



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Gestión de calidad y competitividad del área de operaciones y
negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Guia Perez, Katherine Janet (orcid.org/0000-0002-2432-6940)

ASESORES:

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado esta tesis, a mi madre Jacqueline Pérez y a mi padre Luis Guía por su ayuda incondicional y motivación constante para culminar mi tesis y a mi hijo Mariano por ser el motor de mi vida.

Agradecimiento

En primer lugar, gracias a Dios por darme las fuerzas en los momentos más difíciles, a Xiomara Castillo por haber dedicado y compartido conmigo su tiempo y conocimientos, al profesor Mg. Luis Baquedano por su total apoyo entregado en todo este proceso de la maestría.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	0
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización.....	22
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Validez del instrumento por juicio de expertos</i>	24
Tabla 2 <i>Variable 1</i>	30
Tabla 3 <i>Dimensión planificación</i>	31
Tabla 4 <i>Dimensión control de calidad</i>	31
Tabla 5 <i>Dimensión procesos operativos</i>	32
Tabla 6 <i>Variable 2</i>	33
Tabla 7 <i>Dimensión innovación</i>	34
Tabla 8 <i>Dimensión mejora continua</i>	35
Tabla 9 <i>Dimensión recursos financieros</i>	35
Tabla 10 <i>Prueba de normalidad variable 1</i>	36
Tabla 11 <i>Prueba de normalidad variable 2</i>	36
Tabla 12 <i>Matriz de correlación de las variables GC y competitividad</i>	37
Tabla 13 <i>Matriz de correlaciones planificación y competitividad</i>	38
Tabla 14 <i>Matriz de correlaciones control de calidad y competitividad</i>	39
Tabla 15 <i>Matriz de correlaciones procesos operativos y competitividad</i>	40

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables gestión de calidad y competitividad del área de operaciones y negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023. La investigación de tipo básica, asimismo, fue realizado de enfoque cuantitativo, nivel considerado como descriptivo correlacional y se asentó en un diseño no experimental de corte transversal. Para recoger la data se utilizó como técnica la encuesta, valiéndose de dos instrumentos aprobados por expertos y con niveles altos de confiabilidad, los mismos que fueron tomados a una población de 120 colaboradores y una muestra de 40 colaboradores de una de las entidades de Cañete. Asimismo, respecto a los resultados en el análisis descriptivo hallamos que la gestión de calidad que éstas ofrecen es 12,50% mala, un 17,50% regular y un 70,00% buena. En suma, los porcentajes indican que los trabajadores en su mayoría poseen un nivel regular y bueno de gestión de calidad, revelaron la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la competitividad del área de operaciones y negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023; consiguiendo un índice de correlación Rho de Spearman de 0.951, calificado como correlación positiva alta. El p-valor fue menor al nivel de significancia por lo que se pudo generalizar a nivel de la población. El estudio concluye que la gestión de calidad muestra una relación de nivel alto con la competitividad.

Palabras clave: Gestión de calidad, competitividad y entidad financiera.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the quality management and competitiveness variables of the operations and business area of a financial institution, Cañete, year 2023. The basic type of research was also carried out with a quantitative approach, a level considered descriptive. correlational and based on a non-experimental cross-sectional design. To collect the data, the survey was used as a technique, using two instruments approved by experts and with high levels of reliability, which were taken from a population of 120 employees and a sample of 40 employees from one of the Cañete entities. Likewise, regarding the results in the descriptive analysis, we find that the quality management that they offer is 12.50% bad, 17.50% regular and 70.00% good. In short, the percentages indicate that the majority of workers have a regular and good level of quality management, revealing the existence of a relationship between quality management and the competitiveness of the operations and business area of a financial institution, Cañete, year 2023; achieving a Spearman's Rho correlation index of 0.951, qualified as a high positive correlation. The p-value was less than the significance level, so it could be generalized to the population level. The study concludes that quality management shows a high level relationship with competitiveness.

Keywords: Quality management, competitiveness and financial entity.

I.INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, con la ayuda de la gestión de calidad (GC) las instituciones financieras se conectan básicamente con empresas que aseguran el flujo de información, facilitan el acceso a la ayuda y así conjugar la calidad y así crear y abrir competitividad, así como la satisfacción del cliente y, de cierta manera, lograr crecer en lugares que inspiran lealtad. Según el Banco Mundial (2022), los sistemas financieros, transparentes y operativos ayudan a las instituciones financieras y, con los enfoques de gestión de calidad adecuados, pueden promover el crecimiento empresarial, fortalecer la estabilidad financiera y, por lo tanto, la capacidad de superar las crisis. Asimismo, el uso de la GC se considera un factor importante y fundamental en la Normalización general, cuyo propósito es aplicar sus matices para mejorar la introducción del producto o servicio, el desempeño, los procesos de gestión, el control, y a su vez competitividad, etc. (Luciano et al., 2022). Así, el Banco Mundial afirmó que su compromiso se basa en la promoción de la estabilidad financiera, el desarrollo de sistemas financieros diversos, eficientes e inclusivos en todo el mundo y el apoyo a los países en desarrollo que compiten en la solución de sus problemas financieros más apremiantes. Como resultado, el ministerio destacó la falta de mayor competencia entre las instituciones financieras y, en consecuencia, menores costos de financiamiento.

A nivel nacional, según Indecopi (2022), actualmente se registran más de 20.000 denuncias contra la gestión bancaria y de calidad financiera, lo que demuestra que, desde el inicio de la emergencia, los resultados estadísticos han registrado la mayoría de las denuncias referidas a la ciudadanía según informes. Las infracciones más comunes son la mala gestión del producto, el servicio inadecuado, etc. Por lo tanto, las instituciones financieras deben enviar a los consumidores copias de cualquier producto que abran o soliciten, acercando así el sector financiero a nivel nacional en el Perú. El crecimiento es crucial porque tiene muchas características y su nivel de calidad es bien conocido, por lo que es importante brindar un mejor servicio. A lo largo de los años, la mayoría de nuestros clientes se han adaptado y se han vuelto más informados, lo que se ha traducido en mayores exigencias. Es aquí también donde radica la importancia de esta

investigación, la misma nos permitirá comprender la gestión de calidad que brindan las entidades financieras, en este caso en la operación y negocio, por lo que también se menciona que la gestión de calidad en el ámbito financiero tiene un efecto positivo en competitividad, porque por un lado satisface a los clientes e indirectamente provoca los deseos de los clientes (Aguado et al., 2022).

A nivel local la entidad dedicada al rubro financiero, ubicado en la provincia de Cañete, se está efectuando la GC de manera no correspondiente el cual esto afectaría relativamente a la competitividad, en el presente año aumentaron sus niveles de ventas y producción a antes de la crisis, asimismo se sabe que los servicios financieros intervienen factores como técnicos, humanos y financieros propiamente dicho, en todo caso, dar la satisfacción al cliente con respecto a condiciones de eficiencia en lo económico, por medio de herramientas o técnicas, para cumplir un proceso. Finalmente, en la entidad financiera local se viene enfatizando que un sistema de calidad correctamente implantado asegura que todo el negocio esté orientado a la satisfacción del cliente como objetivo principal y primordial.

De acuerdo con la problemática generada, se expuso la pregunta general: ¿Cómo la GC se relaciona con la competitividad en el área de operaciones y negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023? Como preguntas específicas: a) ¿Cómo la planificación se relaciona con la competitividad en el área de operaciones y negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023?; b) ¿Cómo el control de calidad se relaciona con la competitividad en el área de operaciones y negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023?; c) ¿Cómo los procesos operativos se relacionan con la competitividad en el área de operaciones y negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023?

Mediante la base de la investigación, la justificación teórica, este estudio pretende contribuir nuevos conocimientos acerca del enlace que hay o no entre las dos variables, además de descubrir el grado que posee, asimismo las conclusiones de la tesis servirán como fundamento para siguientes estudios. Según Álvarez (2021) implica en descubrir cuáles son las brechas de la investigación existente en tal sentido el intelecto que se obtiene respecto a las variables y el enlace entre ellas profundiza el intelecto para entender la situación. Asimismo, el estudio cuenta con

justificación práctica, Asimismo con el desarrollo de investigación de la GC y la competitividad, el presente estudio identificará las relaciones entre las variables estudiadas y propondrá opciones de acción que puedan vincular a las entidades financieras estudiadas, según Bernal (2020) determina que significa en describir el modo de los resultados de estudio los cuales servirán para modificar la realidad. Finalmente, el estudio muestra justificación metodológica, este estudio aportará como base para el estudio de las dos variables en relación, en donde de este modo se presenta punto a punto cada proceso, desde el uso de la tecnología, encuesta, diseño del instrumento, demostración de la validez de la escala a través de la evaluación de expertos y el uso del alfa de Cron Bach, el recojo de datos y la aplicación en un grupo de 40 colaboradores de la entidad financiera, a su vez analizarlo y obtener como resultado el enlace de estas dos variables y su grado en estudio; según Fernández (2020) existe esta justificación cuando se propone o desarrolla una nueva estrategia o método que brinde obtener conocimiento válido y relativamente confiable.

Por otro lado, el objetivo general es: Determinar la relación entre la GC y competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Como objetivos específicos: Analizar la relación entre la planificación y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Analizar la relación entre control de calidad y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Analizar la relación entre los procesos operativos y competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.

Igualmente, se planteó la hipótesis general: Si existe relación entre la GC y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Asimismo, se diseñaron como hipótesis específicas: Si existe relación entre la planificación y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Si existe relación entre control de calidad y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Si existe relación entre procesos operativos y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Mediante esta investigación se expone estudios a nivel nacional con respecto a las variables tratadas:

Según Tello (2018) determina como objetivo principal el grado de comprensión de los clientes sobre la GC sobre los productos y servicios ofrecidos por una agencia bancaria. Fue aplicada la investigación en base a su naturaleza, a su vez de corte transaccional, igualmente la muestra fue compuesta por 150 clientes, con cinco dimensiones basado en la escala de Likert, por ende, las dimensiones fueron: fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, por ende como resultado se tuvo que la percepción de los clientes en la entidad financiera en Chimbote durante el periodo de Julio a Setiembre fue buena, siendo el rango de mayor porcentaje que imputaron los clientes, esto es 47% del total de usuarios encuestados, asimismo, se afirmó la hipótesis que se planteó en la presente investigación.

Por otro lado, según Callapiña (2019) el propósito fue hallar la relación de la gestión del conocimiento de ideales de software el sistema de trabajo del riesgo operativo utilizado por una institución financiera de Lima. Este estudio se basó en la Guía de Buenas Prácticas del PMBOK, Project Management Institute and Operational Risk Management, Sixth Edition. El sistema sirvió como base de prueba para bancos, aseguradoras, administradoras de fondos de capital y departamentos de GC bajo la supervisión de fondos de pensión. El alcance de esta investigación es el área tecnológica de una agencia bancaria de Lima, específicamente el área encargada de software. La metodología utilizada fue cuantitativa, una escala de correlación además con un diseño no experimental de corte transaccional con población en base de 24 gerentes de proyecto utilizando como método de investigación la encuesta, dando como resultado una confiabilidad de 0.901 utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Finalmente, el estudio se encontró que existe una correlación moderada de 0.563 entre la GC de los proyectos de software y la gestión del riesgo operacional de los sistemas.

Otro antecedente, Sánchez (2022) dio a conocer el objetivo el cual determina la relación entre la competitividad y la gestión de la información de los socios comerciales para las instituciones financieras en Tarapoto. En cuanto

a los métodos, se deja claro que la investigación se realizó en base a métodos aplicados cuantitativos de tipo, alcance o nivel de pertinencia descriptiva y un diseño de corte transversal no experimental en el que la población y muestra consistió por 50 colaboradores de la unidad de investigación también para recolectar lo necesario. Los principales resultados expresan que consta una relación positiva alta, y se encontró que la GI se relaciona elocuentemente con la competencia de los empleados en las instituciones financieras, dando asimismo el resultado una confiabilidad de 0.903 utilizando el alfa de Cronbach debido a que se obtuvo suficiente evidencia estadística para probar la hipótesis, confirmando el rebote de la hipótesis nula y la aprobación de la hipótesis.

Asimismo, se planteó en los antecedentes internacionales:

Callejas (2019) determinó a través de su artículo científico replantear una nueva propuesta que conlleve netamente a la gestión de calidad promoviendo la eficiencia en los procesos, también ofrece sus productos y a su vez sus servicios que cumplen con los deseos del cliente. Así, desde la perspectiva de una unidad de investigación basada en el conocimiento histórico y herramientas observacionales, el uso de métodos específicos de mejora continua la débil gestión de personas en términos de cultura de calidad llevó al incumplimiento de los requisitos y principios estándar y afectaron la eficiencia de algunos procesos. La propuesta efectuada se divide en tres fases: mejora de equipo directivo, ejecución en el desarrollo de la mejora y gestión de la cultura de calidad, cada etapa respaldada. Resultando como efecto de su uso que las entidades deben incrementar la eficiencia de sus operaciones lo que se traduce a una mejor satisfacción del cliente.

Zayas (2022) determinó como objetivo en su estudio de investigación el grado de mejora continua del proceso de gestión mediante la competencia, la información contribuye al crecimiento y competitividad. El método utilizado sugiere un enfoque mixto que se considera muestra 93 empresas para recopilar datos, el cual fueron utilizados por los autores. Se aplicó el cuestionario mediante una herramienta de Google Forms, teniendo como resultado en el que el desempeño demuestra que los elementos de mejora continua contribuyen al crecimiento de la

empresa, asimismo es la verificación de la información de registro (64,15%), e identificación de riesgos relacionados con la información 63%, por ende, demuestra que los socios son competitivos con un promedio de 51%. Concluyendo que la competitividad cuenta con un valor de 0.864 que corresponde a un nivel de correlación alta.

Saavedra (2020) planteó que el objetivo principal fue establecer la relación entre GF y competitividad; el método utilizado fue cuantitativo ya que se extrajeron los datos recolectados al inicio de este estudio y se realizó una prueba de correlación estadística mediante el método chi-cuadrado. Los resultados muestran que la competitividad de las empresas en la zona FM alcanza solo el 40%, y resulta que la zona FM se encuentra en relación con la competitividad de las empresas; asimismo, cuanto más pequeña sea la empresa, mayor es su competitividad depende del factor FG. Finalmente, se encuentra que 4 factores GF están significativamente relacionados con la competitividad en la industria y el comercio, mientras que 3 factores GF están significativamente relacionados con la competitividad del sector servicios.

A continuación, con la investigación, en los siguientes párrafos plantearemos las teorías de cada una de las variables, por consiguiente, sus dimensiones y asimismo sus indicadores que fueron objetos del presente trabajo:

Considerando Pérez (1994) donde menciona que esta GC como primera variable, permite a las comunidades cumplir con ciertos indicadores o criterios necesarios para brindar servicios y bienes de calidad a los beneficiarios, por medio de la planificación, control de calidad y procesos operativos, por ende, para exigir su cumplimiento efectivo.

Para Deming (1988) el concepto de calidad como un nivel esperado de equivalencia y confiabilidad a bajo costo. Este grado deberá ajustarse de acuerdo con las necesidades del mercado; por lo tanto, la calidad es una serie de fases de mejora continua, y la GC es muy sustancial para las empresas.

Asimismo, para Alcalde (2019) mediante su estudio de investigación refirió como objetivo identificar factores que influyen respecto a GC en las empresas financieras, a su vez indico que es la recopilación de información, prácticas,

herramientas y personas para lograr un objetivo específico, como el deseo óptimo del cliente o la aplicación de las leyes de la industria.

Para Hernández (2018) da a conocer que la GC es un factor primordial, por ende, pieza clave para el bienestar de la empresa.

Otros estudios como el de Tello (2018) lo define como una acción brindada por parte de la Gerencia y colaboradores de la entidad para intervenir en el proceso de planificación y ejecución con el propósito de mejorar.

La variable comprende las dimensiones planificación, control de calidad y procesos operativos, de tal manera que se medirán con los indicadores a través de una escala de valoración polinómica ordinal.

Para dar cuenta de esta parte de la dimensión, Pérez (1994) define las 3 dimensiones como:

La planificación, que implica la clasificación de los recursos y responsabilidades de la empresa. Algunas personas dicen que la planificación es como un grupo que tira del tren, organiza, dirige y controla las actividades de la organización, y su propósito principal es facilitar el efecto de los objetivos de la empresa (Pérez, 1994). Los indicadores para esta dimensión son: (a) plan organizacional; tiene como propósito desarrollar habilidades necesarias a largo plazo de tal manera que contribuya a la institución. (b) procedimientos administrativos y técnicos; refiere a la ejecución de operaciones el cual se organiza para dar a conocer y satisfacer los procesos. (c) implementación del manual; consiste en brindar mejora en la entidad, ya que las acciones y las normas contribuyen en que la organización cumpla con los reglamentos.

El control de calidad, los socios de las unidades operativas deben proporcionar a todos unos manuales con el seguimiento de calidad posterior y definir nuevas responsabilidades para asegurar que el sistema de GC se implemente y cumpla correctamente (Pérez, 1994). Los indicadores de esta dimensión son: (a) personal de ejecución; refiere al elemento dinámico con responsabilidad para cada proceso en cuestión de dirigir, coordinar, motivar con el fin del bienestar de la empresa. (b) personal directo; refiere a colaboradores

estables, responsables y con experiencia que dan la talla en cada operación que brinda la empresa.

Finalmente, los procesos operativos, este es un punto importante porque incide en la satisfacción del cliente, de ello depende el bienestar de la empresa para su éxito, además apoya otro tipo de procesos que se pueden implementar en la empresa. Por lo tanto, es útil evaluar el desempeño del empleado realizando evaluaciones previas y así aumentar la productividad de acuerdo con el proceso de calidad, también es necesario detallar las acciones que debe realizar cada empleado en el trabajo (Pérez, 1994). Los indicadores de esta dimensión son: (a) Monitoreo y control; consiste en hacer seguimiento al desempeño para sostener a un proyecto dentro de un plazo o cronograma determinado. (b) Responsabilidad laboral; refiere a actividades que la gerencia espera que el colaborador ejecute en el horario de trabajo, brindando al cliente información consistente en la variedad de sus productos.

Huerta (2002) en su libro los desafíos de la competitividad definen que la competitividad es la posibilidad de competir con técnicas globales en mercados internacionales, en el sentido de que la empresa rinda más a menor costo, asimismo con niveles de innovación, mejora continua y recursos financieros.

Para Porter (1991) en su libro *The Competitive Advantage of Nations*, basado en el concepto de la competitividad, enfatiza la suma importancia para la ventaja competitiva de entidades donde la prosperidad depende de ser productivo tanto de bienes como de servicios asociados a ciertas características. tales como innovaciones empresariales, tecnología, flexibilidad productiva y habilidad que son condiciones necesarias para la prosperidad económica de un país. Por ende, a lo largo de la historia, distintas corrientes teóricas como la clásica, institucional y marxista han tratado de dar respuesta a la competitividad, las primeras teorías se basaban en la ventaja comparativa del comercio internacional, pero las definiciones hoy en día especifican que la competitividad es el resultado de globalización.

Asimismo, Leyva, et. al (2018) en su estudio indica que es la facultad de la organización de implementar estrategias con sus productos y servicios de la misma

manera que mantenga lideresa en sus resultados contra otras organizaciones de la región.

Dentro de la variable se integra tres dimensiones: innovación, mejora continua y recursos financieros asimismo se miden mediante sus indicadores a través del nivel valorativo escala de Likert con alternativas polinómicas.

Asimismo, Huerta (1998) define a la dimensión innovación de la variable competitividad, supone un perfeccionamiento en cualquier proceso o transcurso de la experiencia, además de que introduce novedades que se refiere a cambiar objetos ya creados con el único fin de optimizarlos. Los indicadores de esta dimensión son: (a) nuevos cambios; refiere cuando una entidad pasa por una transición trascendente para bien de la organización y sus trabajadores. (b) ejecutar productos; consiste en abordar estratégicamente tareas necesarias para terminar el proyecto.

A su vez a la dimensión mejora continua que incluye la competitividad, los autores definen como una búsqueda continua de identificar ocasiones de corrección, mejora de los procesos, productos y asimismo, servicios del negocio (Huerta, 1998). Los indicadores de esta dimensión son: (a) calidad de servicios; consiste en la comprensión del colaborador hacia el cliente, brindarle de tal manera calidad en la atención, por ende, brindar efectividad en el servicio. (b) nuevos mecanismos; consiste en instrumentos que participan para brindar estrategias para el progreso asimismo la competitividad de la empresa hacia otras. (c) mejora continua; refiere a procesos de gestión que facilita la mejora para la empresa, del mismo modo para los colaboradores que forman parte.

Asimismo, a la dimensión recursos financieros de la variable competitividad se tiene los recursos financieros en la cual el autor lo determina como un punto importante dentro de la competitividad ya que sin ella no es posible satisfacer aquellas necesidades que pueda tener la infraestructura, por ello es importante tener un capital humano en el que se pueda manejar sanamente o de alguna u otra manera invertir en aquellos recursos tecnológicos que la entidad requiere. Si bien, esta dimensión idealmente debería referirse a los recursos con los que cuenta actualmente la empresa, asimismo también podría considerar estrategias de

financiamiento externo como prestamos, siempre y cuando los responsables de este elemento conozcan las herramientas con las que cuenta la empresa para hacer frente a este tipo de liquidez y recursos financieros (Huerta, 1998). Asimismo, los indicadores de esta dimensión son: (a) liquidez; consiste en la facultad que persiste la organización para realizar pagos, etc.; en situaciones emergentes. (b) rentabilidad; es el beneficio que se obtiene por alguna operación de inversión por ende se mide con la ratio de ganancias y pérdidas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

En base a los objetivos propuestos y problemática aplicada del actual trabajo, el presente estudio pertenece al tipo básica, según Carrasco (2013) indica que el estudio de tipo básica ocupa generalizar las teorías en ramas para el aprendizaje, su finalidad suele ser generar datos para confirmar o refutar la tesis inicial del estudio. Asimismo, según Vargas (2018) Se define como investigación básica, la que trata un tema sin considerar su aplicación inmediata, considerando que los resultados pueden conducir a nuevos productos y desarrollos científicos.

El estudio presentado tiene un enfoque cuantitativo, por lo que se trata de un proceso deductivo, por lo tanto, lleva de manera lógica a lo siguiente, asimismo sirve para evidenciar, exponer y a su vez predecir algún determinado hecho. Según Arias et al. (2022) el estudio de enfoque cuantitativo se basa en investigaciones previas, que se usan para consolidar creencias que se formulan de manera lógica.

El estudio es de tipo correlacional Arias et al. (2022) lo define en que el investigador mide dos variables con la finalidad de obtener la relación que exista entre dos o más ya sea también ideas.

3.1.2. Diseño de investigación

El estudio realizado sobre las variables GC y competitividad de una entidad financiera a utilizado un diseño no experimental – transversal ya que según Arias et al. (2022) definen el diseño no experimental en que observa apariencias tal y como se da en su contexto original, por ende, las variables no podrán ser manipuladas, de tal manera que luego los analiza.

Igualmente, el diseño de investigación es transversal, ya que según Carrasco (2013) indica que este tipo de variables de estudio se miden una sola vez, en un tiempo determinado y lugar determinado.

Por lo tanto, la investigación fue de un nivel correlacional, según Arias et al. (2022) lo define como la medida de dos variables con el objetivo de evaluar la

relación entre dos o más, ya sea un concepto, por lo que mide esas variables de investigación, que son la GC y la competitividad.

3.2 Variables y operacionalización

Carrasco (2013) indica que la operacionalización de las variables se define claramente en cómo se da notar y por medio de este se medirá cada característica del estudio, como hechos, grupos e individuos; de tal modo que Bernal (2016) es un atributo que tiene diferentes valores, grupos o técnicas diferentes.

Asimismo, según Arias et al. (2022) indica que las variables deben ser posicionada de forma operacionalmente y constitutiva, por ende, indican que en otras palabras como deduciremos una variable en el contenido de una investigación, por ello, se define un concepto concertado y validado por una organización científica.

Por tanto, se precisarán de forma conceptual y también operacional las variables del presente estudio:

Variable 1: Gestión de Calidad

- **Definición conceptual:** GC es una mezcla de herramientas y actos con el fin de prevenir errores en el procesamiento de producción o gestión a su vez en los productos o servicios alcanzados mediante del mismo (ISO 9001, 2018).
- **Definición Operacional:** Según Deming (1986), la calidad consiste en la transformación de la necesidad en un futuro del cliente de manera eficiente y medible, por tanto, transformándose en la única vía para desarrollar y diseñar productos por los cuales el cliente estará dispuesto a pagar, logrando así la satisfacción. Se tomó en cuenta tres dimensiones para la medición de la variable 1 en las cuales son: planificación, control de calidad y procesos operativos de tal manera que se medirán con los indicadores a través de una escala de valoración polinómica ordinal.

- **Indicadores:** Asimismo, se ejecutó la medición en base a siete indicadores tomados que son: plan organizacional, procedimientos administrativos y técnicos, implementación del manual, personal de ejecución, personal capacitado, monitoreo y control, responsabilidad laboral.
- **Escala de medición:** Asimismo se miden mediante sus indicadores a través del nivel valorativo escala de Likert con alternativas polinómicas.

Variable 2: Competitividad

- **Definición conceptual:** Oliviera y Da Motta (2016) definen que la competitividad es la posibilidad de competir con técnicas globales en mercados internacionales, en el sentido de que la empresa rinda más a menor costo, asimismo con altos niveles de calidad, productividad y eficiencia.
- **Definición Operacional:** Según Ferraz (1996) indica que la competitividad se conceptualiza como la facultad de una institución para implementar y surgir estrategias que brinden competencias y aumentar o mantener su plazo de productos en el mercado de forma sostenible. Dentro de la variable se integra dos dimensiones: innovación y mejora continua.
- **Indicadores:** Asimismo, se ejecutó la medición en base a siete indicadores tomados que son: nuevos cambios, ejecutar productos nuevos, calidad de servicios, nuevos mecanismos, mejora continua, liquidez, rentabilidad.
- **Escala de medición:** Asimismo se miden mediante sus indicadores a través del nivel valorativo escala de Likert con alternativas polinómicas.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Para Carranza (2015) se define como cierta mezcla de todos los mecanismos el cual forman parte del lugar donde se realiza la investigación. Del mismo modo para Arias et al. (2022) consiste en reunir casos que concuerden con propiedades específicas. En este sentido respecto a la evaluación de estudio, este trabajo se constituyó con 120 colaboradores de las entidades financieras de Cañete que forman parte del área de Operaciones y Negocios.

- **Criterios de inclusión:** Se considera a colaboradores de Operaciones y Negocios, por ende, a Jefes inmediatos.
- **Criterios de exclusión:** no se consideró a los personales de mantenimiento y personal de vigilancia ya que no cumplen con el paradigma para la investigación mediante los datos respectivos.

3.2.2. Muestra

Arias et al. (2022)) consideran una muestra como parte del universo o población que forma parte del estudio y por lo tanto se diseña de acuerdo con sus características. El tamaño ésta se generó por muestreo no probabilístico, no se utilizó fórmula estadística y el tamaño de la muestra fue de 40 colaboradores de una entidad financiera de Cañete.

3.3.3. Muestreo

Arias et al. (2022) un muestreo es una selección de sujetos que depende de ciertas características, criterios, etc. que el investigador está analizando actualmente; también pueden tener baja validez y confiabilidad; debido a que estos tipos de muestras no cumplen con los criterios de probabilidad, no aseguran que cada sujeto en estudio sea representativo de la población general. El muestreo utilizado en esta tesis fue de conveniencia, el cual pertenece a las técnicas de tipo no probabilístico.

3.3.4. Unidad de análisis

Para Arias et al. (2022) lo refiere a que es una persona o cosa cuyas peculiaridades se quieren medir; es parte vital del diseño de la tesis. Asimismo, la unidad de análisis incluyó a los colaboradores que vienen laborando en la entidad financiera de la Cañete, conforme se indicó en la muestra.

3.4 . Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Según Arias et al. (2022) la técnica usada fue la encuesta ya que de este modo dará acceso a cuestiones de acuerdo aquellos indicadores de la investigación para la recolección de datos. En tal sentido, el instrumento manejado fue la encuesta, la cual se creó mediante un formato, en base a finalidades en el cuadro de operacionalización, centrando el estudio en las variables, dimensiones e indicadores colocados en la investigación, asimismo, procesar los datos y probar la hipótesis.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Para Arias et al. (2022) los instrumentos para recolectar datos sirven de soporte en el que posteriormente las metodologías cumplan con su objetivo, el instrumento empleado fue el cuestionario, en el que esta relación de preguntas fue realizada con las variables de estudio. Por otro lado, Carrasco (2019) no dice que el cuestionario pueden ser preguntas abiertas o cerradas en la cual se pueden realizar de manera virtual. Asimismo, cabe recalcar que el cuestionario cuenta con 5 opciones: Definitivamente No (1) Parcialmente No (2) Indeciso (3) Parcialmente Si (4) Definitivamente si (5), cuenta por 15 preguntas y la primera variable Gestión de calidad cuenta con 7 ítems de la cual la dimensión planificación cuenta con 3 ítems, control de calidad cuenta con 2 ítems y procesos operativos cuenta con 2 ítems. Asimismo, la segunda variable Competitividad cuenta con 7 ítems de la cual la dimensión innovación cuenta con 2 ítems, mejora continua cuenta con 3 ítems y recursos financieros cuenta con 2 ítems.

3.4.3 Validez

Para Arias et al. (2022) la validez se refiere al grado de validación que posee un instrumento respecto a las variables. En tal sentido, el presente estudio se efectuó por medio de la verificación de juicio de expertos, tomando en cuenta expertos en la materia, quienes poseen la experiencia necesaria en estudios similares.

Tabla 1

Validez del instrumento por juicio de expertos

Expertos	Calificación de los instrumentos
Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente	Aplicable
Dr. Burgos Torres, William Héctor	Aplicable
Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier	Aplicable

Fuente: *Elaboración propia.*

3.4.4 Confiabilidad

Para Arias et al. (2022) es la forma de evaluar la calidad de métodos de medición utilizado para recopilar datos en la tesis, de tal forma que los resultados sean coherentes y razonables. En tal sentido, la confiabilidad de los instrumentos en la prueba piloto fue por Alfa de Cronbach que se representa numéricamente, ya que es 0.80 aceptable para las investigaciones de tipo básica, se consideró este tipo de confiabilidad porque es aplicable en instrumentos que utilicen la escala de Likert, entre otros tipos de escalas, su procedimiento consiste en determinar la correlación por medio de la varianza por ítem que se relacionan con la variable y la varianza del total de puntuación, de este modo se logra determinar de forma objetiva la consistencia interna de los instrumentos (Amirrudin *et al.*, 2020).

3.5. Procedimientos

Se comenzó con el incremento del primer capítulo, esto fue la introducción, mediante el procedimiento se toma el contexto, por ende, se formula el problema, siguiendo con justificar la investigación, se presenta el objetivo general, los objetivos específicos y se implanta la hipótesis general y específicas.

Asimismo, se procedió con el segundo capítulo en el cual la base teórica permitió conocer y analizar cada concepto para dar a conocer el problema planteado, de tal modo, se desarrolló con un alcance abstracto las variables, asimismo las dimensiones e indicadores de investigación.

Continuando con el tercer capítulo, en él se da a conocer la metodología en el cual se aplicó a la investigación, se explicó el método, la técnica de análisis, la población y muestra del estudio por medio de la técnica de muestreo no probabilístico, por consiguiente, se estableció como técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento por medio del cuestionario, en el que fue validado a través de un juicio de expertos. Posteriormente, una vez dada la recolección de datos se procedió con el cuarto capítulo, en el cual se brinda conocimiento de los resultados conseguidos mediante el análisis, interpretando los datos, para ello se dio uso al software IBM SPSS el cual accedió realizar la estadística descriptiva, por ende, esto resume la información en los datos consolidados y a su vez la estadística inferencial el cual posibilita realizar comparaciones entre los puntos destacados.

3.6. Método de análisis de datos

Para Arias et al. (2022) el cual da a conocer distintas formas de análisis de datos, por ende, asimismo, se da elección a los que más resaltan para llevar a cabo esta presente investigación. Por lo tanto, se presentaron datos para análisis estadístico descriptivo e inferencial, también se tuvo en cuenta el software IBM SPSS, de modo que para dar por hecha el estudio se brindará uso de la estadística descriptiva e inferencial, por medio a los que respecta a tablas y figuras con contribuyen aquellos datos de las variables y dimensiones de la investigación.

3.7. Aspectos Éticos

Esta tesis se realizó siguiendo los estándares de redacción establecidos en APA versión 7 mediante la redacción de contenidos que reflejen los valores de manera justa y honesta previo a la implementación de la herramienta para que se cumplan los objetivos de acuerdo con la recolección de datos.

La tesis efectúa con el principio de honestidad, ética y respeto, también, los conceptos e ideas de los autores fueron debidamente citados y la legitimidad de del estudio se debe al exhaustivo análisis realizado a artículos reportes e informes académicos, así como libros que fueron utilizados de manera rigurosa aprobadas por medio de resoluciones: RVI N° 066-2023-VI-UCV y RVI N° 062-2023-VI-UCV.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Los datos del presente análisis se realizaron en base a quince (15) preguntas las cuales fueron identificadas mediante un cuestionario.

Variable 1: Gestión de calidad

Tabla 2

Variable 1

		Frecuencia	%	Acumulado
Válido	MALO	5	12.5	12.5
	REGULAR	7	17.5	30.0
	BUENO	28	70.0	100.0
	Total	40	100.0	

Interpretación:

Después de encuestar a 40 trabajadores de una entidad financiera en Cañete, se encontró que la gestión de calidad que éstas ofrecen es 12,50% mala, un 17,50% regular y un 70,00% buena. En suma, los porcentajes dan a conocer que los trabajadores en gran parte disponen un nivel regular y bueno de gestión de calidad.

Tabla 3*Dimensión planificación*

		Frecuencia	%	Acumulado
Válido	MALO	6	15.0	15.0
	REGULAR	6	15.0	30.0
	BUENO	28	70.0	100.0
	Total	40	100.0	

Interpretación:

Después de encuestar a 40 trabajadores de una entidad financiera en Cañete, se encontró que la planificación es 15% mala, un 15% regular y un 70,00% buena. En suma, los porcentajes dan a conocer que los trabajadores en gran parte disponen un nivel regular y bueno de planificación.

Tabla 4*Dimensión control de calidad*

		Frecuencia	%	Acumulado
Válido	MALO	5	12.5	12.5
	REGULAR	7	17.5	30.0
	BUENO	28	70.0	100.0
	Total	40	100.0	

Interpretación:

Después de encuestar a 40 trabajadores de una entidad financiera en Cañete, se encontró que el control de la calidad es 12.50% malo, un 17.50% regular y un 70,00% buen0. En suma, los porcentajes dan a conocer que los trabajadores en gran parte disponen un nivel regular y bueno de control de calidad.

Tabla 5*Dimensión procesos operativos*

		Frecuencia	%	Acumulado
Válido	MALO	4	10.0	10.0
	REGULAR	9	22.5	32.5
	BUENO	27	67.5	100.0
	Total	40	100.0	

Interpretación:

Después de encuestar a 40 trabajadores de una entidad financiera en Cañete, se encontró que los procesos operativos son 10% malos, un 22.50% regulares y un 67.50% buenos. En suma, los porcentajes dan a conocer que los trabajadores en gran parte disponen un nivel regular y bueno de conocimiento sobre procesos operativos.

Variable 2: Competitividad

Tabla 6

Variable 2

		Frecuencia	%	Acumulado
Válido	MALO	4	10.0	10.0
	REGULAR	9	22.5	32.5
	BUENO	27	67.5	100.0
	Total	40	100.0	

Interpretación:

Después de encuestar a 40 trabajadores de una entidad financiera en Cañete, se encontró que la competitividad es 10% mala, un 22.50% regular y un 67.50% buena. En suma, los porcentajes dan a conocer que los trabajadores en gran parte disponen un nivel regular y bueno de competitividad.

Tabla 7*Dimensión innovación*

		Frecuencia	%	Acumulado
Válido	MALO	5	12.5	12.5
	REGULAR	12	30.0	42.5
	BUENO	23	57.5	100.0
	Total	40	100.0	

Interpretación:

Después de encuestar a 40 trabajadores de una entidad financiera en Cañete, se encontró que la innovación es 12.50% mala, un 30% regular y un 57.50% buena. En suma, los porcentajes dan a conocer que los trabajadores en gran parte disponen un nivel regular y bueno de innovación.

Tabla 8*Dimensión mejora continua*

		Frecuencia	%	Acumulado
Válido	MALO	4	10.0	10.0
	REGULAR	9	22.5	32.5
	BUENO	27	67.5	100.0
	Total	40	100.0	

Interpretación:

Después de encuestar a 40 trabajadores de una entidad financiera en Cañete, se encontró que la mejora continua es 10% mala, un 22.50% regular y un 67.50% buena. En suma, los porcentajes dan a conocer que los trabajadores en gran parte disponen un nivel regular y bueno de mejora continua.

Tabla 9*Dimensión recursos financieros*

		Frecuencia	%	Acumulado
Válido	MALO	4	10.0	10.0
	REGULAR	9	22.5	32.5
	BUENO	27	67.5	100.0
	Total	40	100.0	

Interpretación:

Después de encuestar a 40 trabajadores de una entidad financiera en Cañete, se encontró que el 10% considera los recursos financieros como malos, un 22.50% regulares y un 67.50% buenos. En suma, los porcentajes dan a conocer que los trabajadores en gran parte consideran un nivel regular y bueno de recursos financieros.

4.2. Resultado análisis Inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Variable 1: Gestión de Calidad Hipótesis

Ha: si $p > 0.05$, la data posee distribución normal.

Ho: si $p < 0.05$, la data no posee tienen distribución normal.

Tabla 10

Prueba de normalidad variable 1

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	N	Sig.
GESTIÓN DE CALIDAD	.621	40	<.001
PLANIFICACIÓN	.618	40	<.001
CONTROL DE CALIDAD	.621	40	<.001
PROCESOS OPERATIVOS	.647	40	<.001

Interpretación: como la data no posee distribución normal, entonces se realizará una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Variable 2: competitividad

Hipótesis

Ha: si $p > 0.05$, la data posee distribución normal.

Ho: si $p < 0.05$, la data no posee distribución normal.

Tabla 11

Prueba de normalidad variable 2

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	N	Sig.
COMPETITIVIDAD	.647	40	<.001
INNOVACION	.720	40	<.001
MEJORA CONTINUA	.647	40	<.001
RECURSOS FINANCIEROS	.647	40	<.001

Interpretación: como la data no posee distribución normal, entonces se realizará una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

4.2.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe relación entre la GC y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.

Ho: No existe relación entre la GC y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.

Tabla 12*Matriz de correlación de las variables GC y Competitividad*

			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coef. de correlación	1.000	.951**
		Significancia	.	<.001
		Muestra	40	40
	V2	Coef. de correlación	.951**	1.000
		Significancia	<.001	.
		Muestra	40	40

Interpretación: El índice que da a conocer el grado de correlación obtenido alcanzó un valor de 0.951, asimismo, indica que el grado de relación conseguido entre las variables es positiva y alta.

Contrastación de la Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre la planificación y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.

Ho: No existe relación entre la planificación y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.

Tabla 13

Matriz de correlaciones de la dimensión planificación y la variable Competitividad.

		D1_V1	V2
Rho de Spearman	D1_V1	Coef. de correlación	1.000
		Significancia	.
		Muestra	40
	V2	Coef. de correlación	.947**
		Significancia	<.001
		Muestra	40

Interpretación: El índice que da a conocer el nivel encontrado alcanzó un valor de 0.947, indicando que el grado de relación conseguido entre la D1_V1 y la V2 es positiva y alta.

Contrastación de la Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre el control de calidad y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.

Ho: No existe relación entre el control de calidad y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.

Tabla 14

Matriz de correlaciones de la dimensión control de calidad y la variable Competitividad.

		D2_V1	V2
Rho de Spearman	D2_V1	Coef. de correlación	1.000
		Significancia	.
		Muestra	40
	V2	Coef. de correlación	.862**
		Significancia	<.001
		Muestra	40

Interpretación: El índice que indica el nivel encontrado alcanzó un valor de 0.862, indicando que el grado de relación conseguido entre la D2_V1 y la V2 es positiva y alta.

Contrastación de la Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre los procesos operativos y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.

Ho: No existe relación entre los procesos operativos y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.

Tabla 15

Matriz de correlaciones de la dimensión procesos operativos y la variable Competitividad.

		D3_V1	V2
Rho de Spearman	D3_V1	Coef. de correlación	1.000
		Significancia	.
		Muestra	40
	V2	Coef. de correlación	.911**
		Significancia	<.001
		Muestra	40

Interpretación: El índice que indica el nivel encontrado alcanzó un valor de 0.911, indicando que el grado de relación conseguido entre la D3_V1 y la V2 es positiva y alta.

V. DISCUSIÓN

En función al objetivo general, determinar la relación entre la GC y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Aquí encontramos respecto a la variable gestión de calidad a Pérez (1994) donde menciona que esta permite a las comunidades cumplir con ciertos indicadores o criterios necesarios para brindar servicios y bienes de calidad a los beneficiarios, por medio de la planificación, control de calidad y procesos operativos, por ende, para exigir su cumplimiento efectivo.

Este estudio apoyó la teoría de dominancia de Porter (1991) explicó que las empresas competitivas que logran mantenerse a la vanguardia en el tiempo son sostenibles con un alto rendimiento, en promedio, tienen éxito a través de sólidos planes estratégicos a largo plazo desarrollados por líderes empresariales para maximizar las ganancias y diferenciarse de la competencia. La teoría nos dice que una empresa debe ser competitiva para asegurar su desarrollo sostenible a largo plazo, y que se necesitan planes que, con un adecuado control o gestión, puedan promover la mejora en la medida en que una adecuada gestión estratégica sea beneficiosa. mientras trabaja. Las condiciones necesarias para que sus socios comerciales cumplan con los requisitos de buen desempeño y brinden servicios de calidad.

Como objetivo principal fruto del análisis descriptivo hallamos que la gestión de calidad que éstas ofrecen es 12,50% mala, un 17,50% regular y un 70,00% buena. En suma, los porcentajes indican que los trabajadores en gran parte poseen un nivel regular y bueno de gestión de calidad.

Con respecto al indicador planificación es 15% mala, un 15% regular y un 70,00% buena. En suma, los porcentajes indican que los trabajadores en gran parte poseen un nivel regular y bueno de planificación. A su vez el indicador control de la calidad es 12.50% malo, un 17.50% regular y un 70,00% bueno. En suma, los porcentajes indican que los trabajadores en su mayoría poseen un nivel regular y bueno de control de calidad. Finalmente, respecto a la dimensión procesos operativos son

10% malos, un 22.50% regulares y un 67.50% buenos. En suma, los porcentajes indican que los trabajadores en gran parte poseen un nivel regular y bueno de conocimiento sobre procesos operativos.

Como objetivo principal fruto del análisis descriptivo hallamos que la competitividad es 10% mala, un 22.50% regular y un 67.50% buena. En suma, los porcentajes indican que los trabajadores en gran parte poseen un nivel regular y bueno de competitividad.

Con respecto al indicador la innovación es 12.50% mala, un 30% regular y un 57.50% buena. En suma, los porcentajes indican que los trabajadores en su mayoría poseen un nivel regular y bueno de innovación. A su vez el indicador mejora continua es 10% mala, un 22.50% regular y un 67.50% buena. En suma, los porcentajes indican que los trabajadores en su mayoría poseen un nivel regular y bueno de mejora continua. Finalmente, el 10% considera los recursos financieros como malos, un 22.50% regulares y un 67.50% buenos. En suma, los porcentajes indican que los trabajadores en su mayoría consideran un nivel regular y bueno de recursos financieros.

Por lo tanto, el análisis inferencial procedido mediante el programa SPSS

en el cual se determinó que el grado de correlación obtenido alcanzó un valor de 0.951, asimismo, indica que el nivel de relación obtenido entre las variables es positiva y alta.

De los hallazgos encontrados se contrastaron con Sánchez (2022) que dio a conocer como objetivo el cual determina cómo se relaciona la gestión de la información con la competitividad de los socios comerciales para las instituciones financieras, donde los datos se utilizan como un medio para lograr objetivos, se halló que existe una correlación positiva entre las variables, determinando que la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la competitividad de los empleados en las entidades financieras y además, debido a que se obtuvo suficiente evidencia estadística para probar la hipótesis, confirmando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis, coincidiendo con la finalidad de esta tesis.

El autor Zayas (2022) optó como objetivo en su estudio de investigación el grado de mejora continua del proceso de gestión mediante la competencia, la información contribuye al crecimiento y competitividad; teniendo como resultado en el que el desempeño demuestra que los elementos de mejora continua contribuyen al crecimiento de la empresa, asimismo es la verificación de la información de registro (64,15%), e identificación de riesgos relacionados con la información 63%, por ende, demuestra que los socios son competitivos con un promedio de 51%. Concluyendo que la competitividad y la gestión poseen una correlación alta, en semejanza con los hallazgos de la tesis.

Saavedra y Camarena (2017) evaluaron la relación entre la gestión financiera (GF) y la competitividad; los resultados mostraron que la competitividad de las empresas en el campo de FM alcanzó solo el 40%, y se encontró que el campo de FM está relacionado con la competitividad global de la misma, cuanto más pequeña es la empresa, más depende su competitividad de la GF factor. Todo esto concuerda con lo encontrado en la tesis sobre la fuerte relación entre las variables estudiadas.

Asimismo, de acuerdo con los conceptos aplicados, los resultados hallados y los antecedentes comparados, conseguimos dar a conocer que se cumple el objetivo principal trazado.

Como primer objetivo específico se determinó que existe relación entre la planificación y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. En el análisis descriptivo se encontró que la planificación es en un 15% mala, un 15% regular y un 70,00% buena. En suma, los porcentajes indican que los trabajadores en su mayoría poseen un nivel regular y bueno de planificación. Con respecto al análisis inferencial se halló un índice de correlación que indica el nivel encontrado alcanzó un valor de 0.947, con una significancia menor a 0.001 indicando que nivel de relación obtenido entre la D1_V1 y la V2 es positiva y alta. Contrastado con otros autores como Callapiña (2019) en la ciudad de Lima, quien encontró que la planificación es vital para una gestión de la calidad eficiente y se encontró que existe una correlación

moderada entre la gestión de la calidad y la gestión del riesgo operacional de los sistemas.

Es así que, de acuerdo con los resultados hallados y el antecedente comparados, podemos decir que se cumple el primer objetivo específico trazado. Como segundo objetivo específico se determinó que existe relación entre el control de la calidad y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. En el análisis descriptivo se encontró que el control de la calidad es 12.50% malo, un 17.50% regular y un 70,00% bueno. En suma, los porcentajes indican que los trabajadores en su mayoría poseen un nivel regular y bueno de control de calidad. Con respecto al análisis inferencial se halló que el índice que indica el nivel encontrado alcanzó un valor de 0.862, indicando que el nivel de relación obtenido entre la D2_V1 y la V2 es positiva y alta. Esto fue contrastado con Tello (2018) quien logró establecer como objetivo primordial el nivel de percepción de los clientes sobre la gestión de calidad de los productos y servicios que brinda una institución financiera; como resultado se tuvo que la percepción de los clientes sobre la gestión de la calidad en la entidad financiera es positiva y que cumple con sus expectativas siendo eficiente y coincidiendo con la tesis, ya que el poseer una gestión de la calidad adecuada es necesario para un buen manejo de los productos y servicios dentro del sistema financiero.

Es así que, de acuerdo con los resultados hallados y el antecedente comparado, podemos decir que se cumple el segundo objetivo específico trazado. Como tercer objetivo específico se determinó que existe relación entre los procesos operativos y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. En el análisis descriptivo se halló que los procesos operativos son 10% malos, un 22.50% regulares y un 67.50% buenos. En suma, los porcentajes indican que los trabajadores en su mayoría poseen un nivel regular y bueno de conocimiento sobre procesos operativos. Con respecto al análisis inferencial se halló que el índice que indica el nivel encontrado alcanzó un valor de 0.911, indicando que el nivel de relación obtenido entre la D3_V1 y

la V2 es positiva y alta. Esto fue contrastado con Callejas (2019) determino a través de su artículo científico replantear una nueva propuesta que conlleve netamente a la gestión de calidad promoviendo la eficacia en los procesos, también ofrece productos y servicios que cumplen con las expectativas del cliente. La propuesta efectuada se dividió en tres fases: mejora de equipo directivo, desarrollo de implementación del proceso de mejora y gestión de la cultura de calidad, cada etapa está respaldada por un conjunto de métodos y técnicas. Como resultado de su uso, las entidades deben incrementar la eficiencia de sus operaciones lo que se traduce a una mejor satisfacción del cliente coincidiendo con los hallazgos de la tesis.

Es así que, de acuerdo con los resultados hallados y el antecedente comparados, podemos decir que no se cumple el tercer objetivo específico trazado.

VI. CONCLUSIONES

Primera. El objetivo principal fue determinar la relación de la gestión de calidad con la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. De acuerdo con el análisis descriptivo determinó que tanto la gestión de la calidad y la competitividad son variables altamente desarrolladas dentro de la institución y que ambas son vitales para el trabajo del día a día en la agencia. El análisis inferencial determinó que el nivel de correlación conseguido alcanzó un valor de 0.951, lo cual indica que el nivel de relación obtenido entre las variables es positiva y alta. Se observa un p-valor menor a 0,01 lo que implica la aceptación de la H_a . En consecuencia, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Por lo tanto, se puede concluir que a medida que la gestión de la calidad mejora se observará también una mejora en la competitividad de la entidad.

Segunda. El primer objetivo específico fue determinar la relación de la gestión de calidad con la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. El análisis descriptivo determinó que tanto la planificación y la competitividad son herramientas vitales que se complementan dentro de la institución y que ambas repercuten positivamente en el trabajo del día a día en la agencia. El análisis inferencial determinó que el nivel de correlación conseguido alcanzó un valor de 0.947, lo cual indica que el nivel de relación obtenido entre las variables es positiva y alta. Se observa un p-valor menor a 0,01 lo que implica la aceptación de la H_a . En consecuencia, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la

planificación y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios,

Cañete, año 2023. Por lo tanto, se puede concluir que a medida que la planificación mejore se observará también una mejora en la competitividad de la entidad.

Tercera. El segundo objetivo específico fue determinar la relación del control de calidad con la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. El análisis descriptivo determinó que el control de calidad y la competitividad poseen una correlación fuerte y que se complementan dentro de la institución y que ambas repercuten positivamente en el trabajo del día a día en la agencia. El análisis inferencial determinó que el nivel de correlación conseguido alcanzó un valor de 0.862, lo cual indica que el nivel de relación obtenido entre las variables es positiva y alta. Se observa un p-valor menor a 0,01 lo que implica la aceptación de la H_a . En consecuencia, se puede afirmar que existe una relación significativa entre el control de calidad y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Por lo tanto, se puede concluir que a medida que el control de calidad mejore se observará también una mejora en la competitividad de la entidad.

Cuarta. El tercer objetivo específico fue determinar la relación de la gestión de calidad con la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. El análisis descriptivo determinó que tanto los procesos operativos y la competitividad son

necesarios y complementarios dentro de la institución y que ambas repercuten positivamente en el trabajo del día a día en la agencia. El análisis inferencial determinó que el nivel de correlación conseguido alcanzó un valor de 0.911, lo cual indica que el nivel de relación obtenido entre las variables es positiva y alta. Se observa un p-valor menor a 0,01 lo que implica la

aceptación de la H_a . En consecuencia, se puede afirmar que existe una relación significativa entre los procesos operativos y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Por lo tanto, se puede concluir que a medida que los procesos operativos mejoren se observará también una mejora en la competitividad de la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Respecto al objetivo general, según los descubrimientos obtenidos se solicita a la gerencia, si bien posee un nivel alto de gestión de calidad, implemente habilidades, por ende, estrategias para fortalecer su actual trabajo y atención de los clientes de esta forma pueda dar a conocer de forma positiva en el grado de competitividad, ya que ambas variables poseen una correlación muy fuerte.

Segunda. En cuanto a la dimensión planificación en actividades a la variable 1 se recomienda a la gerencia impulsar el manejo de la gestión de calidad en el desarrollo de la planificación a través de una mejor elaboración del planeamiento para el manejo de los productos y servicios financieros del área de operaciones y negocios con el fin de impactar positivamente en la competitividad de la agencia.

Tercera. En cuanto a la dimensión control de calidad en actividades a la variable 1 se recomienda que la gerencia impulse el manejo de la gestión de calidad en la mejora del control de la calidad a través de un mejor control por parte de los trabajadores en el manejo de productos y servicios financieros del área de operaciones y negocios con el fin de impactar positivamente en la competitividad de la agencia.

Cuarta. En cuanto a la dimensión procesos operativos en actividades a la variable 1 se recomienda a la gerencia impulsar el manejo de la gestión de calidad en la mejora de los procesos operativos a través de la agilización y simplificación de los trámites y requerimientos de productos y servicios financieros del área de operaciones y negocios con el fin de impactar positivamente en la competitividad de la agencia.

REFERENCIAS

- Abdul, K., Ishak, I. & Fasiha, K. (2021). The performance of competitiveness of sharia banking (indonesia-pakistan) using porter's diamond theory. *JournalKajian Ilmu-Ilmu Keislaman*. 7(2), 262-283.
<http://194.31.53.129/index.php/F/article/view/4188/3024>
- Aguado, A.; García, B.; Malpartida, J. y Garivay, F. (2022). Quality management in small and medium-sized enterprises in Pasco, Peru. ISSN 13159984 DOI 10.52080/rvgluz.27.7.46
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129741364&doi=10.52080%2frvgluz.27.7.46&origin=inward&txGid=8199c841b466b339ce0d4dcc0b0dc329>
- Alcalde, P. (2019) *Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad en las empresas financieras*. Madrid, España.
- Alegre, W. (2018) *Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata – 2018* (Tesis Posgrado) Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27421/alegre_bw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ali, S., Hoq S., Bari A., Kabir G., & Paul S. (2022). Evaluating factors contributing to the failure of information system in the banking industry. *PLOS ONE* 17(3).
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0265674>

Alvarado, R., Acosta, K. & Buonaffina, Y. (2018). Need for management information systems for decision making in organizations. *InterSedes*. 19(39), 17-31. Obtenido de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/is/v19n39/2215-2458-is-19-39-17.pdf>

Alvarado, R., Acosta, K. & Buonaffina, Y. (2018). Need for management information systems for decision making in organizations. *InterSedes*. 19(39), 17-31. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/is/v19n39/2215-2458-is-19-39-17.pdf>

Arias, J.; Holgado, J.; Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación. El método Arias para realizar un proyecto de tesis. ISBN: 978-612-5069-04-7 (PDF) Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2022-03929}. DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>

Baralla, L. (1988): *Proceso de innovación en el sistema financiero español*. Ed. Instituto de Empresa.

Barney, J.B. (1986a): "Strategic factor markets: expectations, luck and business strategic", *Management Science*, vol. 42, págs. 1231-1241

Berry, L.L., Bennet, D.R. Y Brown, C.W. (1989): *Calidad de servicio. Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Díaz de Santos, Madrid.

Bueno, E. (1994b): *Las estrategias de la banca ante el nuevo escenario económico*. En *Nuevos enfoques de gestión bancaria*, Aula de Banca, Universidad deDeusto, págs. 39-64.

Buswell, D. (1983): "Measuring the quality of in-branch customer service", *International Journal of Bank Marketing*, vol. 1, n° 1, págs. 26-41.

Caballero (2017) *Metodología integral innovadora para los planes y tesis*. La

metodología de como formular. México. Cengage Learning.

Callapiña Noel, C. (2019). Gestión de calidad en los proyectos de software y su relación con el riesgo operacional en los sistemas, utilizando la guía del PMBOK sexta edición, en una entidad financiera privada de Lima 2019. Maestría en Project Management.
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/2617>

Callejas Acevedo, A. (2019). *Propuesta para fortalecer el sistema de gestión de la localidad organizacional en una entidad financiera del sector público colombiano*. SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión, 11(1), 117–130. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389-4940>

Carrasco, S. (2017) Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Editorial San Marcos.

Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Editorial San Marcos

Deming, W. (1988). Calidad, productividad y competitividad. 978-84-87189-22-7 Domenech R., 1992. Medidas no paramétricas de eficiencia en el sector bancario

español. Revista Española de Economía 9 (2), 171-196.

Farrell M.J., 1957. The measurement of productive efficiency. Journal of the Royal Statistical Society serie A (120), 253-281.

Fonseca, R. (2015). *Competitividad* (1a ed.). Bogotá: Alfaomega Colombiana

Gastaud, A., Brinkhues, R. & Da Silva, J. (2019). Information management

capability and big data strategy implementation. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*. 59(6), 379-388.

<https://www.scielo.br/j/rae/a/WK3bSK9mMXmPdB8tdZVjLTB/?lang=en>

Gastaud, A., Brinkhues, R. & Da Silva, J. (2020). The influence of information

management capability on companies' sustainable competitive advantage: a multiple-case study of brazilian market-leading companies. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*. 22(4), 876-899.

<https://www.scielo.br/j/rbgn/a/WWW8HpVdS5jXQpYFv4MSHLt/abstract/?lang=en>

Gonzales, O y Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestiona de la Calidad*. Colombia: Ecoe Ediciones

Hernández Palma Hugo, Barrios Parejo Ignacio, Martínez Sierra David (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Criterio Libre, 16 (28).

Hernández, H. (2018). *Gestión de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Bogotá Colombio. Vol.16. Nro.

18. Obtenido de:

file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/portalderevistas,+articulo7%20(1).pdf

Hernández, H. (2018) *Gestión de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Bogotá Colombio. Vol.16. Nro. 18. Obtenido de:

file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/portalderevistas,+articulo7%20(1).pdf

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. McGrawHill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill

ISO. Norma Internacional 9001- 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos (2015). Retrieved from <https://www.iso.org/standard/45481.html>

ISO9001, (2015) ¿quiere saber lo que significa la gestión de la calidad? Obtenidode <https://www.nueva.iso.9001.2015.com/2018/10/quiere.saber.lo.que.significa.a.la.gestion.de.calidad/jimenez>.

ISO9001, (2019) ¿quiere saber lo que significa la gestión de la calidad? Obtenidode <https://www.nueva.iso.9001.2015.com/2018/10/quiere.saber.lo.que.significa.a.la.gestion.de.calidad/jimenez>.

Leyva, A., Cavazos, J. & Espejel, J. (2018). Influence of the strategic planning and the management skills as factors internal of business competitiveness of SME's. Contaduría y administración. 63(3), 1-19. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n3/0186-1042-cya-63-03-00003-en.pdf>

Lorenzo, N., De Dios, A. & Souza, C. (2021). Bank financing management with a value chain approach in Cuba. Journal of Management. 37(71), 1-12. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v37n71/2256-5078-cuadm-37-71-e5011144.pdf>

Lozano A., 1993. La ineficiencia de los bancos nacionales y las cajas de ahorro españolas. Work-Shop. Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas. Diciembre. Valencia.

Luciano, R.; Vilca, J.; Soto, M.; Nolasco, E.; Sotomayor, J.; Carbajal, K. y Loayza,

M. (2022). Management of innovation and organizational competitiveness in the education sector. ISBN 978-195049268-8 DOI 10.54808/CISCI2022.01.80

Sánchez, F. (2022) La gestión de la información y competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022. Universidad Cesar Vallejo

Martínez, R. (1994): "Los sistemas de información de gestión en las entidades bancarias: nuevos retos", *Perspectivas del Sistema Financiero*, n048, págs. 151-166.

Martínez M.S., Carrillo T.C., Jenny Marianella Z.O. (2022) Technological Innovation and Quality Management of Human Resources in a National Health Institut.

Journal of Pharmaceutical Negative Results. Vol 13.

DOI:10.47750/pnr.2022.13. S03.046.

Mishchenko, S., Naumenkova, S., Mishchenko, V. & Dorofeiev, D.

(2021).Innovation risk management in financial institutions. *InvestmentManagement and Financial Innovations*. 18(1), 190-202.

https://www.businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/14696/IMFI_2021_01_Mishchenko.pdf

Muhonza, P., Kiriri, P. & Njenga, K. (2021). Moderating role of management commitment on the value co-creation relation with achievement of competitive advantage in kenyan financial institutions. *Journal of Research& Innovation* 11(2), 147-159.

<http://ojs.kabarak.ac.ke/index.php/kjri/article/view/427>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5th ed.).

Niño, V. (2019). Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe.

Ediciones.

Ormaza, M. & Guerrero, M, (2021) Gestion de Calidad y crecimiento empresarial: Analisis Bibliometrico: Universidad del Zulia. Obtenido de:

<https://www.redalyc.org/pdf/journal/290/29066223021/29066223021.pdf>.

Pastor J.M., 1995. Eficiencia, cambio productivo y cambio técnico en los bancos y cajas de ahorro españolas: un análisis de la frontera no paramétrica. R articulo Española de Economía 12 (1), 35-73.

Pastor J.M., 1995. Eficiencia, cambio productivo y cambio técnico en los bancos y cajas de ahorro españolas: un análisis de la frontera no paramétrica. Revista Española de Economía 12 (1), 35-73.

Porter, M. E. (1981): "The contributions of industrial organization IO strategic management", Academy of Management Review, vol 6, págs. 609-620.

Quesada J., 1994. Competitividad y eficiencia de las entidades financieras: análisis comparativo. Revista Perspectivas del Sistema Financiero 48, 111-122.

Rey Sánchez, S. P., Garivay Torres De Salinas, F. D. M., Jacha Rojas, J. P., & Malpartida Gutiérrez, J. N. (2022). Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(97), 289-298. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.20>

Saavedra García, M. (2020). La Gestión Financiera en la Ciudad de México y su relación de la competitividad. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (71), 149–173. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.332828>

Sanchez I.A. (1992): Reflexiones sobre la banca. Espasa Calpe, Madrid.

Sanchez, J.R. (1995): "Análisis estratégico del entorno competitivo bancario", *Información Comercial Española*, Noviembre, n° 747, págs. 121-134.

Santoso, S. (2020). Optimizing access to financial capital of creative economy for startups towards global competitiveness. *Binus Journal Publishing*. 2(2), 181- 189. <https://journal.binus.ac.id/index.php/BECOSS/article/view/6246>

Subanidja, S., Legowo, M., Sorongan, F. & Wahyudi, E. (2020). The choice of collaborating with fintech entities for competitive advantage through leadership styles. *Scientific Papers of the University*, 28(3), 1-10. <https://dosen.perbanas.id/docs/wp-content/uploads/2020/04/6.-The-Choice-of-Collaborating-with-Fintech-Entities-for-Competitive-Advantage-through-Leadership-Styles.pdf>

Suwinto, J. (2021). Enhanced financial business competitiveness by leveraging technology and innovation. *Binus Journal Publishing*. 15(2), 79-89. <https://journal.binus.ac.id/index.php/commit/article/view/6968>

Tello, W. (2018). La Gestión De La Calidad Y El Proceso De Atención De Los Usuarios De La Ventanilla Preferencial Del Banco De La Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Universidad Cesar Vallejo.

Valderrama, S. (2019). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta (5th ed.). Editorial San

Marcos.

Zayas, I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial.

Artículo Electrónico sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación, 9(17), 1-19.

<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253/488>

C. Zumba-Lucero, R., Erazo-Álvarez, J., Andrade-Mena, G., & Erazo-Álvarez, (2021). Gestión del conocimiento y competitividad. CIENCIAMATRIA. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 7(12), 918-951.

<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.454>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables o Tabla de categorización.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
GESTION DE CALIDAD	Pérez (1994) donde menciona que esta gestión de calidad permite a las comunidades cumplir con ciertos indicadores o criterios necesarios para brindar servicios y bienes de calidad a los beneficiarios, por medio de la planificación, control de calidad y procesos operativos, por ende, para exigir su cumplimiento efectivo.	La variable comprende las dimensiones planificación. Control de calidad y procesos operativos, cada uno con sus respectivos indicadores que serán evaluados a través de un instrumento que se medirán en escala tipo Likert.,	PLANIFICACION			
			Según Pérez (1994) La planificación es un plan organizacional de esta manera establece una necesidad creando los procedimientos administrativos y técnicos, asimismo se desarrolla bajo la implementación del manual el cual determina los principios en función.	plan organizacional	(1-3)	ordinal Escala de Likert
				procedimientos administrativos y técnicos		
				implementación de manual		
			CONTROL DE CALIDAD			
			Según Pérez (1994) consiste en una estrategia para asegurar el cuidado mediante un buen personal de ejecución y personal capacitado que muestre la mejoría que se requiere por el bien de la institución	personal de ejecución	(4-5)	
	personal directo					
PROCESOS OPERATIVOS						
según Pérez (1994) los procesos operativos es una forma compuesta de monitoreo y control, cuya finalidad es mantener siempre la responsabilidad laboral	monitoreo y control	(6-7)				
	responsabilidad laboral					

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
			INNOVACION			

COMPETITIVIDAD	Huerta (2002) define que la competitividad es la posibilidad de competir con técnicas globales en mercados internacionales, en el sentido de que la empresa rinda más a menor costo, asimismo con niveles de innovación, mejora continua y recursos financieros.	Dentro de la variable se integra tres dimensiones: innovación y mejora continua y los recursos financieros asimismo cada uno con sus respectivos indicadores que serán evaluados a través de un instrumento que se medirá en escala tipo Likert.,	Según Huerta (2002) es un proceso mediante el cual existen nuevos cambios por medio de la aplicación de nuevos productos con el fin de crear un nuevo valor.	nuevos cambios	(8-9)	ordinal Escala de Likert		
				ejecutar productos nuevos				
			MEJORA CONTINUA					
			Según Huerta (2002) la mejora continua tiene como objetivo optimizar la calidad de servicios buscando nuevos mecanismos de esta manera creando la mejora continua para la empresa de esta manera obtener buenos resultados a un largo plazo.	calidad de servicios	(10-12)			
				nuevos mecanismos				
				mejora continua				
			RECURSOS FINANCIEROS					
			Según Huerta (2002) los recursos financieros es la liquidez que cuenta la empresa en el cual definen en un cierto periodo a la rentabilidad que este procrea en un largo plazo.	liquidez	(13-15)			
				rentabilidad				

Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TITULO: “Gestión de Calidad y Competitividad de una entidad Financiera en el área de Operaciones y Negocios, 2023”.							
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1: Gestión de Calidad				
¿Cómo la gestión de calidad se relaciona con la competitividad en el área de operaciones y negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023?	Determinar la relación entre la gestión de calidad y competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.	Si existe relación entre la gestión de calidad y la competitividad de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.	Gestión de calidad es una mezcla de herramientas y actos con el fin de prevenir errores en el procesamiento de producción o gestión a su vez en los productos o servicios alcanzados mediante del mismo (ISO 9001, 2018).				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
¿Cómo la planificación se relaciona con la innovación en el área de operaciones y negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023? ¿Cómo el control de calidad se relaciona con la mejora continua en el área de operaciones y negocios de una entidad financiera,	Analizar la relación entre la planificación y la innovación de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Analizar la relación entre control de calidad y la mejora continua de una entidad financiera en	Si existe relación entre la planificación y la innovación de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Si existe relación entre control de calidad y la mejora continua de una entidad financiera en el área de	D1: Planificación D2: Control de Calidad D3: Procesos Operativos	plan organizacional procedimientos administrativos y técnicos implementación del manual personal de ejecución personal capacitado monitoreo y control	1,2,3 4,5 6,7	Definitivamente no (DN) Parcialmente no (PN) Indeciso (I) Parcialmente si (PS) Definitivamente No (DN)	bajo medio alto

<p>Cañete, año 2023? ¿Cómo los procesos operativos se relacionan con los recursos financieros en el área de operaciones y negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023?</p>	<p>el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Analizar la relación entre los procesos operativos y los recursos financieros de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.</p>	<p>operaciones y negocios, Cañete, año 2023. Si existe relación entre procesos operativos y los recursos financieros de una entidad financiera en el área de operaciones y negocios, Cañete, año 2023.</p>	responsabilidad laboral				
			Variable 2: Competitividad				
			<p>Oliveira y Da Motta (2016) definen que la competitividad es la posibilidad de competir con técnicas globales en mercados internacionales, en el sentido de que la empresa rinda más a menor costo, asimismo con altos niveles de calidad, productividad y eficiencia. alcanzados mediante del mismo.</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
<p>D1: Innovación D2: Mejora continua D3: Recursos Financieros</p>	<p>nuevos cambios ejecutar productos nuevos calidad de servicios nuevos mecanismos mejora continua liquidez rentabilidad</p>	8,9,10,11,12,13,14,15	<p>Definitivamente no (DN) Parcialmente no (PN) Indeciso (I) parcialmente si (PS) Definitivamente No (DN)</p>	<p>bajo medio alto</p>			
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				

Variable 1: Gestión de Calidad
Técnica: Encuesta

<p>nivel: Descriptiva correlacional Diseño: No experimental Método: Cuantitativo</p>	<p>Población: Estará conformada por 120 colaboradores la cual conforman las entidades financieras de Cañete. Tipo de muestreo: no</p>	<p>Instrumento: Tipo de Likert, Spss 25 Autor: Katherine Janet Guia Perez Año: 2023 Ambito de aplicación: Individual Forma de administración: Directa.</p>	<p>Descriptiva: El presente análisis de la investigación se procederá mediante la herramienta de SPSS 25 el cual nos arrojará tablas de frecuencia gráfico de barras y el coeficiente de alfa de Cronbach, que nos ayudara con la prueba de confiabilidad</p>
	<p>probabilístico Tamaño de muestra: Estará conformada por 40 colaboradores de la entidad financiera, cañete.</p>	<p>Variable 2: Competitividad Técnica: Encuesta Instrumento: Tipo de Likert, Spss 25 Autor: Katherine Janet Guia Perez Año: 2023 Ambito de aplicación: Individual Forma de Administración: Directa.</p>	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.

Gestión de Calidad

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta:

Definitivamente No (DN)	Parcialmente No (PN)	Indeciso (I)	Parcialmente Si (PS)	Definitivamente si (DS)
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones - Indicadores de la Gestión de Calidad	Escala				
		DN	PN	I	PS	DS
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Planificación						
1	¿Considera que la planificación es una herramienta clave para el bienestar de la empresa?	1	2	3	4	5
2	¿La entidad financiera cuenta con procedimientos administrativos y técnicos para una mejor organización administrativa?	1	2	3	4	5
3	¿Establece la implementación del manual de procedimientos el cual garantice el sistema de gestión de calidad?	1	2	3	4	5
DIMENSION 2: Control de Calidad						
4	¿Cuenta la entidad con el personal designado para dirigir y a su vez coordinar actividades que se ejecutan en la organización?	1	2	3	4	5
5	¿La entidad financiera cuenta con personales responsable con experiencia y formación en cada una de las áreas?					
DIMENSIÓN 3: Procesos Operativos						
6	¿La entidad Financiera monitorea, controla los procesos operativos que se ejecutan dentro de ella?	1	2	3	4	5
7	¿La entidad financiera realiza de manera profesional los procesos de las ventas de productos?	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

Competitividad

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta:

Definitivamente No (DN)	Parcialmente No (PN)	Indeciso (I)	Parcialmente Si (PS)	Definitivamente si (DS)
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones - Indicadores de Competitividad	Escala				
		DS	PS	I	PN	DN
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Innovación						
1.	¿Acercarse a los nuevos cambios del negocio les permite diferenciarse cada vez más de la competencia?	1	2	3	4	5
2.	¿Es importante ejecutar nuevos productos que nos diferencie de nuestros competidores?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: Mejora continua						
3.	¿La empresa capacita a sus colaboradores para brindar una mejor calidad de servicios?	1	2	3	4	5
4.	¿La entidad financiera cuenta con mecanismos para verificar con más claridad la información antes de distribuir la publicidad?	1	2	3	4	5
5.	¿La entidad financiera cuenta con un sistema de mejora continua respecto a la atención constante hacia los clientes?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: Recursos Financieros						
6.	¿La entidad financiera dispone de los recursos financieros que posee en la actualidad?	1	2	3	4	5
7.	¿Se cumplen los objetivos trimestrales en la entidad financiera?	1	2	3	4	5
8.	La entidad financiera cuenta con rentabilidad económica?	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para medir la Gestión de Calidad**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Luis Clemente Baquedano Cabrera
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias Económicas, Auditoría y Gestión Empresarial
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestro en Administración de Negocios MBA

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (escala de Likert - cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Gestión de Calidad
Autora:	Katherine Janet Guia Perez
Procedencia:	Lima - Cañete
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min

Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la Entidad Financiera
Significación:	El instrumento medirá la variable de Gestión de Calidad comprende 3 dimensiones, 7 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No.

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Pérez (1994) donde menciona que esta gestión de calidad permite a las comunidades cumplir con ciertos indicadores o criterios necesarios para brindar servicios y bienes de calidad a los beneficiarios, por medio de la planificación, control de calidad y procesos operativos, por ende, para exigir su cumplimiento efectivo.	planificación	Según Pérez (1994) La planificación es un plan organizacional de esta manera establece una necesidad creando los procedimientos administrativos y técnicos, asimismo se desarrolla bajo la implementación del manual el cual determina los principios en función
	control de calidad	Según Pérez (1994) consiste en una estrategia para asegurar el cuidado mediante un buen personal de ejecución y personal capacitado que muestre la mejoría que se requiere por el bien de la institución
	procesos operativos	según Pérez (1994) los procesos operativos es una forma compuesta de monitoreo y control, cuya finalidad es mantener siempre la responsabilidad laboral

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión de Calidad elaborado por Guia Perez Katherine Janet en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la

Gestión de Calidad Primera dimensión: (Planificación)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de planificación).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan organizacional	¿Considera que la planificación es una herramienta clave para el bienestar de la empresa?	4	4	4	

Procedimientos Administrativos y Técnicos	¿La entidad financiera cuenta con	4	4	4	
---	---	---	---	---	--

	procedimientos administrativos y técnicos para una mejor organización administrativa?				
Implementación del manual	¿Establece la implementación del manual de procedimientos el cual garantice el sistema de gestión de calidad?	4	4	4	

Segunda dimensión: (Control de Calidad)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de Control de Calidad).

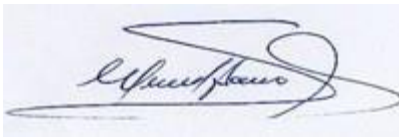
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Personal de ejecución	¿Cuenta la entidad con el personal designado para dirigir y a su vez coordinar actividades que se ejecutan en la organización?	4	4	4	
Personal capacitado	¿La entidad financiera cuenta con personales responsable con experiencia y formación en cada una de las áreas?	4	4	4	

Tercera dimensión: (Procesos Operativos)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de los procesos Operativos).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitoreo y Control	¿La entidad Financiera monitorea, controla los	4	4	4	

	procesos operativos que se ejecutan dentro de ella?				
Responsabilidad Laboral	¿La entidad financiera realiza de manera profesional los procesos de las ventas de productos?	4	4	4	



LUIS CLEMENTE

BAQUEDANODNI

17843413

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para medir la Gestión de Calidad**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Luis Clemente Baquedano Cabrera
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias Económicas, Auditoría y Gestión Empresarial
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo

Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en administración de Negocios MBA

1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. Datos de la escala (escala de Likert - cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Competitividad
Autora:	Katherine Janet Guia Perez
Procedencia:	Lima - Cañete
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la Entidad Financiera

Significación:	El instrumento medirá la variable de Competitividad comprende 3 dimensiones, 8 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No.
----------------	---

3. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Huerta (2002) define que la competitividad es la posibilidad de competir con técnicas globales en mercados internacionales, en el sentido de que la empresa rinda más a menor costo, asimismo con niveles de innovación, mejora continua y recursos financieros.	Innovación	Según Huerta (2002) es un proceso mediante el cual existen nuevos cambios por medio de la aplicación de nuevos productos con el fin de crear un nuevo valor.
	Mejora Continua	Según Huerta (2002) la mejora continua tiene como objetivo optimizar la calidad de servicios buscando nuevos mecanismos de esta manera creando la mejora continua para la empresa de esta manera obtener buenos resultados a un largo plazo.
	Recursos Financieros	Según Huerta (2002) los recursos financieros es la liquidez que cuenta la empresa en el cual definen en un cierto periodo a la rentabilidad que este procrea en un largo plazo.

4. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión de Calidad elaborado por Guía Perez Katherine Janet en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
---	---	--

con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la Competitividad

Primera dimensión: (Innovación)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de Innovación).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nuevos Cambios	¿Acercarse a los nuevos cambios del negocio les permite diferenciarse cada vez más de la competencia?	4	4	4	
Ejecutar Productos nuevos	¿Es importante ejecutar nuevos	4	4	4	

	productos que nos diferencie de nuestros competidores?				
--	--	--	--	--	--

Segunda dimensión: (Mejora continua)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de Mejora continua).

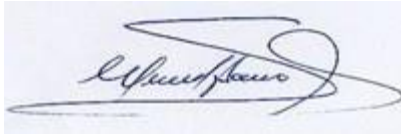
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de Servicios	¿La empresa capacita a sus colaboradores para brindar una mejor calidad de servicios?	4	4	4	
Nuevos mecanismos	¿La entidad financiera cuenta con mecanismos para verificar con más claridad la información antes de distribuir la publicidad?	4	4	4	
Mejora Continua	¿La entidad financiera cuenta con un sistema de mejora continua respecto a la atención constante hacia los clientes?	4	4	4	

Tercera dimensión: (Recursos Financieros)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de los Recursos Financieros).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liquidez	¿La entidad financiera dispone de los recursos financieros que posee en la actualidad?	4	4	4	

Rentabilidad	¿Se cumplen los objetivos trimestrales en la entidad financiera?	4	4	4	
	¿La entidad financiera cuenta con rentabilidad económica ?	4	4	4	



LUIS CLEMENTE
BAQUEDANODNI
17843413

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para medir la Gestión de Calidad**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dr. William Héctor Burgos Torres	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	

Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Doctorado en Administración
--	-----------------------------

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (escala de Likert - cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Gestión de Calidad
Autora:	Katherine Janet Guia Perez
Procedencia:	Lima - Cañete
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la Entidad Financiera

Significación:	El instrumento medirá la variable de Gestión de Calidad comprende 3 dimensiones, 7 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No.
----------------	---

9. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Pérez (1994) donde menciona que esta gestión de calidad permite a las comunidades cumplir con ciertos indicadores o criterios necesarios para brindar servicios y bienes de calidad a los beneficiarios, por medio de la planificación, control de calidad y procesos operativos, por ende, para exigir su cumplimiento efectivo.	planificación	Según Pérez (1994) La planificación es un plan organizacional de esta manera establece una necesidad creando los procedimientos administrativos y técnicos, asimismo se desarrolla bajo la implementación del manual el cual determina los principios en función
	control de calidad	Según Pérez (1994) consiste en una estrategia para asegurar el cuidado mediante un buen personal de ejecución y personal capacitado que muestre la mejoría que se requiere por el bien de la institución
	procesos operativos	según Pérez (1994) los procesos operativos es una forma compuesta de monitoreo y control, cuya finalidad es mantener siempre la responsabilidad laboral

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión de Calidad elaborado por Guía Pérez Katherine Janet en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
---	---	--

con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la

Gestión de Calidad Primera dimensión: (Planificación)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de planificación).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan organizacional	¿Considera que la planificación es una herramienta clave para el bienestar de la empresa?	4	4	4	
Procedimientos Administrativos y Técnicos	¿La entidad financiera cuenta con procedimientos administrativos	4	4	4	

	y técnicos para			
--	-----------------	--	--	--

	una mejor organización administrativa?				
Implementación del manual	¿Establece la implementación del manual de procedimientos el cual garantice el sistema de gestión de calidad?	4	4	4	

Segunda dimensión: (Control de Calidad)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de Control de Calidad).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Personal de ejecución	¿Cuenta la entidad con el personal designado para dirigir y a su vez coordinar actividades que se ejecutan en la organización?	4	4	4	
Personal capacitado	¿La entidad financiera cuenta con personales responsable con experiencia y formación en cada una de las áreas?	4	4	4	

Tercera dimensión: (Procesos Operativos)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de los procesos Operativos).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitoreo y Control	¿La entidad Financiera monitorea, controla los procesos operativos que se	4	4	4	

	ejecutan dentro de ella?				
Responsabilidad Laboral	¿La entidad financiera realiza de manera profesional los procesos de las ventas de productos?	4	4	4	



DR. WILLIAM HÉCTOR BURGOS TORRES

DNI 07472876

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para medir la Gestión de Calidad**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

2. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dr. William Héctor Burgos Torres
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Doctorado en Administracion
---	-----------------------------

5. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

6. **Datos de la escala** (escala de Likert - cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Competitividad
Autora:	Katherine Janet Guia Perez
Procedencia:	Lima - Cañete
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la Entidad Financiera

Significación:	El instrumento medirá la variable de Competitividad comprende 3 dimensiones, 8 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No.
----------------	---

7. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Huerta (2002) define que la competitividad es la posibilidad de competir con técnicas globales en mercados internacionales, en el sentido de que la empresa rinda más a menor costo, asimismo con niveles de innovación, mejora continua y recursos financieros.	Innovación	Según Huerta (2002) es un proceso mediante el cual existen nuevos cambios por medio de la aplicación de nuevos productos con el fin de crear un nuevo valor.
	Mejora Continua	Según Huerta (2002) la mejora continua tiene como objetivo optimizar la calidad de servicios buscando nuevos mecanismos de esta manera creando la mejora continua para la empresa de esta manera obtener buenos resultados a un largo plazo.
	Recursos Financieros	Según Huerta (2002) los recursos financieros es la liquidez que cuenta la empresa en el cual definen en un cierto periodo a la rentabilidad que este procrea en un largo plazo.

8. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión de Calidad elaborado por Guía Perez Katherine Janet en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
---	---	--

con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la Competitividad

Primera dimensión: (Innovación)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de Innovación).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nuevos Cambios	¿Acercarse a los nuevos cambios del negocio les permite diferenciarse cada vez más de la competencia?	4	4	4	
Ejecutar Productos nuevos	¿Es importante ejecutar nuevos	4	4	4	

	productos que nos diferencie de nuestros competidores?				
--	--	--	--	--	--

Segunda dimensión: (Mejora continua)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de Mejora continua).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de Servicios	¿La empresa capacita a sus colaboradores para brindar una mejor calidad de servicios?	4	4	4	
Nuevos mecanismos	¿La entidad financiera cuenta con mecanismos para verificar con más claridad la información antes de distribuir la publicidad?	4	4	4	
Mejora Continua	¿La entidad financiera cuenta con un sistema de mejora continua respecto a la atención constante hacia los clientes?	4	4	4	

Tercera dimensión: (Recursos Financieros)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de los Recursos Financieros).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liquidez	¿La entidad financiera dispone de los recursos financieros que posee en la actualidad?	4	4	4	

Rentabilidad	¿Se cumplen los objetivos trimestrales en la entidad financiera?	4	4	4	
	¿La entidad financiera cuenta con rentabilidad económica ?	4	4	4	



DR. WILLIAM HÉCTOR BURGOS TORRES

DNI 07472876

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para medir la Gestión de Calidad**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Gustavo Javier Alberca Teves	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Administración de negocios MBA
--	---

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala (escala de Likert - cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Gestión de Calidad
Autora:	Katherine Janet Guia Perez
Procedencia:	Lima - Cañete
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la Entidad Financiera

Significación:	El instrumento medirá la variable de Gestión de Calidad comprende 3 dimensiones, 7 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No.
----------------	---

14. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Pérez (1994) donde menciona que esta gestión de calidad permite a las comunidades cumplir con ciertos indicadores o criterios necesarios para brindar servicios y bienes de calidad a los beneficiarios, por medio de la planificación, control de calidad y procesos operativos, por ende, para exigir su cumplimiento efectivo.	planificación	Según Pérez (1994) La planificación es un plan organizacional de esta manera establece una necesidad creando los procedimientos administrativos y técnicos, asimismo se desarrolla bajo la implementación del manual el cual determina los principios en función
	control de calidad	Según Pérez (1994) consiste en una estrategia para asegurar el cuidado mediante un buen personal de ejecución y personal capacitado que muestre la mejoría que se requiere por el bien de la institución
	procesos operativos	según Pérez (1994) los procesos operativos es una forma compuesta de monitoreo y control, cuya finalidad es mantener siempre la responsabilidad laboral

15. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión de Calidad elaborado por Guia Perez Katherine Janet en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
---	---	--

con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la

Gestión de Calidad Primera dimensión: (Planificación)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de planificación).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan organizacional	¿Considera que la planificación es una herramienta clave para el bienestar de la empresa?	4	4	4	
Procedimientos Administrativos y Técnicos	¿La entidad financiera cuenta con procedimientos administrativos	4	4	4	

	y técnicos para			
--	-----------------	--	--	--

	una mejor organización administrativa?				
Implementación del manual	¿Establece la implementación del manual de procedimientos el cual garantice el sistema de gestión de calidad?	4	4	4	

Segunda dimensión: (Control de Calidad)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de Control de Calidad).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Personal de ejecución	¿Cuenta la entidad con el personal designado para dirigir y a su vez coordinar actividades que se ejecutan en la organización?	4	4	4	
Personal capacitado	¿La entidad financiera cuenta con personales responsable con experiencia y formación en cada una de las áreas?	4	4	4	

Tercera dimensión: (Procesos Operativos)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de los procesos Operativos).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitoreo y Control	¿La entidad Financiera monitorea, controla los procesos operativos que se	4	4	4	

	ejecutan dentro de ella?				
Responsabilidad Laboral	¿La entidad financiera realiza de manera profesional los procesos de las ventas de productos?	4	4	4	



MG. GUSTAVO JAVIER

ALBERCA TEVESDNI

09378805

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para medir la Gestión de Calidad**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

3. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Gustavo Javier Alberca Teves		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:			

Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en administración de Negocios MBA

9. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

10. Datos de la escala (escala de Likert - cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Competitividad
Autora:	Katherine Janet Guia Perez
Procedencia:	Lima - Cañete
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min

Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la Entidad Financiera
Significación:	El instrumento medirá la variable de Competitividad comprende 3 dimensiones, 8 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No.

11. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Huerta (2002) define que la competitividad es la posibilidad de competir con técnicas globales en mercados internacionales, en el sentido de que la empresa rinda más a menor costo, asimismo con niveles de innovación, mejora continua y recursos financieros.	Innovación	Según Huerta (2002) es un proceso mediante el cual existen nuevos cambios por medio de la aplicación de nuevos productos con el fin de crear un nuevo valor.
	Mejora Continua	Según Huerta (2002) la mejora continua tiene como objetivo optimizar la calidad de servicios buscando nuevos mecanismos de esta manera creando la mejora continua para la empresa de esta manera obtener buenos resultados a un largo plazo.
	Recursos Financieros	Según Huerta (2002) los recursos financieros es la liquidez que cuenta la empresa en el cual definen en un cierto periodo a la rentabilidad que este procrea en un largo plazo.

12. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Gestión de Calidad elaborado por Guia Perez Katherine Janet en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la Competitividad

Primera dimensión: (Innovación)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de Innovación).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nuevos Cambios	¿Acercarse a los nuevos cambios del negocio les permite diferenciarse cada vez más de la competencia?	4	4	4	

Ejecutar Productos nuevos	¿Es importante ejecutar nuevos productos que nos diferencie de nuestros competidores?	4	4	4	
---------------------------	---	---	---	---	--

Segunda dimensión: (Mejora continua)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de Mejora continua).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de Servicios	¿La empresa capacita a sus colaboradores para brindar una mejor calidad de servicios?	4	4	4	
Nuevos mecanismos	¿La entidad financiera cuenta con mecanismos para verificar con más claridad la información antes de distribuir la publicidad?	4	4	4	
Mejora Continua	¿La entidad financiera cuenta con un sistema de mejora continua respecto a la atención constante hacia los clientes?	4	4	4	

Tercera dimensión: (Recursos Financieros)

- Objetivos de la Dimensión: (Medir el nivel de los Recursos Financieros).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liquidez	¿La entidad financiera dispone de los recursos financieros	4	4	4	

	que posee en la actualidad?				
Rentabilidad	¿Se cumplen los objetivos trimestrales en la entidad financiera?	4	4	4	
	¿La entidad financiera cuenta con rentabilidad económica ?	4	4	4	



MG. GUSTAVO JAVIER

ALBERCA TEVESDNI

09378805

Anexo 6. Confiabilidad del Instrumento

Variable	N° de encuestas	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Gestión de calidad	40	7	0.883
Competitividad	40	8	0.925

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.883	7

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.925	8

Fuente: SPSS

Anexo7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada “**Gestión de calidad y competitividad del área de operaciones y negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023**”, es desarrollada por Guia Perez Katherine Janet, investigador(a) del programa académico de maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar **la relación que existe entre la Gestión de Calidad y Competitividad**.

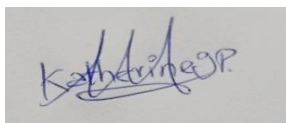
En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 15 preguntas objetivas para la variable **Gestión de calidad**. El cuestionario tomará 20 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico kguiap@ucvvirtual.edu.pe. Desde ya se agradece su participación.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha: 31/07 /2023



Guia Perez
Katherine
Janet DNI:
73471768

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada “**Gestión de calidad y competitividad del área de operaciones y negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023**”, es desarrollada por Guia Perez Katherine Janet, investigador(a) del programa académico de maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar **la relación que existe entre la Gestión de Calidad y Competitividad**.

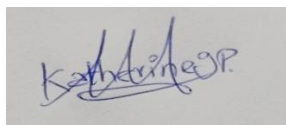
En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 15 preguntas objetivas para la variable **Competitividad**. El cuestionario tomará 20 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico kguiap@ucvvirtual.edu.pe. Desde ya se agradece su participación.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha: 31/07 /2023



Guia Perez
Katherine
Janet DNI:
73471768

Anexo 8. Resultados de la encuesta

datos encuesta.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



	SV1	SD1V1	SD2V1	SD3V1	SD2	SD1V2	SD2V2	SD3V2	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
2	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00									
3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00									
4	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00									
5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
6	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
7	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
8	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00									
9	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
10	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
11	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00									
12	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00									
13	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00									
14	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00									
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00									
16	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00									
17	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
18	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
19	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
20	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00									
21	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00									
23	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00									
24	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
26	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
27	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00									
28	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
29	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									
30	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00									

Vista de datos Vista de variables

22°C Mayorm. nublado

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode: ACTIVADO

*analisis inferencial.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Explorar

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
COMPETITIVIDAD	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%
INNOVACION	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%
MEJORA CONTINUA	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%
RECURSOS FINANCIEROS	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMPETITIVIDAD	.410	40	<.001	.647	40	<.001
INNOVACION	.354	40	<.001	.720	40	<.001
MEJORA CONTINUA	.410	40	<.001	.647	40	<.001
RECURSOS FINANCIEROS	.410	40	<.001	.647	40	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

COMPETITIVIDAD

COMPETITIVIDAD Gráfico de tallo y hojas

Frecuencia Stem & Hoja

4.00	1.	0000
.00	1.	
9.00	2.	000000000
.00	2.	
27.00	3.	000000000000000000000000000000000

Ancho del tallo: 1.00
Cada hoja: 1.000(s)

IBM SPSS Statistics Process

Anexo 9. Formulario Google

Gestión de Calidad y Competitividad de una entidad Financiera en el área de Operaciones y Negocios, 2023.

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta.

¿Considera que la planificación es una herramienta clave para el bienestar de la empresa?

- Definitivamente no
- Parcialmente no

Anexo 10: Constancia de Idioma extranjero



CI-026-003-000-10-0000

CONSTANCIA

El Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo hace constar que **GUIA PEREZ, KATHERINE JANET**, con código **N.º 7000107353**, ha realizado estudios de **PORTUGUÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR**, equivalente a un total de **200 horas**, obteniendo los siguientes resultados:

CURSO	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
PORTUGUÉS I	17 (Satisfactorio)	Enero	2023	(Matrícula Regular)
PORTUGUÉS II	18 (Satisfactorio)	Febrero	2023	(Matrícula Regular)
PORTUGUÉS II	18 (Satisfactorio)	Marzo	2023	(Matrícula Regular)

Se anexa este documento con el código:

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 15 de julio de 2023.



Universidad César Vallejo S.A. - UCV
PAC BANCOPOL DEL PERÚ S.A. - BCP
BOLSA REGISTRADA en la TSJ
Instituto Registral e Insular - RGI
2022-01

Dra. **Edica Mercedes De Paz Barboza**
Jefe Nacional del Centro de Idiomas



Esta constancia puede ser verificada utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando el código QR. Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

Anexo 11: Validación del Idioma extranjero

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Estimado(a) estudiante: GUIA PEREZ, KATHERINE JANET

El Centro de Idiomas UCV valida el cumplimiento de los requisitos establecidos de estudios de Idiomas posgrado.

Continuar con el proceso de Grados y Títulos

Atentamente

Acceda al Sistema Trilce, en el siguiente Link:

[Sistema Trilce UCV](#)

Anexo 12. Certificado CTI VITAE

INICIO

GUÍA CALIFICACIÓN

RENACYT

KATHERINE JANET GUIA PEREZ   Manual

- El Curso de Conducta Responsable en Investigación *CR/no* es requisito para la calificación RENACYT. El URL es <https://vinculate.concytec.gob.pe/conducta-responsable-en-investigacion>.

PERFIL

KATHERINE JANET GUIA PEREZ



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

Solicitar Incorporación



Conducta Responsable
en Investigación

Fecha: 20/04/2023



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad y competitividad del área de operaciones y negocios de una entidad financiera, Cañete, año 2023", cuyo autor es GUIA PEREZ KATHERINE JANET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE DNI: 17843413 ORCID: 0000-0002-3890-0640	Firmado electrónicamente por: BBAQUEDANOCA el 05-08-2023 09:41:31

Código documento Trilce: TRI - 0637224