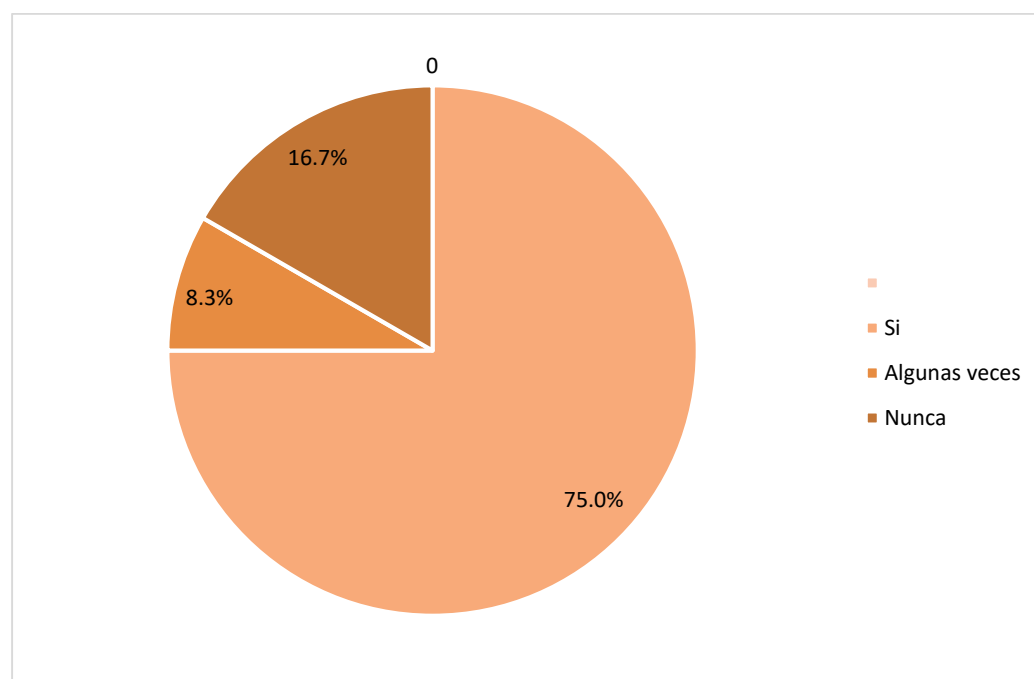


Figura 19: ¿Considera que la institución tiene la capacidad para adaptarse a los cambios?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 19, se logra apreciar que un 75% de los encuestados manifiesta que sí, y considera que la institución tiene la capacidad para adaptarse a los cambios, un 16.7% nunca, y un 8.3% establece que la empresa tiene esa capacidad de adaptación.

Tabla 20: ¿La institución cuenta con la tecnología adecuada para dar el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	48	100,0%	100,0%	100,0%
	Algunas veces	0	0,0%	0,0%	100,0%
	Nunca	0	0,0%	0,0%	100,0%
	Total	48	100,0	100,0	

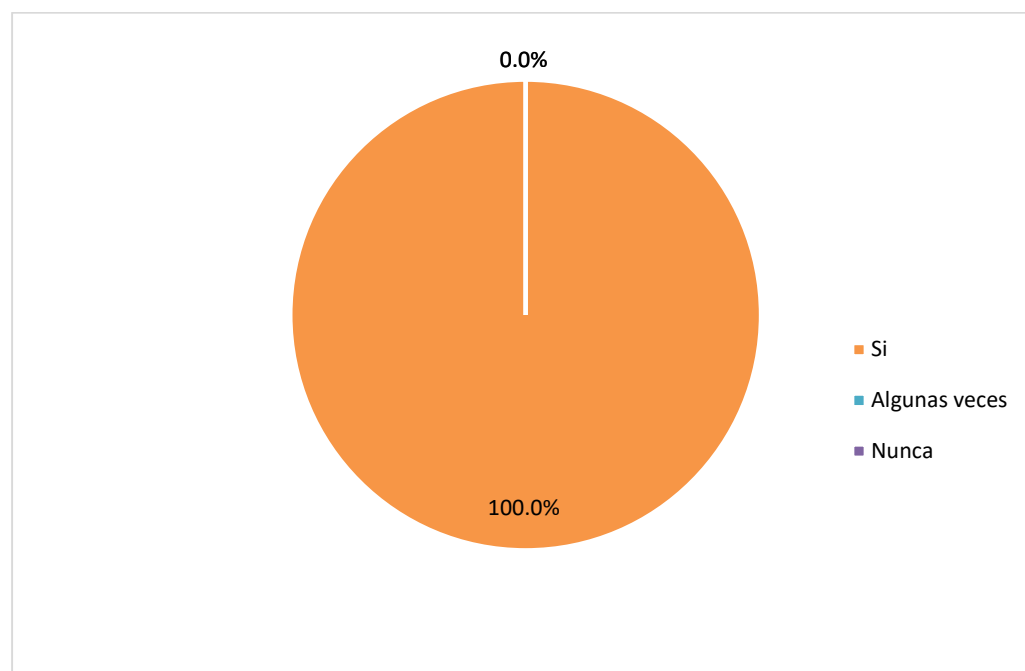


Figura 20: ¿La institución cuenta con la tecnología adecuada para dar el servicio?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 20, se logra apreciar que el 100% de los encuestados manifiesta que sí, y considera que la institución cuenta con la tecnología adecuada para dar el servicio.

Dimensión: Sistema de incentivos

Tabla 21: ¿La institución cuenta con un sistema de incentivo óptimo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	10	20,8%	20,8%	20,8%
	Algunas veces	16	33,3%	33,3%	54,2%
	Nunca	22	45,8%	45,8%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

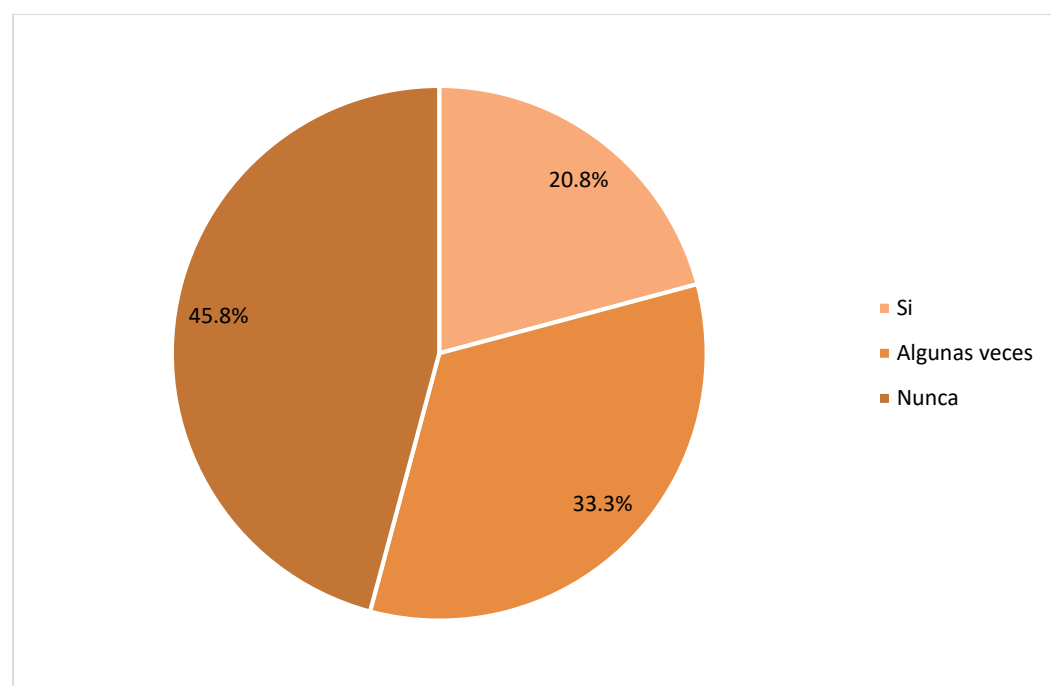


Figura 21: ¿La institución cuenta con un sistema de incentivo óptimo?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 21, se logra apreciar que el 45.8% de los encuestados manifiesta que nunca, se ha contado con un sistema de incentivos optimo, un 33.3% expreso que algunas veces, y un 20.8% dijo que sí, se cuenta con un sistema de incentivos óptimo.

Tabla 22: ¿Participación en proyectos innovadores para lograr generar valor al usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	38	79,2%	79,2%	79,2%
	Algunas veces	8	16,7%	16,7%	95,8%
	Nunca	2	4,2%	4,2%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

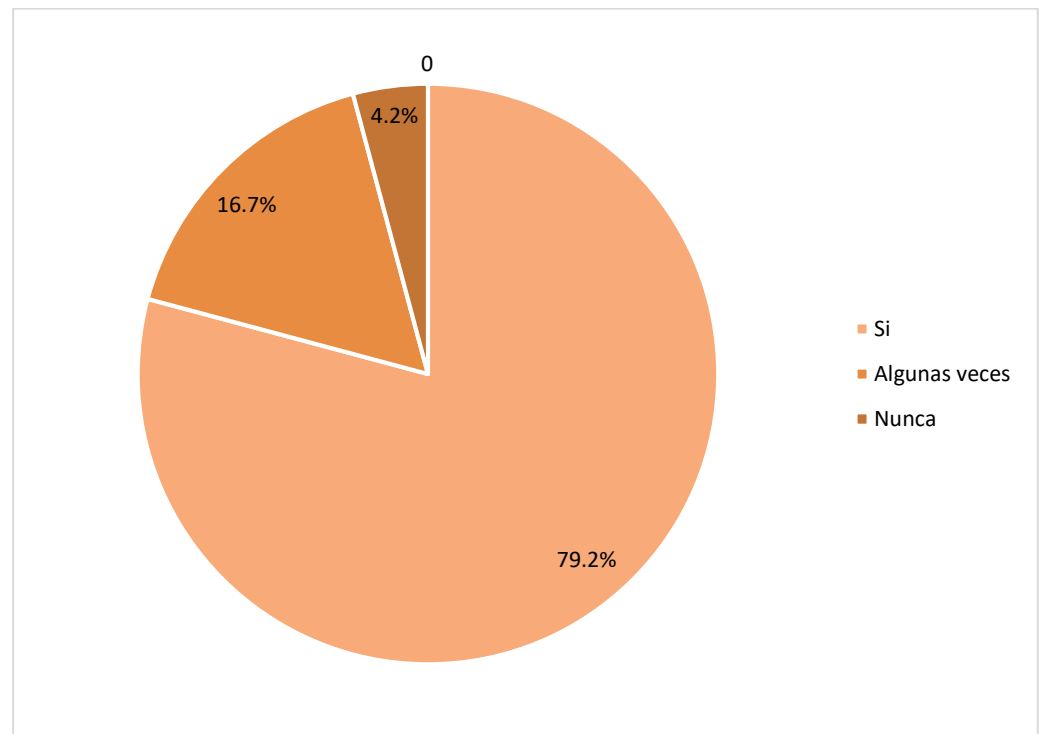


Figura 22: ¿Participación en proyectos innovadores para lograr generar valor al usuario?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 22, se logra apreciar 79.2% manifestó que sí, le gustaría participar en proyectos innovadores para lograr generar valor al usuario, un 16.7% estableció que algunas veces.

Tabla 23: ¿Considera usted que un clima laboral óptimo mejora la productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	42	87,5%	87,5%	87,5%
	Algunas veces	6	12,5%	12,5%	100,0%
	Nunca	0	0,0%	0,0%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

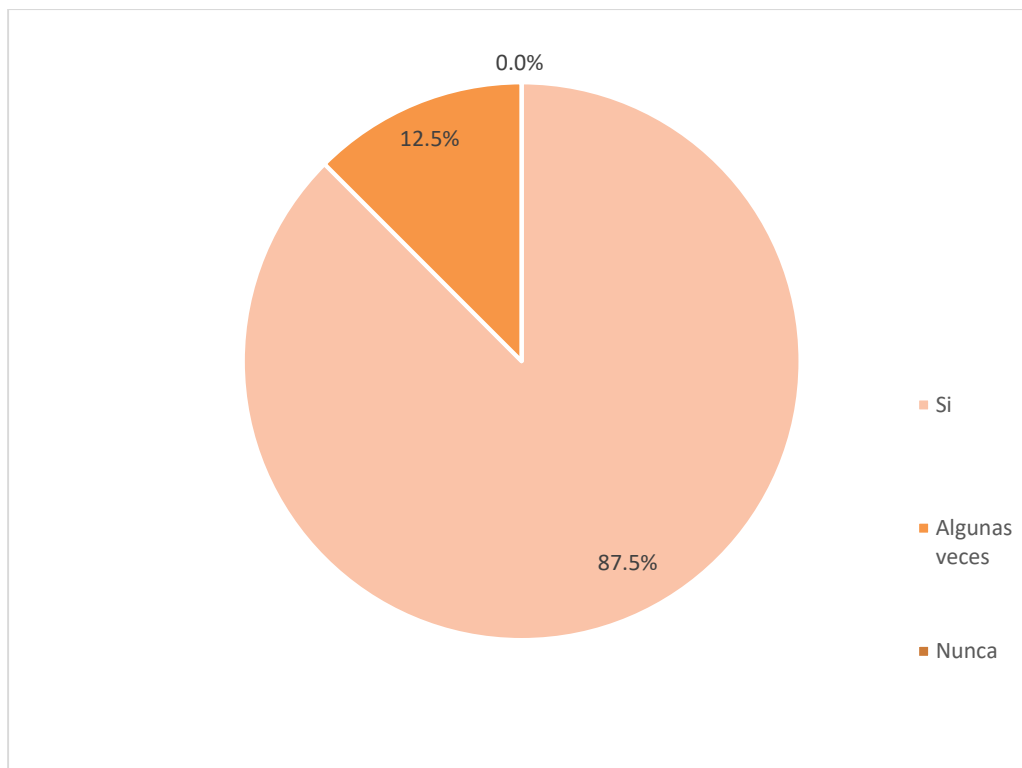


Figura 23: ¿Considera usted que un clima laboral óptimo mejora la productividad?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 23, se logra apreciar 87.5%, considera que sí, un clima laboral optimo mejora la productividad, y un 12.5% establece que no.

Tabla 24: ¿La institución le proporciona un paquete salarial y beneficios sociales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	44	91,7%	91,7%	91,7%
	Algunas veces	4	8,3%	8,3%	100,0%
	Nunca	0	0,0%	0,0%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

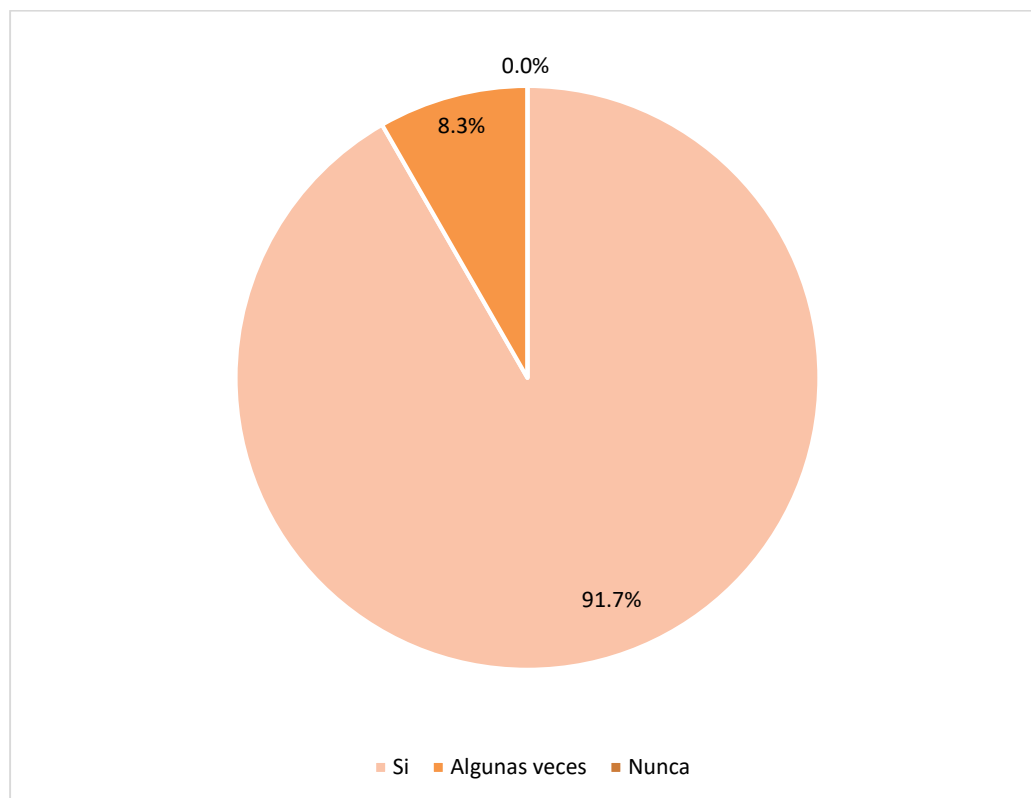


Figura 24: ¿La institución le proporciona un paquete salarial y beneficios sociales?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 24, se logra apreciar 91.7%, considera que sí, la institución le proporciona un paquete salarial y beneficios sociales, y un 8.3% manifiesta que no.

Tabla 25: ¿Se acostumbra a retroalimentar a los empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	14	29,2%	29,2%	29,2%
	Algunas veces	20	41,7%	41,7%	70,8%
	Nunca	14	29,2%	29,2%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

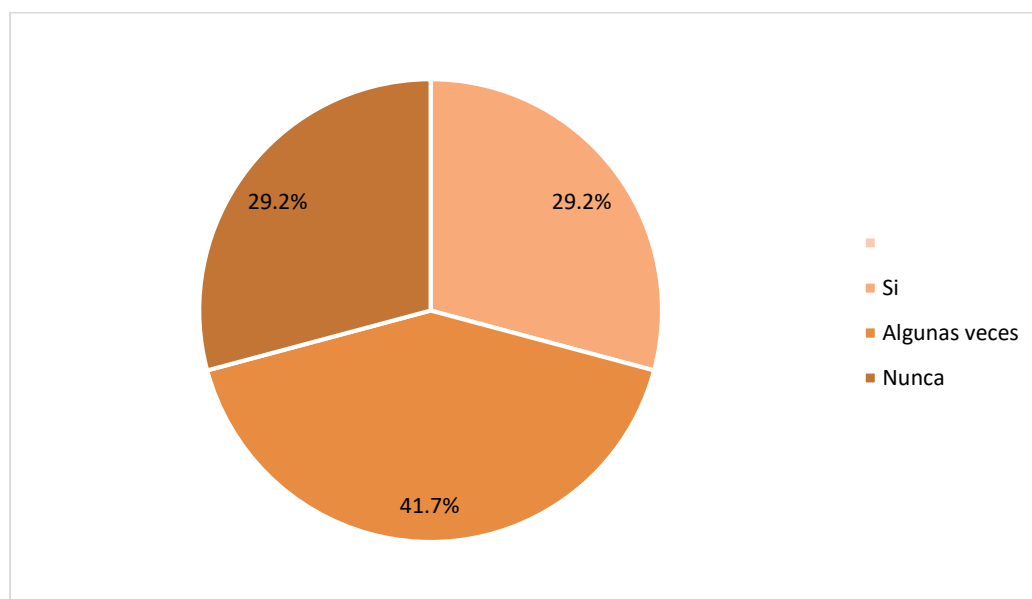


Figura 25: ¿Se acostumbra a retroalimentar a los empleados?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 25, se logra apreciar 41.7%, considera que algunas veces, se acostumbra a retroalimentar a los empleados, un 29.2%, nos dice que sí, y un 29.2% nunca se da esta retroalimentación a los empleados.

Dimensión: Desarrollo del Personal

Tabla 26: ¿Se acostumbra a dar capacitaciones para mejorar el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	22	45,8%	45,8%	45,8%
	Algunas veces	18	37,5%	37,5%	83,3%
	Nunca	8	16,7%	16,7%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

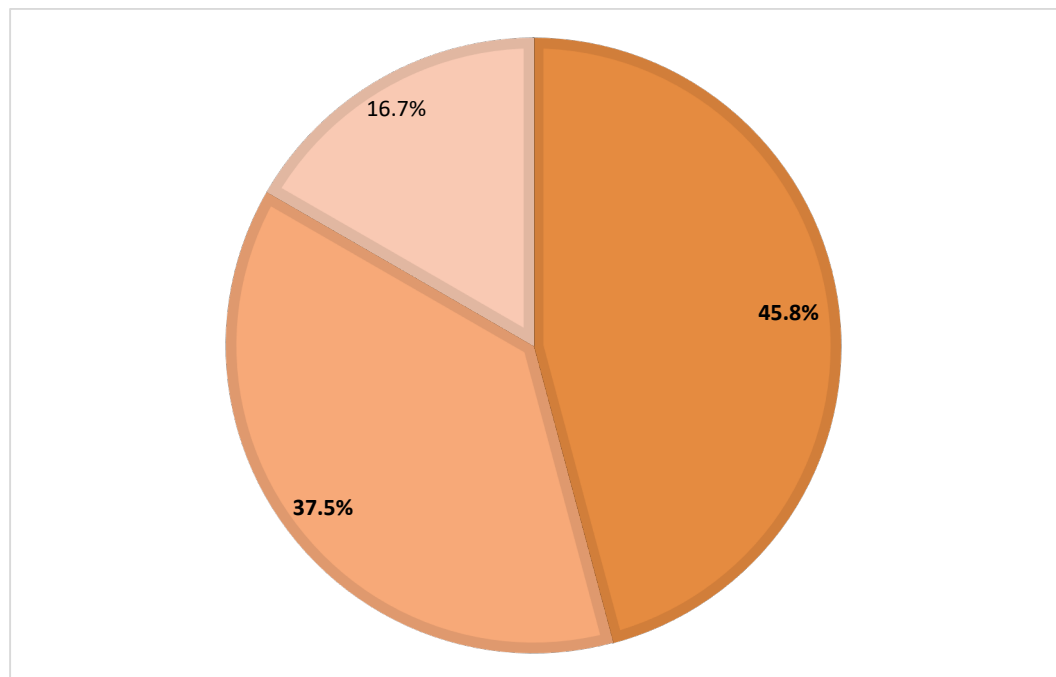


Figura 26: ¿Se acostumbra a dar capacitaciones para mejorar el servicio?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 26, se logra apreciar 45.8%, considera que sí, se acostumbra a dar capacitaciones para mejorar el servicio, un 37.5% manifestó que algunas veces y un 16.7% dijo que nunca se acostumbra a dar capacitaciones para mejorar el servicio.

Tabla 27: ¿Se acostumbra a desarrollar capacidades para lograr un mejor desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	22	45,8%	45,8%	45,8%
	Algunas veces	12	25,0%	25,0%	70,8%
	Nunca	14	29,2%	29,2%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

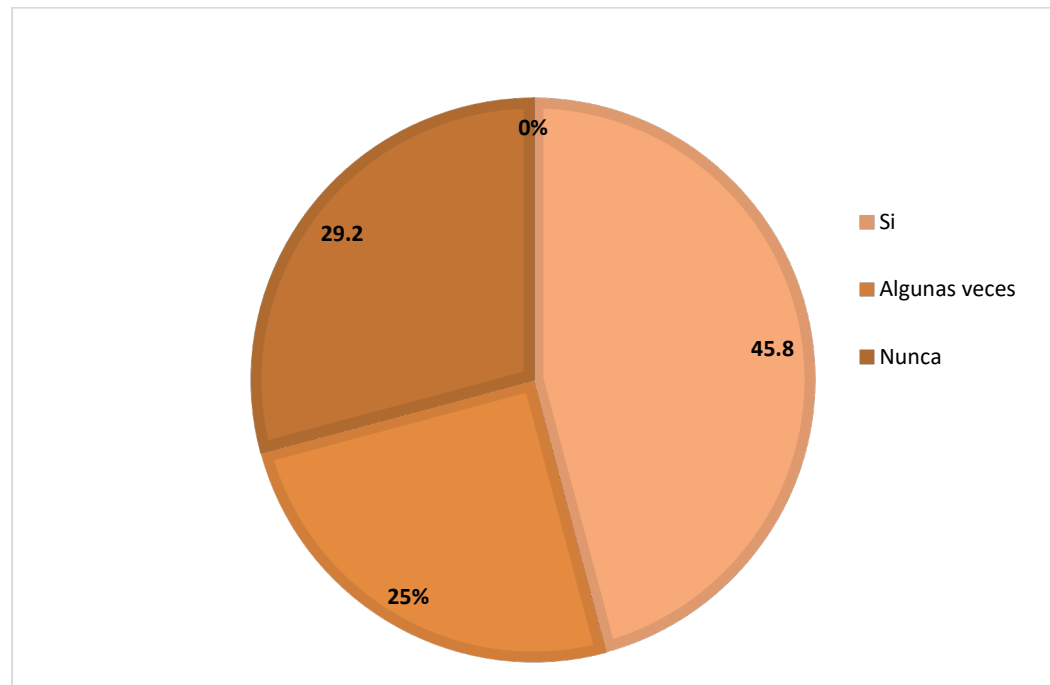


Figura 27: ¿Se acostumbra a desarrollar capacidades para lograr un mejor desempeño laboral?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 27, se logra apreciar 45.8%, considera que sí, se acostumbra a desarrollar capacidades para lograr un mejor desempeño laboral, un 29.2% establece que nunca y un 25% manifiesta que hay acostumbra a desarrollar capacidades para lograr un mejor desempeño laboral.

Tabla 28: ¿Se cuenta con un sistema de evaluación de personal adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	8	16,7%	16,7%	16,7%
	Algunas veces	12	25,0%	25,0%	41,7%
	Nunca	28	58,3%	58,3%	100,0%
	Total	48	100,0%	100,0%	

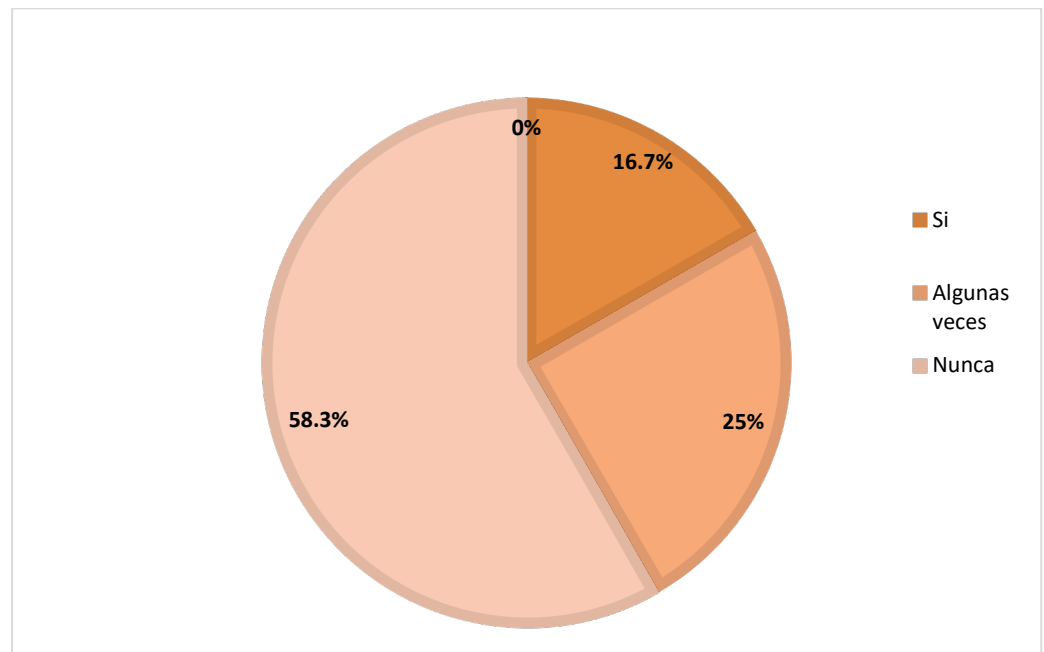


Figura 28: ¿Se cuenta con un sistema de evaluación de personal adecuado?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 28, se logra apreciar 58.3%, considera que nunca, se ha contado con un sistema de evaluación de personal adecuado, un 25.0% establece que algunas y un 16.7% nos dice que sí, se cuenta con un sistema de evaluación de personal adecuado.

Tabla 29: ¿Usted se capacita para lograr mejorar sus habilidades laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	54,1%	54,1%	54,1%
	Algunas veces	8	16,7%	16,7%	70,8%
	Nunca	14	29,2%	29,2%	100,0%
Total		48	100,0%	100,0%	

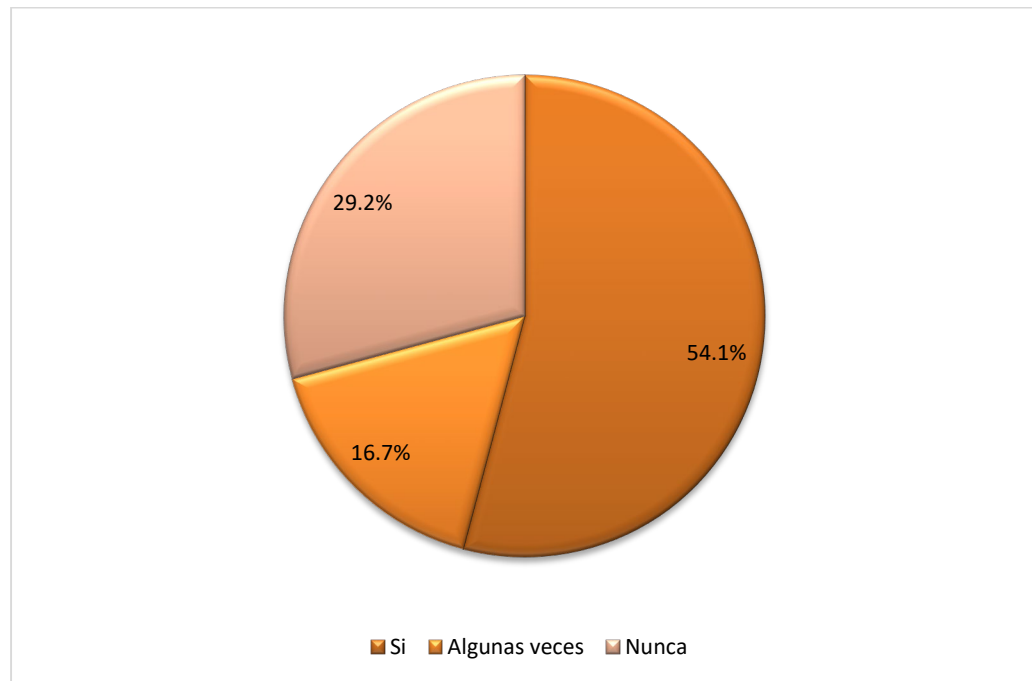


Figura 29: ¿Usted se capacita para lograr mejorar sus habilidades laborales?

Análisis e interpretación: En la Tabla N 29, se logra apreciar 54.1%, nos dice que sí, el empleado se capacita para lograr mejorar sus habilidades laborales, un 29.2% dice que nunca y un 16.2% manifiesta que algunas veces se llega a capacitar.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

a) TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE DATOS Y TABLAS

En las pruebas de las Hipótesis tanto general como específicas se aplicó la prueba del chi-cuadrado es una técnica estadística bien popular y es usada para el análisis de las variables nominales, es decir, para establecer si existe o no de independencia entre las dos variables de estudio. Usándose para esta situación un nivel de significación del 0.05, un nivel de confianza de 95%, y un error muestral del 5%.

Es así que los valores hallados por el Software SPSS, denominado p Estadístico, ellos se comparan con el nivel de significancia α 5 % (0,05). Entonces si el p Estadístico es mayor que α , entonces se acepta la Hipótesis Nula.

b) CONTRASTACIÓN HIPOTESIS

COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS SECUNDARIAS

HIPÓTESIS SECUNDARIA 1

Hipótesis alternativa (H1): La gestión de personal incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.

Hipótesis nula (H₀): La gestión de personal no incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.

TABLA 30: Gestión del Personal *Fortalecimiento institucional.

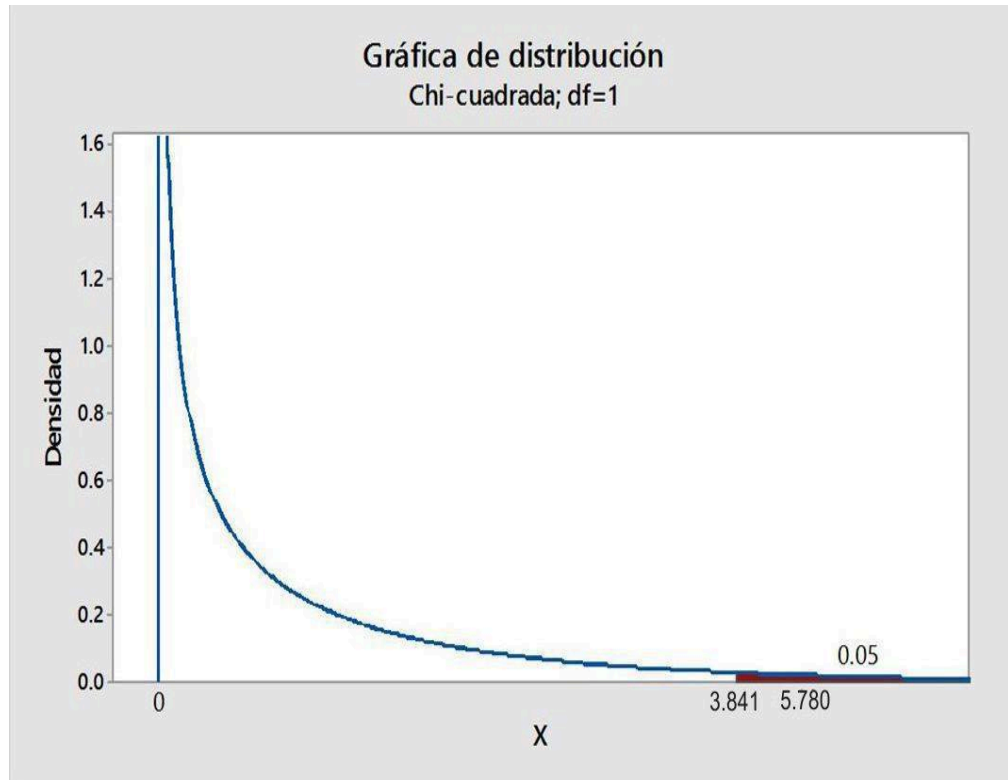
		Fortalecimiento institucional		Total	
		Si	Algunas veces		
Gestión del personal	Si	Recuento	18	22	40
		% del total	37,5%	45,8%	83,3%
	Algunas veces	Recuento	0	8	8
		% del total	0,0%	16,7%	16,7%
Total		Recuento	18	30	48
		% del total	37,5%	62,5%	100,0%

TABLA 31: Prueba de Chi-Cuadrado.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5.780	1	,016
N° de casos válidos	48		

Al usar un nivel de significancia $\alpha=0.05$, con un valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrado con 1 grado de libertad que es de 3.841 y que el estadístico de prueba $\chi^2 = 5.780 > 3.841$, se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

FIGURA 30: Chi Cuadrado-Hipótesis Secundaria 1.



La gestión de personal incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria.

HIPÓTESIS SECUNDARIA 2

Hipótesis alternativa (H1): La cultura innovadora incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.

Hipótesis nula (H0): La cultura innovadora no incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.

TABLA 32: Cultura Innovadora* Fortalecimiento institucional.

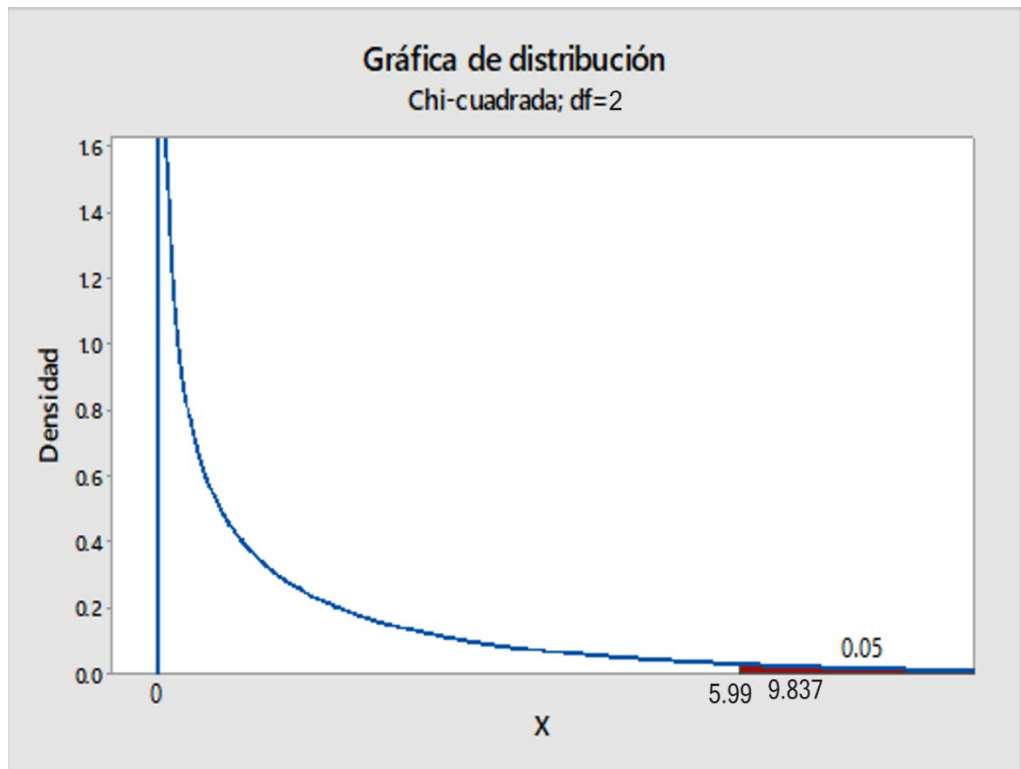
			Fortalecimiento Institucional		Total
			Si	Algunas veces	
Cultura innovadora	Si	Recuento	14	10	24
		% del total	29,2%	20,8%	50,0%
	Algunas veces	Recuento	4	14	18
		% del total	8,3%	29,2%	37,5%
	Nunca	Recuento	0	6	6
		% del total	0,0%	12,5%	12,5%
Total		Recuento	18	30	48
		% del total	37,5%	62,5%	100,0%

TABLA 33: Prueba de Chi-Cuadrado.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9.837	2	.007
N° de casos válidos	48		

Con un nivel de significancia $\alpha=0.05$, el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrado con 2 grado de libertad es de 5,99 y que el estadístico de prueba $\chi^2 = 9.837 > 5,99$, se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Figura 31: Chi Cuadrado-Hipótesis Secundaria 2.



La cultura innovadora incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.

HIPÓTESIS SECUNDARIA 3

Hipótesis alternativa (H1): La mejora continua incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.

Hipótesis nula (H0): La mejora continua no incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.

TABLA 34: Mejora Continua * Fortalecimiento Institucional

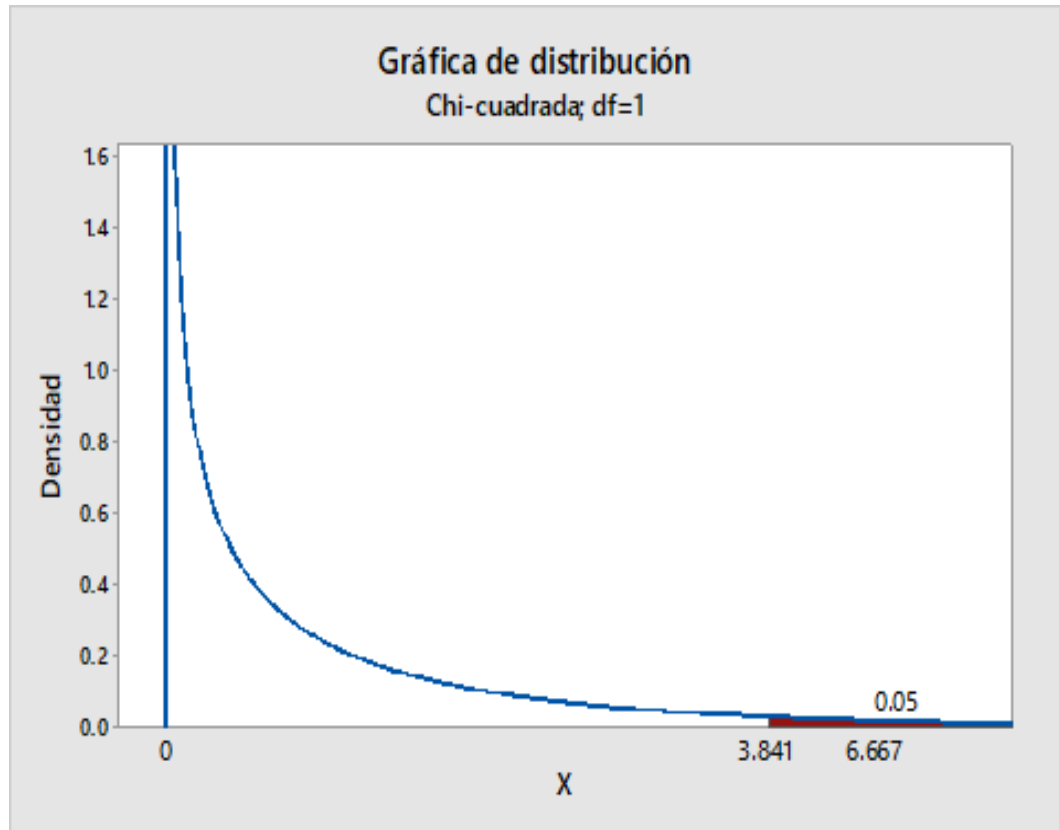
		Fortalecimiento institucional		Total	
		Si	Algunas veces		
Mejora continua	Si	Recuento	2	4	6
		% del total	4,2%	8,3%	12,5%
	Algunas veces	Recuento	16	22	38
		% del total	33,3%	45,8%	79,2%
	Nunca	Recuento	0	4	4
		% del total	0,0%	8,3%	8,3%
Total		Recuento	18	30	48
		% del total	37,5%	62,5%	100,0%

TABLA 35: Prueba de Chi-Cuadrado.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6.667	1	.012
N° de casos válidos	48		

Con un nivel de significancia $\alpha=0.05$, el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrado con 4 grados de libertad es de 3.841 y que el estadístico de prueba $\chi^2 = 6.667 > 3.841$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

FIGURA 32. Chi Cuadrado-Hipótesis Secundaria 3



La mejora continua incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.

- COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis alternativa (Ha). La innovación de procesos incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.

Hipótesis nula (H₀). La innovación de procesos no incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.

TABLA 36: Innovación Tecnológica* Fortalecimiento Institucional.

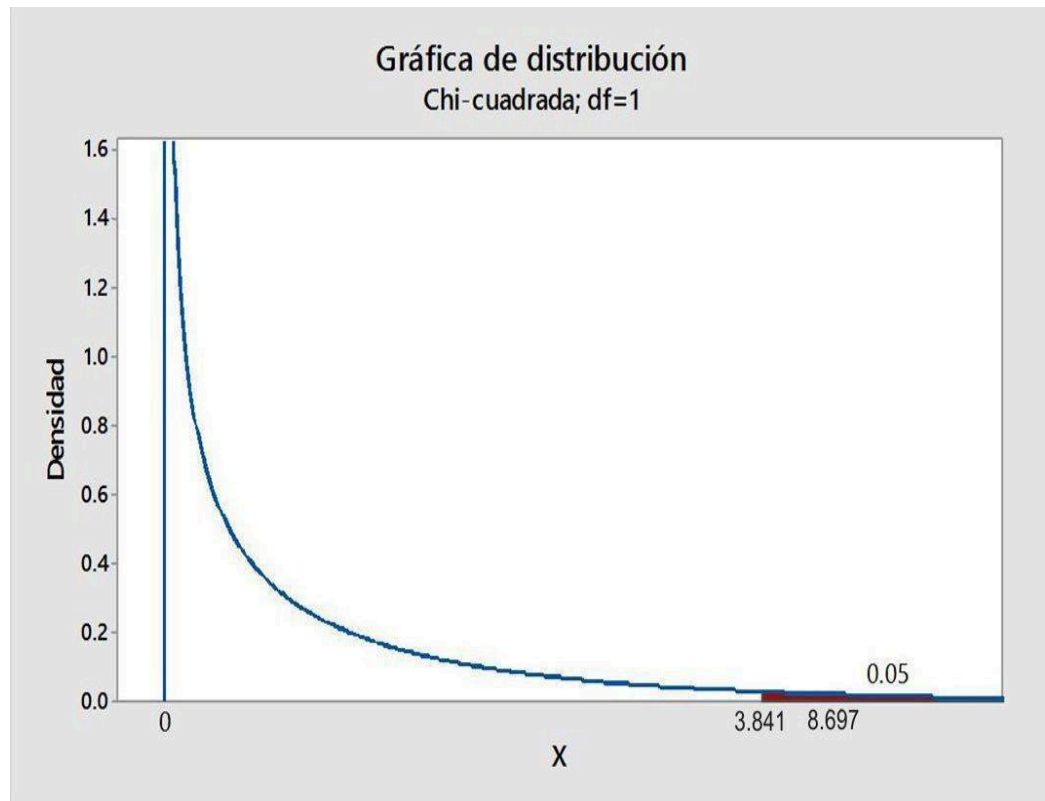
		Fortalecimiento institucional			
		Si	Algunas veces	Total	
Innovación	Si	Recuento	14	10	24
		% del total	29,2%	20,8%	50,0%
	Algunas veces	Recuento	4	20	24
		% del total	8,3%	41,7%	50,0%
Total		Recuento	18	30	48
		% del total	37,5%	62,5%	100,0%

TABLA 37: Prueba de Chi-Cuadrado.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,697	1	,003
N° de casos válidos	48		

Con un nivel de significancia $\alpha=0.05$, el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrado con 1 grado de libertad es de 3.841 y que el estadístico de prueba $\chi^2 = 8,697 > 3.841$, se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

FIGURA 33: Chi Cuadrado-Hipótesis General



La innovación de procesos incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el desarrollo del estudio se determinó algunos aspectos que relevantes, para lograr la innovación de los procesos se necesita que tomar en consideración, se pudo apreciar que la gestión de personal es eficiente,

resaltando algunos aspectos como que se da la cooperación para el logro de objetivos establecidos por la institución, también se determinó que se han desarrollado algunas habilidades para la innovación y la creatividad. Además es importante el desarrollo una cultura innovadora, en relación a ello se asume que, si da un buen servicio al cliente, y se encontró algunas deficiencias en la costumbre de poder brindar soluciones innovadoras y establecer los procedimientos más adecuados, además se halló que no se han pensado en realizar proyectos innovadores en esta institución financiera, además se estableció que no se acostumbra a realizar la evaluación de 360°, aspectos importantes para lograr el fortalecimiento institucional .

Según Pacheco, R. (2017). .se procedió al análisis de los aspectos más relevantes claves que logran influir en el directamente en la gestión de la empresa, los atributos del producto, el tipo de colaboradores y el desarrollo de las capacidades constituyeron elementos importantes para establecer soluciones para la empresa. teniendo en consideración las teorías administrativas se pudo lograr una visión amplia de la forma de accionar ante las situaciones reales de la vida empresarial, las teorías están relacionadas con las situaciones de la empresa, y nos permitimos lograr identificar los niveles (innovación y competitividad) y sub categorías (plan estratégico, estrategia de diferenciación, dirección por objetivos, la calidad total, gestión del capital humano) estas teorías, categorías y subcategorías, son instrumentos muy relevantes porque posibilito trazar un plan estratégico justificando cada actividad y cada proceso.

Para Delgado, D. & Ladines, C. (2016). Si en JPS se lograran modificar los procesos teniendo en consideración como deberán serlos, esta organización no solamente lograría crecer sino se desarrollar integralmente, conllevando a su expansión en el mercado. Entre las deficiencias que se hallaron en el desarrollo del estudio fue que no existe un MOF que les posibilite establecer

cuáles son las actividades relevantes a ser desarrolladas por cada área de trabajo y por consiguiente por cada colaborador y de esa evitar un desorden marcado en esta institución.

Según Huapaya, M. (2016). La presencia de los organismos públicos y privados que estimulan el desarrollo de las capacidades requeridas, propician el desarrollo de una cultura basada en la innovación en el país: esta sea en diversas instituciones, como centros educativos, centros de enseñanza superior, y diversas organizaciones. Es así que los Centros de Innovación Tecnológica – CITEs, que impulsa el programa de gobierno de PRODUCE, estimulan el desarrollo de las diferentes innovaciones, creándose puentes de conocimientos, intercambios de informaciones y experiencias para las Mypes.

CONCLUSIONES

Se llegó a concluir que:

1. La innovación de procesos incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019. En las tablas cruzadas se determinó que el 41.7% manifestó que, si la innovación tecnológica incide en el fortalecimiento institucional, un 29.2% expuso que, si la innovación tecnológica incide en el fortalecimiento institucional, un 20.8% dijo que, si la innovación tecnológica incide algunas veces en el fortalecimiento institucional, y finalmente un 8.3% dijo que algunas veces la innovación tecnológica, si incide en el fortalecimiento institucional. También que el valor del Chi cuadrado es 0.003 es menor al valor $p=0.05$, por lo tanto, se prueba la hipótesis de investigación.
2. La gestión de personal incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA Hipotecaria, Ica, 2019. En las tablas cruzadas se determinó que el 45.8% dijo si la gestión de personal incide algunas veces en el fortalecimiento institucional, además que un 37.5% dijo que, si la gestión de personal incide en el fortalecimiento institucional, y también que un 16.7% expuso que algunas veces incide en la gestión de personal. También que el valor del Chi cuadrado es 0.016 es menor al valor $p=0.05$, por lo tanto, se prueba la hipótesis de investigación.
3. La cultura innovadora incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019. En las tablas cruzadas se determinó que un 29.2% estableció que si la cultura innovadora incide en el fortalecimiento institucional, un 20.8% dijo que si la cultura innovadora algunas veces incide en el fortalecimiento institucional, además un 29.2% manifestó que algunas veces incide en la cultura innovadora y que ella algunas veces incide en el fortalecimiento institucional, y finalmente

el 12,5% estableció que no está de acuerdo con la cultura innovadora y ella algunas veces incide en el fortalecimiento institucional. También que el valor del Chi cuadrado es 0.007 es menor al valor $p=0.05$, por lo tanto, se prueba la hipótesis de investigación.

4. La mejora continua incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera EDPYME MICASITA HIPOTECARIA, Ica, 2019. En las tablas cruzadas se determinó que un 45.8% manifestó que algunas veces la mejora continua incide en el fortalecimiento institucional, también que un 33.3% dijo que algunas veces la mejora continua incide en el fortalecimiento institucional, además que un 8.3% dijo que si la mejora continua algunas veces incide en el fortalecimiento institucional. También que el valor del Chi cuadrado es 0.003 es menor al valor $p=0.05$, por lo tanto, se prueba la hipótesis de investigación.

RECOMENDACIONES

1. Mejorar la innovación de los procesos para lograrlo se debe de incidir en la mejora de la gestión de personal entonces es necesario, lograr la cooperación para el logro de los objetivos desarrollar las actividades orientadas al desarrollo de la innovación y la creatividad entre los empleados. En relación a la cultura innovadora es importante que presentado algún problema se brinden soluciones innovadoras y tratando de desarrollar los procesos más adecuados a la contingencia, también es importante desarrollar las políticas empresariales orientas a la innovación. En relación a la mejora continua es importante es importante incidir en la filosofía empresarial de la mejora de procesos, también es importante realizar las evaluaciones al personal, a los procesos con la intención de lograr el desarrollo institucional y con ello lograr el desarrollo organizacional, el desarrollo de un sistema de incentivos, y con ello propiciar el desarrollo del personal.
2. Mejorar la gestión del personal, para lograr ello es importante que se ponga énfasis en los objetivos de la institución y el trabajo necesario para lograrlos, aplicar un proceso de supervisión constante orientado a la mejora del desempeño laboral, también es importante que el personal sienta que la empresa tiene una preocupación por los objetivos personales.
3. Mejorar la cultura de innovación, para ello es necesario que participen los colaboradores, quienes que debe brindar un servicio personalizado, generar las soluciones innovadoras a los problemas recurrentes, además ellos deben de participar en la generación de las políticas empresariales orientas a la mejora de los procesos y la innovación de los mismos.
4. Incidir en la mejora continua para ello es importante, pensar y actuar con una orientación clara y definida hacia a calidad, tener en consideración las

necesidades de los colaboradores, e implementar las visitas inopinadas de la supervisión la que debe ser constante.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRÁFICAS

Almanza, B. & Caller, W. (2017). En la investigación titulada: “LA INNOVACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA INTERNA EN LA COMERCIALIZACIÓN DEL SUPERMERCADO RANQHANA WUASI - CUSCO PERIODO 2015”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Andina del Cusco. Cusco.

Álvarez, M. (2017). En la investigación titulada: “INNOVACIÓN DE PROCESOS Y DEL PRODUCTO EN UNA EMPRESA PERUANA DEDICADA AL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR: ESTUDIO DE CASO.” (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Corredor, L. (2016). En la investigación titulada: “PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA INNOVACION DE PROCESOS Y LA LOGÍSTICA INTERNA EN SMURFIT KAPPA CARTÓN COLOMBIA S.A. SEDE BOGOTÁ D.C.”. (Tesis de Licenciatura). Universidad distrital Francisco José de Caldas. Colombia.

Delgado, D. & Ladines, C. (2016). En la investigación titulada: “APLICACIÓN DE LA INNOVACIÓN DE PROCESOS EN LA MEJORA EN LA LOGÍSTICA INTERNA Y SU CONTRIBUCIÓN CON LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA EMPRESA JPS DISTRIBUCIONES E.I.R.L.”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.

Fernández, A. (2016). En la investigación titulada: “LA CAPACITACIÓN DEL PIP Y EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS FOCALIZADAS DE LA REGIÓN ICA”. (Tesis de Maestría). Universidad de Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

García, L. (2016). En la investigación titulada: "INNOVACIÓN DE PROCESOS DE LA AGRÍCOLA Y VITIVINÍCOLA SAN CLEMENTE, PISCO". (Tesis de Licenciatura). Universidad de Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Gómez, C. (2017). En la investigación titulada: "LAS ESTRATEGIAS DE LA INNOVACIÓN DE PROCESOS. EL CASO DE LA COOPERACIÓN EMPRESARIAL". (Tesis de Doctorado). Universidad Rey Juan Carlos. España.

Gonzales, L. (2016). En la investigación titulada: "INNOVACIÓN DE PROCESOS Y EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA EN LA OGMRE DE LA UNICA ICA". (Tesis de Maestría). Universidad de Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Hernández, M. (2016). En la investigación titulada: "MODELO DE GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL; COMPONENTES ADMINISTRATIVO; CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA HOLOSALUD, EN LA CIUDAD DE ICA". (Tesis de Licenciatura). Universidad de Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Huapaya, M. (2016). En la investigación titulada: "MODELO DE INNOVACIÓN PROCESOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE UN CONGLOMERADO INDUSTRIAL PERUANO: CASO CITEvid". (Tesis de Licenciatura). Universidad de Piura. Lima.

Jaramillo, L. (2016). En la investigación titulada: "CAPACIDAD EMPRESARIAL PARA LOGRAR LA INNOVACION DE PROCEOS EN LOS SECTORES COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO. ESTUDIO COMPARATIVO DE TIJUANA (MEXICO) Y MEDELLIN (COLOMBIA)". (Tesis de Maestría). El colegio de la Frontera Norte. México.

López, R. (2018). En la investigación titulada: “LA INNOVACIÓN DE PROCESOS EN LA EMPRESA, SEED EM S.A.S.” (Tesis de Maestría). Universidad Externado de Colombia. Colombia.

Murillo, S. (2017). En la investigación titulada: “LA INNOVACIÓN DE PROCESOS Y EL EMPRENDIMIENTO: UN ANÁLISIS EMPÍRICO” (Tesis de Licenciatura). Universidad del país de Vasco. España.

Pacheco, R. (2017). En la investigación titulada: “GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DE PROCESOS Y LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LA EMPRESA COLDFINOX S.A.C LIMA, 2017.” (Tesis de Licenciatura). Universidad Norbert Wiener. Lima.

Yataco, L. (2016). En la investigación titulada: “FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO LARAN, CHINCHA”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Ica. Chincha.

PÁGINAS WEB

Alatorre, G. (1995). ¿Cómo se realiza un proceso de fortalecimiento institucional?
Ficha 2. Disponible en: base.d-p-h.info › [fiches](#) › [premierdph](#) › [fiche-premierdph-1870](#).

Arrieta, E. (2016). Diferencia entre método inductivo y deductivo – Diferenciador.
Disponible en: <https://www.diferenciador.com> › [diferencia-entre-metodo-inductivo-y-ded...](#)

Bejobwww (2016). Claves para mejorar y fortalecer tu gestión empresarial –
Bejobwww.bejob.com › [5-claves-para-mejorar-y-fortalecer-t...](#)

Cámara de Comercio de España. (2016). Tipos de innovación | Cámara de España.
Disponible en: <https://www.camara.es> › [innovacion-y-competitividad](#) › [como-innovar](#) › [ti...](#)

Campos, V. (2016). Desarrollo empresarial - Wolters Kluwer. Disponible en:
diccionarioempresarial.wolterskluwer.es › [home](#) › [Desarrollo-empresarial](#)

Cobiscorp.com (2019). Innovación en el sector financiero: las oportunidades y los
...blog.cobiscorp.com › [innovacion-sector-financiero-ven](#).

Conexión Esan (2016). La innovación de procesos y operaciones | Administración
| Apuntes. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe> › [apuntes-empresariales](#) › [2016/11](#) › [la-innovacio...](#)

Cordova, F., Silupú, H., Carmen, M., Cutipa, R. y Karina, D. (2016). Fortalecimiento
institucional de una empresa, evaluación de desempeño corporativo y
propuesta de mejoras para consecución de competencias núcleos.

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/621536>.

Enciclopedia económica (2017). Población estadística - Qué es, clasificación, tipos y ejemplos. Disponible en: <https://enciclopediaeconomica.com> › Estadística.

Eustat. (s/f). Definición Innovación de proceso – Eustat. Disponible en: www.eustat.eus › opt_0 › tema_217 › elem_3019 › definición.

Fisagr.com (2020). Productos bancarios innovadores en la Nueva Normalidad www.fisagr.com › blogs › productos-bancarios-innov..

Gordón, J. (2017). Estrategia de fortalecimiento en el talento humano. Jorge David Cerón. Disponible en: www.eumed.net › talento-humano.

Grantcraft.org (2016). ¿Qué es el fortalecimiento institucional? | GrantCraft. Disponible en: <https://grantcraft.org> › content › takeaways › que-es-el-fortalecimiento-inst...

Heflo.com (2015). Innovación en los procesos: cómo usar el concepto de Design Thinking?. Disponible en: <https://www.heflo.com> › blog › transformacion › innovacion-procesos.

Hinds, M. (2008). La eficiencia y el desarrollo | elcato.org. Disponible en: <https://www.elcato.org> › la-eficiencia-y-el-desarrollo.

Ley complementaria de fortalecimiento institucional del... Disponible en: www2.congreso.gob.pe › sicr › proapro.nsf › ProyectosAprobadosPortal

Pronegocios.net (2016). Encuesta - DEFINICIÓN DE ENCUESTA - Promonegocios.net. Disponible en: [https://www.promonegocios.net › mercadotecnia › encuestas-definicion](https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion).

Pymes y Autonomos (2010). La importancia de la innovación - Pymes y Autonomos. Disponible en: [https://www.pymesyautonomos.com › la-importancia-de-la-innovacion](https://www.pymesyautonomos.com/la-importancia-de-la-innovacion).

QuestionPro (2016). ¿Qué es la investigación correlacional? – QuestionPro. Disponible en: [https://www.questionpro.com › blog › investigacion-correlacional](https://www.questionpro.com/blog/investigacion-correlacional).

Ribechini, G. (2016). La innovación en procesos debería ser una prioridad estratégica en ...Disponible en: [https://www.obs-edu.com › int › blog-investigacion › innovacion › la-inno...](https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/innovacion/la-inno...)

Rodríguez, D. (2019). Investigación aplicada: características, definición, ejemplos – Lifeder. Disponible en: [https://www.lifeder.com › Ciencia](https://www.lifeder.com/Ciencia).

Saavedra, S. (2016). Análisis del desarrollo institucional desde el enfoque Disponible en: [revistas.javeriana.edu.co › index.php › papelpol › article › view](http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/papelpol/article/view)

Sinnaps.com (2015). ¿Cómo aplicar el proceso de mejora continua en una empresa? Disponible en: [https://www.sinnaps.com › blog-gestion-proyectos › proceso-mejora-continua...](https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/proceso-mejora-continua...)

Sociedad Nacional de Industrias (2018). Ley que modifica diversos artículos de la ley 28303, ley marco. Disponible en: [www.sni.org.pe › ley-modifica-diversos-articulos-la-ley-28303-ley-m...](http://www.sni.org.pe/ley-modifica-diversos-articulos-la-ley-28303-ley-m...)

Zucchetti, A. (2016). La Historia de la Innovación – BiM. **Disponible en:**
www.bim.pe › la-historia-de-la-innovacion

ANEXOS

Matriz de Consistencia
"LA INNOVACIÓN DE PROCESOS Y EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME
MICASITA HIPOTECARIA, ICA, 2019".

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿En qué medida la innovación de procesos incide el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019?</p> <p>Problemas secundarios Problema secundario 1 ¿En qué medida la gestión de personal incide el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019?</p> <p>Problema secundario 2 ¿En qué medida la cultura innovadora incide el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019?</p> <p>Problema secundario 3 ¿En qué medida la mejora continua incide el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar como la innovación de procesos incide el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Objetivo específico 1 Determinar como la gestión de personal incide el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.</p> <p>Objetivos específicos 2 Determinar como la cultura innovadora incide el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.</p> <p>Objetivos específicos 3 Determinar como la mejora continua incide el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.</p>	<p>INNOVACIÓN DE PROCESOS. Es una nueva forma de pensar en diferentes maneras de realizar los pasos de los procesos que integran la cadena de valor. Heflo.com (2015).</p> <p>FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL. Es el resultado de una serie de acciones que requieren generar la mayor coherencia posible entre los distintos actores y además crear un saber colectivo al respecto. Alatorre, G. (1995).</p>	<p>Hipótesis general La innovación de procesos incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.</p> <p>Hipótesis secundarias Hipótesis secundaria 1 La gestión de personal incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.</p> <p>Hipótesis secundaria 2 La cultura innovadora incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.</p> <p>Hipótesis secundaria 3 La mejora continua incide significativamente en el fortalecimiento institucional de la Entidad Financiera Edpyme Micasita Hipotecaria, Ica, 2019.</p>	<p>Variable Independiente. La innovación</p> <p>Dimensiones - Gestión del personal - Cultura innovadora - Mejora continua</p> <p>Variable dependiente Fortalecimiento institucional</p> <p>Dimensiones - Desarrollo organizacional - Sistema de incentivos - Desarrollo del personal</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptiva</p> <p>Método de investigación Inductivo</p> <p>Diseño de la investigación Correlacional</p> <p>Población: 48 empleados</p> <p>Muestra: 48 empleados</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

CUESTIONARIO SOBRE: INNOVACIÓN DE PROCESOS

Estimado Sr. (a). Se le pide su participación llenando la presente encuesta la que sólo tendrá validez académica, por lo que se le pide dar su respuesta, marcando con una X, la respuesta que Ud. considere más adecuada.

1. Si
2. Algunas veces
3. No

Gestión del personal		1	2	3
1	¿Considera usted que la cooperación es importante para lograr los objetivos establecidos?			
2	¿Desarrollo de habilidades en innovación y creatividad?			
3	¿Considera que la supervisión debe constante en el desarrollo de las actividades?			
4	¿Considera usted que la empresa debería de preocuparse por los objetivos individuales de los empleados?			
5	¿Está usted conforme con las condiciones de trabajo?			
Cultura innovadora		1	2	3
6	¿Se acostumbra a brindar un buen servicio al cliente?			
7	¿Se acostumbra a brindar soluciones innovadoras y los procedimientos más adecuados?			
8	¿Se tiene pensado la realización de proyectos innovadores?			
9	¿Se cuenta con políticas empresariales orientadas a la innovación?			
10	¿Considera usted que esta entidad cuenta con servicios y procesos innovadores?			
Mejora continua		1	2	3
11	¿Considera que existe una orientación hacia la calidad en los servicios que se brindan?			
12	¿Considera que logra satisfacer las necesidades de los clientes?			
13	¿Se acostumbra a realizar una evaluación de 360° orientada a la mejora continua?			
14	¿Considera que existe una filosofía orientada a la mejora constante de los procesos?			

Fuente: Elaboración propia.



CUESTIONARIO SOBRE: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Estimado Sr. (a). Se le pide su participación llenando la presente encuesta la que sólo tendrá validez académica, por lo que se le pide dar su respuesta, marcando con una X, la respuesta que Ud. considere más adecuada.

1. Si
2. Algunas veces
3. No

Desarrollo organizacional		1	2	3
1.	¿Se acostumbra a trabajar en equipo?			
2.	¿Se logra cumplir con los objetivos en los plazos establecidos?			
3.	¿Las políticas empresariales responden a una necesidad de la institución?			
4.	¿Las relaciones interpersonales son las adecuadas?			
5.	¿Considera que la institución tiene la capacidad para adaptarse a los cambios?			
6.	¿La institución cuenta con la tecnología adecuada para dar el servicio?			
Sistema de incentivos		1	2	3
7.	¿La institución cuenta con un sistema de incentivo optimo?			
8.	¿Participación en proyectos innovadores para lograr generar valor al usuario?			
9.	¿Considera usted que un clima laboral optimo mejora la productividad?			
10.	¿La institución le proporciona un paquete salarial y beneficios sociales?			
11.	¿Se acostumbra a retroalimentar a los empleados?			
Desarrollo del personal		1	2	3
12.	¿Se acostumbra a dar capacitaciones para mejorar el servicio?			
13.	¿Se acostumbra a desarrollar capacidades para lograr un mejor desempeño laboral?			
14.	¿Se cuenta con un sistema de evaluación de personal adecuado?			
15.	¿Usted se capacita para lograr mejorar sus habilidades laborales?			

Fuente: Elaboración propia.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	48	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,816	,816	27

La confiabilidad del instrumento es del 81.6%

	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
1. ¿Considera usted que la cooperación es importante para lograr los objetivos?	42,75	49,553	,689	,892
2. ¿Desarrollo de habilidades en innovación y creatividad?	43,04	55,956	,292	,812

3. ¿Considera que la supervisión debe constante en el desarrollo de las actividades?	43,21	56,934	,215	,814
4. ¿Considera usted que la empresa debería de preocuparse por los objetivos individuales de los empleados?	43,21	57,785	,136	,816
5. ¿Está usted conforme con las condiciones de trabajo?	42,75	53,809	,427	,807
6. ¿Se acostumbra a brindar un buen servicio al cliente?	43,21	54,977	,496	,806
7. ¿Se acostumbra a brindar soluciones innovadoras y los procedimientos más adecuados?	42,67	53,844	,439	,806
8. ¿Se tiene pensado la realización de proyectos innovadores?	41,96	52,722	,532	,809
9. ¿Se cuenta con políticas empresariales orientadas a la innovación?	42,75	49,553	,689	,892
10. ¿Considera usted que esta entidad cuenta con servicios y procesos innovadores?	42,88	50,410	,767	,891
11. ¿Considera que existe una orientación hacia la calidad en los servicios que se brindan?	42,54	53,275	,442	,806
12. ¿Considera que logra satisfacer las necesidades de los clientes?	42,79	54,892	,407	,808

13.¿Se acostumbra a realizar una evaluación de 360° orientada a la mejora continua?	41,96	52,211	,491	,803
14.¿Considera que existe una filosofía orientada a la mejora constante de los procesos?	42,67	59,291	-,101	,835
15.¿Se acostumbra a trabajar en equipo?	43,08	55,482	,361	,810
16.¿Se logra cumplir con los objetivos en los plazos establecidos?	42,92	54,206	,486	,805
17.¿Las políticas empresariales responden a una necesidad de la institución?	43,04	57,913	,078	,818
18.¿Las relaciones interpersonales son las adecuadas?	42,17	54,014	,331	,811
19.¿Considera que la institución tiene la capacidad para adaptarse a los cambios?	42,96	51,190	,631	,797
20.¿La institución cuenta con la tecnología adecuada para brindar el servicio?	42,79	54,892	,407	,808
21.¿La institución cuenta con un sistema de incentivo optimo?	42,13	54,495	,310	,812
22.¿Participación en proyectos innovadores para lograr generar valor al usuario?	43,13	57,473	,120	,817
23.¿Considera usted que un clima laboral optimo mejora la productividad?	43,25	58,404	,037	,818

24. ¿La institución le proporciona un paquete salarial y beneficios sociales?	43,29	57,317	,310	,813
25. ¿Se acostumbra a retroalimentar a los empleados?	42,38	55,048	,268	,814
26. ¿Se acostumbra a dar capacitaciones para mejorar el servicio?	42,67	53,078	,469	,804
27. ¿Se acostumbra a desarrollar capacidades para lograr un mejor desempeño laboral?	42,54	53,871	,325	,812
28. ¿Se cuenta con un sistema de evaluación de personal adecuado?	41,96	58,168	-,004	,826
29. ¿Usted se capacita para lograr mejorar sus habilidades laborales?	42,63	53,941	,305	,813

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Florez Medrano César Anibal*
 1.2 Grado académico: *Maestro*
 1.3 Cargo e institución donde labora: *Docente*
 1.4 Título de la Investigación: *"LA innovación de procesos y fortalecimiento institucional"*
 1.5 Autor del instrumento: *El graduando*
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: *Licenciatura*
 1.7 Nombre del instrumento: *Cuestionario*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					16	30
TOTAL (PROMEDIO)						46

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): *18.4*
 VALORACION CUALITATIVA: *Aceptable*
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *APLICABLE*

Lugar y fecha: *Ica, 24/10/19*

Posfirma:
 DNI: *21428182*

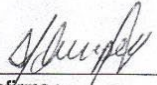
Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Quispe MAYORI Alejandro Alfredo
 1.2 Grado académico: DOCTOR en ADMINISTRACION
 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE
 1.4 Título de la Investigación: "LA INOVACION DE PROCESOS Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL"
 1.5 Autor del instrumento: JUSSAN SMITH HUAMAN ECHEGARAY
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA
 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos- Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						100
TOTAL (PROMEDIO)						20

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 20
 VALORACION CUALITATIVA: ACEPTABLE
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: ICA - 24-10-2019

Posfirma: 
 DNI: 21550905