



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LOS
COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA,
AGENCIA ABANCAY-2019”**

PRESENTADO POR:

BACH. FANNY TICONA OJEDA

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR

DR. ELEUTERIO MORALES RIOS

ABANCAY-APURIMAC

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres por su amor y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes logre llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

Fanny

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de estar en este mundo en especial a mi familia quienes siempre me dieron su apoyo y cariño incondicional cuando lo necesité. A mis compañeros y amigos que me animaron con su buena onda y motivación que fueron un apoyo fundamental en la elaboración de la presente tesis.

RECONOCIMIENTO

La realización de esta investigación de tesis fue posible, en primer lugar, a mi asesor externo por la enseñanza y motivación, a mis profesores y compañeros por su apoyo y cariño incondicional, a la universidad por formarme un profesional idóneo consentido humanista y científico, productivos, creativos y comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
RECONOCIMIENTO.....	5
ÍNDICE.....	6
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.2. BASES TEÓRICAS.....	28
2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS.....	34
2.4. BASES HISTÓRICAS.....	37

	7
2.5. BASE LEGAL.....	38
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRESTACIÓN DE RESULTADOS.....	39
3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	39
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
FUENTES DE INFORMACIÓN	55
ANEXOS	59
Matriz de Consistencia.....	59
Instrumentos de recolección de datos (validado por expertos)	60

Índice de figura

Figura 1. Ciclo de Deming.....	32
Figura 2. Sexo.....	39
Figura 3. Edades.....	40
Figura 4. Tiempo de trabajo en la empresa.....	41
Figura 5. Medidas de la escala de Likert.....	43
Figura 6. Gestión de calidad	45
Figura 7. Planificar	46
Figura 8. Hacer	47
Figura 9. Verificar.....	48
Figura 10. Actuar.....	49

Índice de tabla

Tabla 1. Definición operativa de variables, dimensiones.....	19
Tabla 2. Sexo.....	39
Tabla 3. Edades	40
Tabla 4. Tiempo de trabajo en la empresa.....	41
Tabla 5. Estadísticos descriptivos generales	42
Tabla 6. Estadísticos descriptivos de las medias por dimensiones y variable.....	43
Tabla 7. Variable gestión de la calidad.....	45
Tabla 8. Dimensión planificar	46
Tabla 9. Dimensión hacer	47
Tabla 10. Dimensión verificar.....	48
Tabla 11. Dimensión actuar	49

RESUMEN

La presente investigación denominado “Sistema de Gestión de la Calidad en los colaboradores de la Financiera Crediscotia, agencia Abancay”, siendo el objetivo general describir el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Agencia Abancay.

La investigación es de enfoque cuantitativo, método deductivo, técnica la encuesta y el instrumento es el cuestionario. La población de estudio estuvo conformada de 46 colaboradores de la Financiera Crediscotia, Agencia Abancay.

Luego de la recolección y procesamiento de datos, se llegó a la siguiente resultado obtenidos en la tabla 5 figura 6 muestran que el 84.78% de los colaboradores señalaron que la gestión de la calidad es buena y un solo de 15.22% menciono que es regular, mientras que nadie señalo que es malo, todo esto respecto a las dimensiones de planificar, hacer, verificar y actuar, la conclusión es lograr combinar la gestión estratégica en el enfoque de sistemas, el enfoque de procesos y la gestión de una cultura en función de satisfacer sus necesidades y expectativas al cliente.

Palabras Clave: Sistema de Gestión de Calidad, planificar, hacer, verificar, actuar, estratégica, sistemas, procesos, satisfacer y expectativas.

ABSTRACT

This research called "Quality Management System in the collaborators of the Crediscotia Financial, Abancay agency", being the general objective to describe the quality management system in the collaborators of the Crediscotia Financial, Abancay Agency.

Research is quantitative focus, deductive method, survey technique and the instrument is the questionnaire. The study population consisted of 46 employees of the Crediscotia Financial Agency, Agencia Abancay.

After data collection and processing, the following result was reached in Table 5 Figure 6 show that 84.78% of employees pointed out that quality management is good and a single of 15.22% mentioned that it is regular, while no one pointed out that it is bad, all regarding the dimensions of planning , to do, verify and act, the conclusion is to combine strategic management in the systems approach, process approach and management of a culture based on meeting your needs and expectations to the customer.

Keywords: Quality Management System, plan, do, verify, act, strategic, systems, processes, meet and expectations.

INTRODUCCIÓN

“La presente investigación que lleva como título, “Sistema de Gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, Agencia Abancay- 2019”, en la actualidad dada la globalización de los mercados es uno de los factores trascendentales para el éxito de una empresa es la calidad de sus productos o servicios”. En las últimas décadas existe una tendencia mundial por parte de los clientes hacia requisitos más exigentes respecto a la calidad.

Hoy en día en un mundo globalizado, concepto que de acuerdo con Guajardo (1996), comienza aparecer en los años sesenta en materia de comercio internacional, en el proceso por el que, la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unifica mercados, sociedades y culturas a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas, mismo proceso que señala la necesidad de incorporar en las estructuras de trabajo organizacionales, sistemas de calidad, que les permitan, ser más competitivas, obtener la fidelidad de los clientes, y asegurar la permanencia en el mercado principalmente.

“Los estándares de calidad fue desarrollado para asistir la calidad de control de las empresas y para mantener un mejor nivel de satisfacción de los clientes, pero hoy en día la calidad puede asistir a una compañía con buenas prácticas de gerencia, reducir riesgo y aumentar márgenes de beneficio, con lo que se asegurara los productos o servicios más competitivos”.

“El sistema de calidad basado en las normas ISO 9000 sirve para determinar las áreas críticas de la empresa, documentar los procesos midiéndolos contra los estándares, y así lograr medir la eficacia de la organización, y el beneficio será que la empresa crecerá y ganará una reputación en la calidad”.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Sánchez (2006) Hace mención de la gestión de calidad como una de las teorías y herramientas organizacionales más consistentes en la actualidad, ha logrado combinar la gestión estratégica en el enfoque de sistemas, el enfoque de procesos y por ultimo a la gestión de una cultura en función de satisfacer sus necesidades y expectativas al cliente, logrando de manera comprometida los resultados deseados.

Por lo tanto, ante la ausencia de un sistema de gestión de calidad que no esté bien garantizado no habrá un cumplimiento con estándares que exige el mercado, por lo tanto, debe contar con el reconocimiento ya que es la clave de la excelencia de un servicio ofrecido el cual reducirá la competitividad y generará dudas ante los clientes y por lo tanto se enfrentará a la inseguridad y desconfianza y no mostrará interés en sus servicios del mercado que se encuentra al frente.

Arias (2012) Menciona que “la globalización de los mercados está muy relacionada con la evolución del concepto de la calidad y con el auge de las metodologías de gestión de esta, por tal motivo es importante marcar la evolución que determina la supervivencia de cualquier compañía” (pág. 13).

Escuela Europea de Exelencia (2017) En los “sistemas de gestión de calidad de las empresas y organizaciones existen muchos errores que podemos encontrar como no participar en los procesos de implementación” por lo tanto (Komeggui, 2017) quiere decir que “el diseño para la ejecución del sistema de gestión de la calidad no puede ser ajeno al personal que se ocupa al área dentro de la organización y mucho menos a la alta dirección, adaptar procedimientos de otras organizaciones significa que esta migración se hace sin siquiera someterlos a una etapa de adaptación al contexto de nueva organización, no documentar las inconsistencias se refiere que las auditorias tienen como objetivo primordial identificar las inconsistencias y las fallas del sistema” (parr. 1).

Podemos identificar también otros errores como la frecuencia de las auditorias refiere a que las revisiones deben ser frecuentes y deben participar la alta dirección y todos los profesionales en gestión de calidad de la organización, actuar ante todas las observaciones de los clientes, atender todas las recomendaciones de un auditor externo, no conservar la objetividad refiere que el objetivo real que es identificar el problema y darle solución , falta de capacitación a los colaboradores tiene que realizarse capacitación constante y frecuentes ya que ingresan nuevos colaboradores y cambian de posición dentro de la organización, tratar de alcanzar la perfección refiere que el sistema nunca será perfecto por que los procedimientos llevados son por seres humanos, y no contar con un criterio de calidad para la selección del personal (Komeggi, 2017).

Hoy en día en la actualidad en que vivimos es un mundo globalizado y creciente comunicación entre los diferentes países del mundo entero y cada uno de ellos están unificados ya sea en el ámbito de mercados, sociedades, social, económica y política y por lo tanto también determina la necesidad en las estructuras de trabajo organizacionales, sistemas de calidad para que cada uno de las organizaciones y empresas sean competitivas en el mercado para poder obtener y mantener la fidelidad de los clientes ya que son muy importantes y así poder posicionarse en el mercado internacional, nacional y local Actualmente según (Vasquez, 2008) menciona que los sistemas de gestión de la calidad no solucionan los problemas que tienen las organizaciones y empresas, es cada uno de los colaboradores quien los soluciona sumamente con la aplicación eficaz de los mismos (parr. 1).

El sistema de gestión de calidad son herramientas muy importantes que permite a cualquier tipo de organización planear realizar, controlar y actuar por lo que (Varila, 2015) menciona que “a través de la presentación de servicios con altos estándares de calidad, lo cual son medidos a través de los indicadores de cumplir la satisfacción y expectativas de los clientes o usuarios” (parr. 1).

En la actualidad, las compañías de múltiples países, tanto de naciones desarrolladas como de economías emergentes tal el caso de Perú han logrado abrirse al mercado exterior estas han conseguido extender sus negocios y darles un mayor alcance, aunque el número de empresas que en este país lo ha logrado es aún muy reducido, en un inicio la razón principal estaba en las barreras existentes al libre comercio pero hoy esta no es una causa relevante, las

empresas peruanas ya no tienen que lidiar con la serie de barreras al comercio ahora se ven en la necesidad de mejorar sus procesos internos para ofrecer productos y servicios competitivos en el mercado (Lizarzaburu, 2015)

En la implantación del sistema de gestión de la calidad existen problemas como la falta de dedicación y periodo por parte del personal con conceptos y aceptación para optimizar aceptablemente el apoyo documental del sistema, procedimientos mal explicados, formatos inadecuados para registrar información necesaria y la falta de concepto de la distinción de tener un procedimiento de gestión de la calidad y sus lucros desde el enfoque sistémico. Se tiene que utilizar algunos criterios para la elaboración de documentos administrativos porque muchas veces no disponen por lo que (Badia J. , 2018) menciona que el “texto en párrafos breves y utilizando un lenguaje comprensible que puede ser sencillo y directo para los ciudadanos” (parr. 1), por otro lado, se requerirán del ciudadano los apuntes esenciales para la tramitación igual evitando solicitar datos ya conocidos o en rendimiento de la administración.

La financiera Crediscotia como empresa prestadora de servicios en Sistema de Gestión de la Calidad requiere demostrar por medio de la implementación de un estándar internacional su competencia para la presentación de servicios que cumplan en tiempo y forma con los requerimientos de sus clientes y su capacidad para responder ante la situación cambiante del mercado por medio de la calidad reconocida de sus servicios.

De acuerdo a los sucesos nace el interés de realizar este trabajo de investigación, a la actualidad como estrategia y alternativa para que las organizaciones y empresas sean exitosas, también así como enfrentar el mercado hoy en día ser más competitivo lo cual se obtendrá buenos resultados de rentabilidad y utilidad.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

“La investigación se realizó de la Financiera Crediscotia en la Agencia Abancay departamento Apurímac”

1.2.2. Delimitación Social

“La investigación está dirigido a todos los colaboradores de la Financiera Crediscotia Agencia Abancay”

1.2.3. Delimitación Temporal

“El recojo de la información ha sido en los meses de enero y febrero del 2020”

1.2.4. Delimitación Conceptual

Sistema de gestión de calidad: Un sistema de gestión de calidad es una especie de guía en la que se detallan los procesos, procedimientos, estructura, recursos económicos, técnicos y humanos con los que se cuenta la organización. El sistema de gestión de calidad cumple dos funciones esenciales, garantiza que los procesos se ejecuten de forma sistemática y permite la mejora continua (Torres, 2016)

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

- ¿Cómo es el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la Financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la planificación en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019?
- ¿Cómo es el hacer en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019?
- ¿Cómo es la verificación en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019?
- ¿Cómo es el actuar en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Describir el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir cómo es la planificación en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019.
- Describir cómo es el hacer en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019.
- Describir cómo es la verificación en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019.
- Describir cómo es el actuar en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

En el presente trabajo de investigación no se formularán las hipótesis por ser un trabajo de nivel descriptivo.

“Sólo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial el alcance inicial del estudio” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 104).

1.5.2. Variables (Definición Conceptual y Operacional)

1.5.2.1. Variable independiente

Sistema de gestión de la calidad

Evans (2005) “Es un conjunto de funciones o actividades dentro de una organización o empresa interrelacionadas para lograr los objetivos de esta y también denominado al mecanismo operativo de la organización para optimizar sus procesos”

Tabla 1. Definición operativa de variables, dimensiones

Variable	Definición de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica/ Instrumento	Escala de Medición	Ítems
Sistema de Gestión de la Calidad	Es un conjunto de funciones o actividades dentro de una organización o empresa interrelacionadas para lograr los objetivos de esta y también denominado al mecanismo operativo de la organización para optimizar sus procesos. (Evans, 2005)	➤ D1: Planificar "Significa individualiza el problema, recoger datos, estudiar las relaciones causa-efecto y ver las hipótesis de solución" (Deming, 1989).	➤ Creación del equipo de trabajo ➤ Definición de política y objetivos de calidad ➤ Definición de la estructura documental	Encuesta / Cuestionario	Escala Likert	- Conocen los miembros de los diversos equipos de trabajo la misión, visión y valores de la empresa - Usted conoce las funciones del su equipo de trabajo - Se conoce las políticas de calidad de la empresa - Es de su conocimiento los objetivos de calidad de la empresa - La empresa cuenta con un sistema de gestión documental en el que todos los documentos estén controlados - Considera usted que la estructura documental es segura
		➤ D2: Hacer "Consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan" (Deming, 1989).	➤ Formación general y específica ➤ Elaboración de documentos ➤ Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	Encuesta / Cuestionario	Escala Likert	- Usted considera que los trabajadores fomentan sus capacidades laborales - La empresa le brinda herramientas de formación para el área que desempeña - Usted considera que los documentos que se elaboran son fiables - Los documentos que usted emite está regulada por la alta gerencia - Es de su conocimiento el modelo de los Sistemas de Gestión de la Calidad en la empresa - Los Sistemas de Gestión de la Calidad generan ventajas competitivas
		➤ D3: Verificar "Compara en plan inicial con los resultados obtenidos" (Deming, 1989).	➤ Supervisión y control ➤ Auditorías internas y revisiones por la dirección ➤ Proceso de aprendizaje constante	Encuesta / Cuestionario	Escala Likert	- Se realiza el proceso de control en el área que desempeña a menudo - Realiza usted los controles y procesos establecidos por la empresa - La empresa cuenta con una auditoría interna - La empresa realiza supervisiones por la alta gerencia a menudo - La empresa brinda capacitaciones constantes al personal de la institución - La empresa aplica estrategias para el aprendizaje de los colaboradores
		➤ D4: Actuar "Actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas futuros y establecer las condiciones que permitan mantener el proceso de forma estable e iniciar un nuevo proceso de mejora" (Deming, 1989).	➤ Mejora ➤ Gestión de la información ➤ Adoptar e implementar el liderazgo	Encuesta / Cuestionario	Escala Likert	- Usted tiene oportunidades en el trabajo para aprender y crecer en la empresa - Usted cree que se puedan plantear algunas mejoras dentro de su área - La empresa realiza el sistema de control de la información adecuadamente - La empresa permite el acceso a las herramientas para ser utilizada en el desarrollo y éxito - La empresa adopta o implementa el liderazgo en sus colaboradores - Usted cree que su supervisor directo cumple correctamente con sus funciones

Fuente: Elaboración propia

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación

a) Tipo de Investigación

Tipo básica: “La investigación no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos, su objeto son las teorías científicas” (Charaja, 2018, pág. 25)

b) Nivel de Investigación

Descriptivo: “El objetivo central es la exposición de las características de fenómeno y por tanto, pueden medir una o más variables dependientes de una población definida. Son las investigaciones de tipo diagnóstico y comparativo” (Charaja, 2018, pág. 28).

1.6.2. Método y Diseño de Investigación

a) Método de Investigación

Método de la Deducción: “La deducción es el razonamiento mental contrario a la inducción que consiste en partir de lo general para llegar a lo particular.” (Charaja, 2018, pág. 20)

b) Diseño de Investigación

No experimental y transversal: “Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152)

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

La población está constituida de 46 colaboradores de la Financiera Crediscotia.

b) Muestra

La técnica de muestreo de la investigación fue censal, en vista que la población es pequeña se tomara toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal.

1.6.4. Técnica e Instrumento de Recolección de datos

a) Técnica

Encuesta, es una técnica de consulta típica a personas escogidas según principios y métodos estadísticos, encuesta por cuestionarios cuando la consulta se realiza por intermedio de un conjunto de preguntas escritas y que la persona a quien está dirigida contesta también por escrito. (Arotoma, 2007, pág. 131)

b) Instrumentos

Cuestionario, es una forma de encuesta en tanto busca una respuesta, en si el cuestionario es una forma de respuesta y difieren características de la entrevista. El cuestionario es un instrumento (formato impreso) para obtener respuestas a una gama de interrogantes, que el cuestionario llena por sí mismo. (Arotoma, 2007, pág. 131)

1.6.5. Validez y Confiabilidad del Instrumento

a) Validez del instrumento

La se realizará con la consulta de 3 expertos, quienes reconocieron la pertinencia de las características del intervalo.

Expertos	Gestión de Calidad
Dr. Percy Fritz Puga Peña	88.1%
Dr. Mauricio Escalante Cárdenas	88.3%
Mg. Maryelinng G. Días del Solar	87%
Total promedio	87.8%

b) Confiabilidad

La variable gestión de la calidad en su instrumento dio 0.80, en la alfa de Cron Bach.

En resumen, sobre la validez y confiabilidad.

	Gestión de calidad
Juicio de expertos	0.878
Alfa de cron Bach	0.80
Validez y confiabilidad	0.839

Lo que nos indica que las puntuaciones porcentuales de la validez por juicio de experto la llevamos a decimal, siendo entonces el promedio entre validez y confiabilidad para la variable gestión de calidad es de 0.839, lo que nos indica que es muy confiable la aplicación de ambos instrumentos dentro de la muestra elegida para el estudio que se realizó.

1.6.6. Justificación, Importancia y Limitaciones de la investigación

a) Justificación

El sistema de gestión de la calidad a nivel de competitividad, el mercado está cada vez más reducido, las organizaciones y empresas deben buscar herramientas o mecanismos para que puedan ser únicas y diferenciarse de las otras, y le den un valor agregado a sus productos o servicios. La Financiera Crediscotia es una empresa dedicada a prestar servicios financieros ve en la calidad para mantenerse y posicionarse en el mercado brindando a sus clientes un servicio eficiente y que cumpla todas sus necesidades y expectativas, basados en el principio de mejoramiento continuo y estándares de calidad que les permita destacarse en el mercado.

b) Importancia

El propósito de la investigación es definir una estructura organizativa, los procesos, las responsabilidades y los procedimientos, la implementación de un sistema de gestión de calidad conforme a un estándar internacional es de sumamente importancia para la empresa ya que con ello se podrá definir una estructura competitiva y eficaz en sus procesos difundiendo la mejora continua en su sistema de gestión y la eficiencia de la empresa, hecho de tal manera redundará la satisfacción y expectativas de los clientes y así podrá cumplir todas sus metas y objetivos de la empresa.

PRÁCTICA: La Financiera Crediscotia contará con un Sistema de Gestión de la Calidad cumpliendo con los requerimientos de la organización y la normatividad que se exija, lo que conllevará a una mejora en general y crecimiento.

METODOLÓGICO: Para el proceso de ésta tesis se usó un enfoque sistémico, ello ayudó a tener un panorama general de toda la financiera, los problemas y posibles soluciones para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

TEÓRICA: La presente tesis servirá como base para otras investigaciones, y de apoyo para la realización de trabajos basados en el modelamiento de procesos y construcción de

sistemas de información ya que se desarrollará de manera integral, además contará con un marco teórico resumido y seleccionado de los mejores autores.

c) Limitaciones

“La aparición de este virus del covid 19 que está en todos los países hace que no puedo entregar mi trabajo final de investigación ya que no hay atención presencial en la universidad”

“Poca disponibilidad económica ya que la expansión del coronavirus ha limitado la producción de muchas empresas, ha afectado a los mercados”

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Ramírez (2006) en su tesis titulado “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2000, Hidalgo 2006”, su tipo de investigación fue descriptivo ya que explica las características del objeto de estudio, la técnica que fue utilizada en la investigación fue la recolección de datos, revisión bibliográfica y documental en general. La conclusión más relevante es la siguiente: La globalización es una circunstancia que invade el proceso de las empresas por lo que es necesario que sean competitivas para poder subsistir, la apertura comercial y los tratados comerciales no son suficientes para garantizar el desarrollo y el crecimiento económico, tampoco aseguran que las empresas mexicanas automáticamente se vuelvan competitivas (Ramírez, 2006, pág. 70). Es por ello por lo que la mejor opción para que las empresas comprometidas a involucrar procedimientos adecuados y eficientes que logren reflejar un alto grado de calidad y mejora continua, es implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial (Ramírez, 2006, pág. 70).

Herrera (2008) en su tesis titulado “Diseño de un Sistema de Gestión de la calidad para una Microempresa, Xalapa 2008”, el método utilizado fue con un tipo de estudio exploratorio y descriptivo ya que era necesario conocer detalladamente el funcionamiento de la organización, seguidamente las técnicas implementadas fueron, la técnica documental y de campo, y por último el alcance del estudio abarco las áreas de la empresa tales como ventas, compras, administración y almacén, que incluyo las actividades, los procesos de trabajo, recursos disponibles y documentación existente de las mismas. La conclusión más relevante es la siguiente. Los resultados obtenidos producto del diagnóstico realizados la empresa, con la aplicación del análisis situacional determina que las debilidades de la organización se centran en el tipo de gestión, ya que se tienen deficiencias en el proceso administrativo que es utilizado actualmente, estas se observan en las etapas de planeación, organización, dirección, control y personal.

En este sentido la empresa no planifica, ni cuenta con una organización definida, además de caracterizarse por la falta de aplicación de teorías de motivación y un tipo de liderazgo autocrático. La empresa no cuenta con programas de formación y desarrollo, debido al desinterés en el recurso humano. No existen indicadores de desempeño o algún tipo de control necesario para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Por otra parte, se determina que el factor que impacta a la organización de manera externa es la competencia, ya que esta crece a un ritmo acelerado y constante, logrando acaparar a una importante del mercado la competencia implementa otros servicios, considerados como ventajas competitivas (Herrera, 2018, pág. 35).

Díaz (2009) en su tesis titulado “Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la Comercializadora Productos del campo Procamp Ltda, Bogota 2009”, su objetivo es establecer el proceso de comercialización para obtener mayor penetración en el mercado, el método utilizado fue con un tipo de estudio exploratorio-descriptivo ya que es parte de la observación y de la información suministrada por todos los componentes involucrados y por último la población correspondiente a estudiar es todo el personal que interviene de manera directa e indirecta tales como funcionarios, clientes y proveedores. La conclusión más relevante es la siguiente. Por medio del diagnóstico inicial se puede visualizar que sólo se cumplía con un 27% de los requisitos que exige el Sistema de Gestión de Calidad, aplicando los principios de las normas ISO 9000 e ISO 9001 se logró un cumplimiento en el diagnóstico final con un 69%, por lo tanto es necesario implementar el Sistema de Gestión de Calidad en PROCAMP Ltda. (Díaz, 2009, pág. 196). Para medir el Sistema de Gestión de Calidad, se elaboraron los indicadores correspondientes a cada proceso, para que éstos sean aplicados en toda la gestión que desarrolla la comercializadora y así obtener un mejoramiento continuo. (pág.196).

ANTECEDENTES NACIONALES

Ugaz (2012) En su tesis de investigación titulado “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejjás, Lima 2018”, su tipo de investigación fue de Muestreo y técnicas estadísticas, la muestra se ha obtenido de toda la organización sin importar su tipo y tamaño de producto suministro. La conclusión más relevante es la siguiente. Las implementaciones de un Sistema de Gestión de Calidad mejorarán la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización. La creación de una perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus

actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo (Ugaz, 2012, pág. 94). El manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna (Ugaz, 2012, pág. 94).

Arrascue (2015) en su tesis titulado “Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte Clinifer, Chiclayo-2015”, tiene como objetivo determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”, el tipo de investigación fue descriptiva, cuya población fue 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 26 preguntas. La conclusión más relevante es la siguiente. “De acuerdo con los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se ha conseguido que si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad CLINIFER” (Arrascue, 2015, pág. 129). (Arrascue, 2015) Menciona que “Hemos concluido en las siguientes estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria” (pág. 129).

Natividad (2017) en su tesis titulado “Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A, Lima 2017”, la investigación tiene como objetivo determinar el nivel del Sistema de Gestión de Calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 de los procesos en la empresa Elecín S.A, el tipo de investigación que se realizó es bajo el criterio del enfoque cuantitativo, tipo de estudio es básico, el diseño fue descriptivo simple y se realizó considerando el método científico deductivo, y para la recopilación de datos se realizó las encuestas con el apoyo de 30 cuestionarios vinculados al Sistema de Gestión de Calidad. La conclusión más relevante es la siguiente. Después de revisar los resultados se concluye que, en la primera, existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso mejora continua de la calidad del producto y servicios en la empresa ELECIN S.A. (Natividad, 2017, pág. 104). En la sexta también existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso reducción de costos y el logro de la competitividad en la empresa Elecín S.A (Natividad, 2017, pág. 105).

ANTECEDENTE REGIONAL

Farfan (2018) Es su tesis de investigación, “Influencia del uso de sistema de gestión en la calidad de servicio de internet inalámbrico de la empresa Fibertel en la provincia Andahuaylas, 2018”, el diseño de investigación fue de tipo experimental, la muestra es de 30 clientes de servicio de internet de la empresa inalámbrica Fibertel, y por último el instrumento de recolección es el formulario de observación mediante la extracción y la ficha de encuesta. La conclusión más relevante es la siguiente. El caso de la disponibilidad del servicio de internet mejoró con el sistema de gestión de red Microtick Router hasta un 30% de usuarios satisfechos. Para la comprobación de esta hipótesis se utilizó la distribución chi-cuadrado cuyo valor chi- cuadrado calculado es igual a 5.554 resulta ser mayor que el valor chi-cuadrado de la tabla a 3.8415 por consiguientes se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alternativa (Farfan, 2018, pág. 87). De acuerdo con el resultado obtenido; Los datos revelan que los usuarios satisfechos respecto a la disponibilidad, velocidad de transferencia de internet, seguridad del servicio de internet sin sistema son de 43,3% y con sistema es de 74,4% lo cual significa un aumento de 31,1% de usuarios satisfechos (Farfan, 2018, pág. 87).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Sistema de Gestión de la Calidad

Poma (2016) Menciona que es un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática, los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente (pag. 25)

Evans (2005) citado por (Herrera Mendoza, 2008) señala que es “Un sistema de conjunto y funciones o actividades dentro de una organización o empresa interrelacionadas para lograr los

objetivos de esta y también denominado al mecanismo operativo de la organización para optimizar sus procesos” (pag, 11)

2.2.2. Gestión de la calidad

Crosby (1998) citado por (Herrera Mendoza, 2008) señala “qué calidad es, resignación con las carencias o cumplimiento de los requisitos, esta definición se enmarca hacia la producción, se relaciona mucho con la inspección de los procesos. De acuerdo con su leyenda, la clase es libre, Crosby establece el impacto de la no paciencia y enfoca la atención en argumentos de disposición” (pag. 5)

Herrera Mendoza (2008) menciona que la gestión de la calidad se puede implementar a través de un método el cual se denomina sistema de administración de la calidad, este requiere la participación de todos los integrantes de la organización, De acuerdo con Feigenbaum (1997), los sistemas para la calidad se inician con el inicio imprescindible del ejercicio total de la calidad, ya que la satisfacción del cliente no puede lograrse mediante la concentración en una sola área de la compañía o planta por la importancia que cada fase tiene por derecho legítimo, así el sistema de calidad total es el fundamento del control total de la calidad (pág. 11)

2.2.3. Los 7 principios de Gestión de la Calidad

1. Enfoque al cliente: “Debemos siempre comprender sus necesidades actuales u futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarnos por exceder sus expectativas” Ortiz (2016).

2. Liderazgo: Ortiz (2016) menciona que “Debemos crear mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente con el logro de los objetivos de la organización”

3. Compromiso y Competencias de las Personas: Ortiz (2016) menciona que “El total compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”.

4. Enfoque Basado en Procesos: Ortiz (2016) menciona que “Un resultado deseado se alcanza eficientemente las actividades y los recursos relacionados se administran como un proceso”.

5. Mejora: Ortiz (2016) menciona que “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta”.

6. Toma de Decisiones Informadas: Ortiz (2016) menciona que “Las decisiones eficaces se basan en hechos y datos para tomar dichas decisiones”.

7. Gestión de las Relaciones: Ortiz (2011) menciona que “Una relación de beneficio mutuo aumenta la capacidad de ambos para crear valor, tomando en cuenta y aplicando siempre estos 7 principios, la implementación y la administración del Sistema de Gestión de la Calidad serán mucho más fáciles y eficientes”

2.2.4. Auditoria Interna

“Las auditorías internas de la calidad se realizan acorde a los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de la organización, con el objetivo de obtener información en cuanto a si el Sistema de Gestión de la Calidad” (Domínguez, 2018).

2.2.5. Certificaciones de Sistemas de Gestión de Calidad

Badía A. (2002) Menciona que la certificación consiste en la emisión de un documento emitido por un organismo que atestigua que el sistema de calidad en una empresa ser conforme con la norma de referencia; por lo tanto, el principal organismo normalizador es el ISO y las normas de referencia más utilizadas para la certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad es la serie de normas ISO 9000.

Por lo tanto si una empresa pretende conseguir la certificación de su SGC bajo la norma ISO 9001 deberá seguir un proceso que viene dado por las siguientes etapas, contactar con organismo certificador que enviara a la empresa una solicitud y un cuestionario ajustado a las normas ISO 9000, autoevaluación en este caso se investiga, con la colaboración de la dirección, la situación de la empresa, análisis de la documentación se refiere a la documentación de carácter general del SGC de la empresa es sometida a un análisis por parte de los auditores reflejando en un informe las observaciones detectadas, vista previa en esta etapa los auditores visitan la empresa para

comprobar el grado de implantación y aclarar cuantas dudas pueda tener la empresa sobre el proceso de certificación (Badia A. , 2002)

También tenemos la auditoria inicial en esta etapa el equipo auditor evalúa el SGC conforme a los requisitos de la norma ISO 9001, plan de acciones correctivas en esta etapa la empresa dispone de un plazo de tiempo establecido para presentar a la empresa certificación un plan de acciones correctivas dirigido a subsanar las no conformidades, concesión en esta etapa la entidad certificadora evalúa el informe de auditoría y el plan de acciones correctivas que es la concesión del certificado, auditorias anuales en esta etapa es para evaluar que se sigan cumpliendo los requisitos de la norma y por último la nueva auditoría anual es la última etapa que es finalizado el periodo de validez de certificado (3 años), la entidad certificadora realizara una nueva auditoría en profundidad para su renovación. (Badia A. , 2002).

2.2.6. El ciclo de Deming

“Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad optimizando la productividad, incrementando la participación del mercado y aumentado la rentabilidad de la empresa u organización” (Deming, 1989)

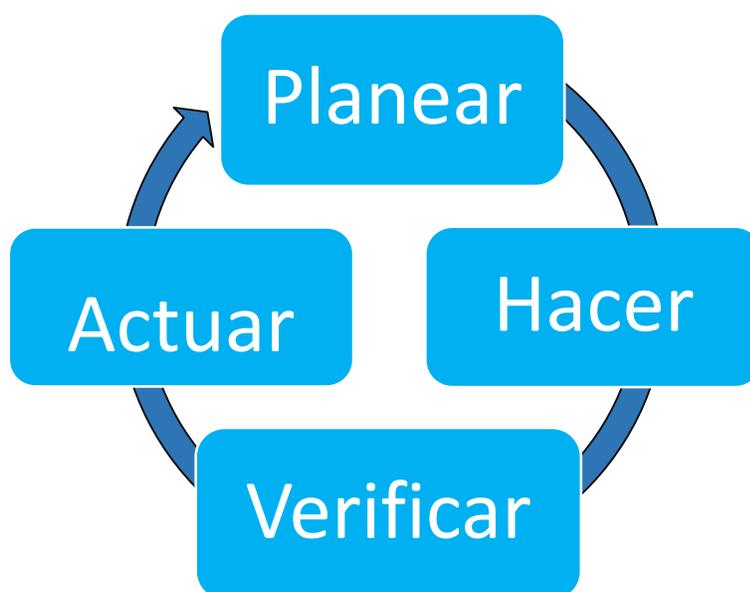


Figura 1. Ciclo de Deming

Fuente: Deming

2.2.6.1. Planificar: “Significa individualizar el problema, recoger datos, estudiar las relaciones causa-efecto y ver las hipótesis de solución” (Deming, 1989).

2.2.6.2. Hacer: “Consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan” (Deming, 1989).

2.2.6.3. Verificar: Deming (1989). “Compara en plan inicial con los resultados obtenidos

2.2.6.4. Actuar: “Actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas futuros y establecer las condiciones que permitan mantener el proceso de forma estable e iniciar un nuevo proceso de mejora” (Deming, 1989).

2.2.7. Calidad como ventaja competitiva

Para tener una calidad competitiva podemos decir entonces que:

Debemos llevar a cabo una correcta gestión de la calidad de los productos y de los procesos de la empresa puede generar una ventaja competitiva para la misma, tanto por su efecto positivo sobre las ventas (ventaja competitiva externa o de diferenciación), como por la posible reducción de los costes a largo plazo que se puede conseguir (ventaja competitiva interna o de costes) (Miranda , Chamorro , & Rubio, 2007, pág. 13).

2.2.8. Orientación al cliente

Los clientes deben tener una orientación adecuada por lo que:

La satisfacción del cliente es un requisito esencial para garantizar el éxito a largo plazo. Por tanto, toda la organización debe orientarse hacia las necesidades del cliente, de forma que todos cada uno de sus procesos se plantee como objetivo último la satisfacción de dichas necesidades; Las necesidades del cliente deben ser el eje sobre el que pivotan todas las decisiones de la organización, no solo las comerciales. Así mientras las empresas tradicionales tienen en mente un organigrama en forma de pirámide con el presidente en la cúspide, los directivos en el medio y los vendedores y las personas en contacto directo con el cliente en la base, en las empresas orientadas

al mercado se invierte la pirámide; En la cúspide, es lo más importante, colocan a los clientes seguido de todo aquel personal que está en contacto directo con ellos (Miranda , Chamorro , & Rubio, 2007, pág. 46).

2.8.9. Las etapas para lograr esa satisfacción son las siguientes:

2.8.9.1. Identificación de los clientes:

Los clientes vienen hacer usuarios o parte de una institución entonces:

No debemos pensar solo en el cliente externo sino hay que tener presente que el interior de la empresa es una cadena de proveedores-clientes, de manera que cada persona /departamento es proveedor de aquella persona/departamento a la que entrega el resultado de su trabajo. Pues bien, la satisfacción del cliente externo solo se alcanzara a partir de la satisfacción del cliente interno; Entre los clientes no hay que olvidar a los empleados y al público en general (ética comercial, preocupaciones ecológicas y seguridad son en la actualidad temas de interés para la sociedad) (Miranda , Chamorro , & Rubio, 2007, pág. 47).

2.8.9.2. Recolección de información sobre el cliente:

Los clientes deben tener una información clara para ser analizadas de acuerdo con:

Las necesidades del cliente expresadas en su propio lenguaje es a lo que se denomina voz del cliente .para poder escuchar esta voz, las empresas orientadas al cliente deben disponer de un sistema de información de marketing, es decir de un conjunto de personas recursos materiales y procedimiento capaces de recoger, clasificar analiza evaluar y distribuir información sobre los clientes que precisan los directivos para tomar las decisiones correctas (Miranda , Chamorro , & Rubio, 2007, pág. 48).

2.8.9.3. Comprensión de las necesidades del cliente:

Utrera (2014) Mención que la “La calidad tiene muchas decisiones, por lo que una correcta identificación de las necesidades del cliente (tanto interno como externo) adquiere una importancia trascendente. En muchas ocasiones se cometen errores en esta identificación de necesidades” (pág. 6)

2.8.9.4. Gestionar relaciones con el cliente:

El objetivo de tener un cliente leal debemos de ver cuál es:

El desafío actual para las empresas consiste en lograr clientes leales que mantengan relaciones estables con la empresa. En entornos altamente competitivos, conseguir nuevos clientes suele costar 5 veces más que satisfacer y retener a los clientes actuales. Muchas empresas gastan enormes recursos en tratar de quitar clientes a los competidores sin tener presente que reducir la tasa de deserción del cliente (Miranda , Chamorro , & Rubio, 2007, pág. 51).

2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

2.3.1. Concepto de la Calidad

“La calidad se define como el conjunto de características de una entidad (actividad, producto, organización o persona, (...)). Comparando esta definición con la Real Academia se observa que la calidad deja de ser un adjetivo asociado a la característica intrínsecas del producto, ya que al hablar de necesidades aparece un nuevo elemento un sujeto, el cliente” (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007, pág. 7).

2.3.2. Gestión de la Calidad Total

El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la condición del producto, se identifica en la actualidad como aplicable a toda la acción empresarial y a todo tipo de organizaciones. La calidad se extiende a las diferentes funciones empresariales, a todas las organizaciones y también a todos los servicios, los productos intermedios y a todos los clientes, tanto externos como internos. (Miranda, Chamorro, & Rubio , 2007, pág. 24)

2.3.3. Juran y la Trilogía de la Calidad

Juran (1993) aporta la “denominada trilogía de la calidad, en la que indica la relación existente entre planificación, control y mejora de la calidad, por lo que la planificación de calidad consiste en acercarse al cliente actual y potencial para investigar sus necesidades el cual se considera cambiantes”.

2.3.4. La relación calidad-ventas

Conseguir un producto con un alto nivel de calidad permite a la empresa aplicar una estrategia de diferenciación del producto, consistente en resaltar alguna característica de este, en este caso su calidad, de forma que sea considerado por el mercado como único. Esta diferenciación confiere a la empresa un cierto poder de mercado lo que se conoce como competencia monopolística (Garvin, 1988).

Garvin (1988) “Adaptando la propuesta de un producto se puede diferenciar resaltando una o varias de las siguientes dimensiones de la calidad”.

➤ **Rendimiento:**

Son las características esenciales de producto, incluyendo aspectos relaciones con las especificaciones básicas exigidas por el cliente. Así, en el caso de un PC, la velocidad del procesador, la capacidad de almacenamiento del disco duro, la memoria, etc. Esta dimensión permite realizar comparaciones entre distintos productos mediante la cuantificación de los atributos seleccionados, si bien la importancia de cada atributo puede variar de un consumidor a otro. A unos les importa más la velocidad del procesador, mientras que otros se interesarán principalmente por la memoria (Garvin, 1988)

➤ **Características o peculiaridades:**

Las peculiaridades son características de nivel secundario, por lo que complementarán a las anteriores, pero no resultan imprescindible para su funcionamiento, por lo tanto, demostrando en ejemplo, en un automóvil las llantas de aleación, la tapicería de cuero

o el productor de DVD el cual se trata de atributos también cuantificables y que provocaran diferentes percepciones de calidad en función de las necesidades del usuario (Garvin, 1988)

➤ **Fiabilidad:**

“Se refiere a la probabilidad de que el producto falle en un periodo de tiempo determinado, bajo condiciones normales de funcionamiento. Cuanto menor sea la fiabilidad mayor serán los costes de mantenimiento y los tiempos muertos por avería. Suelen medirse por el tiempo medio entre dos fallos consecutivos” (Garvin, 1988)

➤ **Conformidad:**

“Grado con el que el diseño y las características operativas del producto satisfacen las especificaciones previamente establecidas. Se mide por la tasa de defectos, tanto dentro de la fábrica como cuando el producto ha llegado al cliente” (Garvin, 1988)

➤ **Durabilidad:**

Hace referencia a la vida útil del producto, entendida como el tiempo durante el cual el producto funciona normalmente o como el tiempo de utilización del producto hasta que aparece otro que lo deja obsoleto o hace antieconómica su utilización. Este atributo está muy relacionado con la fiabilidad, ya que, a mayor fiabilidad, mayor durabilidad, dado que los bajos costes de reparación y mantenimiento no harán necesario cambiar el producto (Garvin, 1988)

➤ **Capacidad de servicio:**

Hace referencia a la rapidez, coste y facilidad a la hora de reparar el producto cuando se avería, a su grado de disponibilidad, la amabilidad y profesionalidad del proveedor del servicio, en la actualidad los servicios de asistencia técnica y garantías que ofrecen algunos fabricantes de automóviles se convierten en una variable decisiva a la hora de elegir un nuevo coche entre varias marcas (Garvin, 1988)

➤ **Estética:**

Se trata de una dimensión subjetiva que hace referencia a características tales como el tacto, gusto, oído, vista y olfato. Por muy bien que diseñamos, por ejemplo, un mueble,

nunca será del gusto de todo el mundo, por lo que se trata de una dimensión de mercado carácter subjetivo (Garvin, 1988).

2.4. BASES HISTÓRICAS

2.4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de la calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear, todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización) (Ortiz, 2011)

“Esta organización comenzó en 1926 como la organización ISA, international Federation of the National Standardizing Associations (ISA). Se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente, en 1947, fue reorganizada bajo el nombre ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales” (Ortiz, 2011)

“En conclusión los Sistemas de Gestión de la Calidad fueron creados por organismos que trabajaron en conjunto creando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones” (Ortiz, 2011)

2.4.2. CREDISCOTIA FINANCIERA S.A

“Crediscotia Financiera S.A se constituyó mediante Escritura Pública de fecha de 9 de agosto de 1994, bajo la denominación de Banco de Trabajo S.A. El 15 de julio de 2008 Scotiabank Perú adquirió del Grupo Altas Cumbres (Chile) el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco de Trabajo a través de la Rueda de Bolsa de Valores de Lima” (CREDISCOTIA, 2020)

“La financiera otorga créditos de consumo, a microempresas y comercios, utilizando para ello una fuerza de ventas y una red nacional de agencias” (CREDISCOTIA, 2020)

2.5. BASE LEGAL

2.5.1. SBS (SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS):

“La SBS (Superintendencia de Banca y seguros) brinda orientación sobre las actividades y servicios que ofrecen las empresas del Sistema Financiero, del Sistema de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, y las normas que las regulan” (SBS, 2020)

2.5.2. BCRP (BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ)

“El 9 de marzo de 1922 se creó el Banco de Reserva del Perú. El 28 de abril de 1931, luego de las recomendaciones del profesor Edwin W. Kemmerer, junto a un grupo de expertos, se transformó en el Banco Central del Perú” (BCRP, 2020)

“Hay dos aspectos fundamentales que la Constitución Peruana establece con la relación al Banco Central su finalidad de preservar la estabilidad monetaria y su autonomía. De acuerdo a la Constitución, el Banco Central tiene las siguientes funciones, regular la moneda y el crédito del sistema financiero, administrar las reservas internacionales, emitir billetes y moneda, informar periódicamente sobre las finanzas nacionales” (BCRP, 2020)

2.5.3. ASBANC (ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ)

“La asociación de Bancos del Perú fundada en 1967, es una institución gremial que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas del Perú cuyo principal objetivo es promover el fortalecimiento del sistema financiero privado, proporcionando a sus asociados de información” (ASBANC, 2020)

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

ESTADISTICA DESCRIPTIVA

DATOS GENERALES

Tabla 2. Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	28	60.87
Masculino	18	39.13
Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

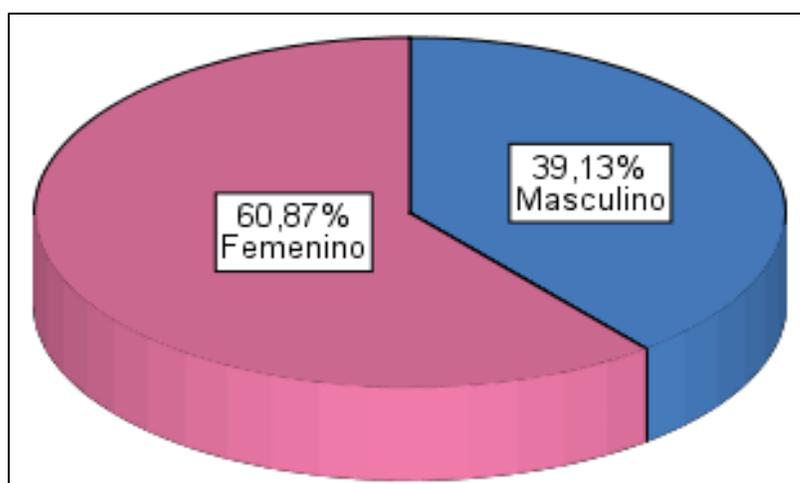


Figura 2. Sexo

Fuente: Tabla 2

En la tabla 2 y figura 2 se muestra que de un total de 46 encuestados el 60.87% correspondió al sexo femenino mientras que el 39.13% al género masculino.

Tabla 3. Edades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	20-25	7	15.22
	26-30	19	41.30
	31-35	12	26.09
	36 a más	8	17.39
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

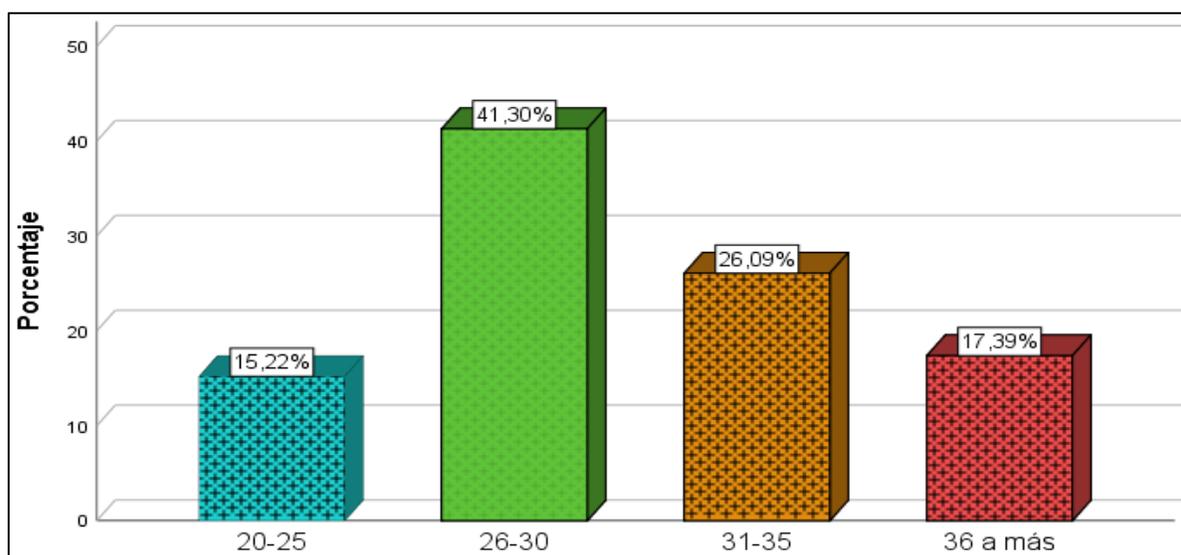


Figura 3. Edades

Fuente: Tabla 3

En la tabla 3 figura 3 se tiene que 19 trabajador de un total de 46 representa el 41.30% en el intervalo de 26-30 años, seguidamente de las edades en los intervalos de 31-35 con el 26.09%, 36 a más con el 17.39% y 20-25 con el 15.22%.

Tabla 4. Tiempo de trabajo en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de un año	11	23.91
	1-4 años	26	56.52
	5 años a más	9	19.57
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

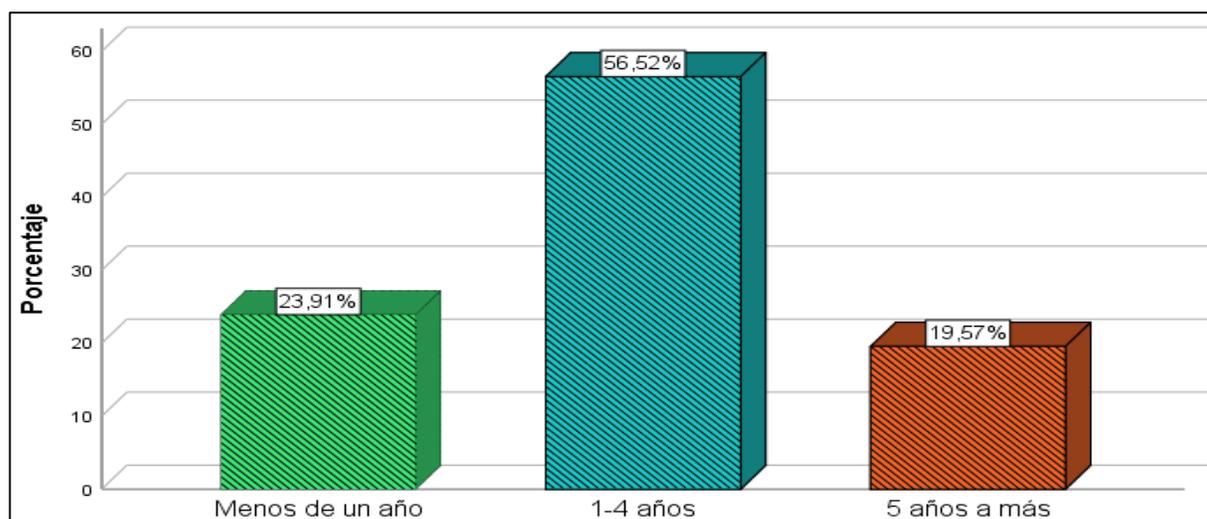


Figura 4. Tiempo de trabajo en la empresa

Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 figura 4 el 56.52% de los colaboradores tiene en promedio de 1-4 años, el 23.91% menos de un año y el 19.5% más de 5 años que solo representa 9 de 46 trabajadores.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS GENERALES

Tabla 5. Estadísticos descriptivos generales

	Planificar	Hacer	Verificar	Actuar	Gestión de la calidad
N	46	46	46	46	46
Media	4.60	4.62	4.58	4.65	4.61
Mediana	4.83	4.83	4.67	4.92	4.83
Desviación estándar	0.47	0.45	0.42	0.50	0.39
Varianza	0.22	0.20	0.17	0.25	0.16
Rango	2.00	1.83	1.67	2.00	1.50
Mínimo	3.00	3.17	3.33	3.00	3.50
Máximo	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Fuente: Base de datos

En la tabla 3 se muestra los estadísticos descriptivos respecto a la puntuación obtenida en el cuestionario en una escala de Likert de 1, 2,3, 4 y 5 para medir las actitudes de los colaboradores de la empresa respecto a la gestión de la calidad como variable y como dimensiones el planificar, hacer, verificar y actuar. Los mismos que ayudaron a interpretar la base de datos con actitudes favorables respecto a la media, mediana con puntuaciones superiores a 4 de un máximo de 5 puntos.

En cuanto a la desviación estándar y la varianza como medida evidenció una variabilidad menos de medio punto respecto a su media. Habiéndose obtenido en promedio un rango de 2 puntos aproximadamente de la diferencia del máximo y mínimo, de 5 y respectivamente, lo que vendría a representar en la escala de Likert de a veces y siempre en referencia a las actitudes de percepción de los colaboradores en cuanto a la gestión de la calidad.

Tabla 6. Estadísticos descriptivos de las medias por dimensiones y variable

	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Variable 1
	Planificar	Hacer	Verificar	Actuar	Gestión de la calidad
Total	4.60	4.62	4.58	4.65	4.61

Fuente: Base de datos

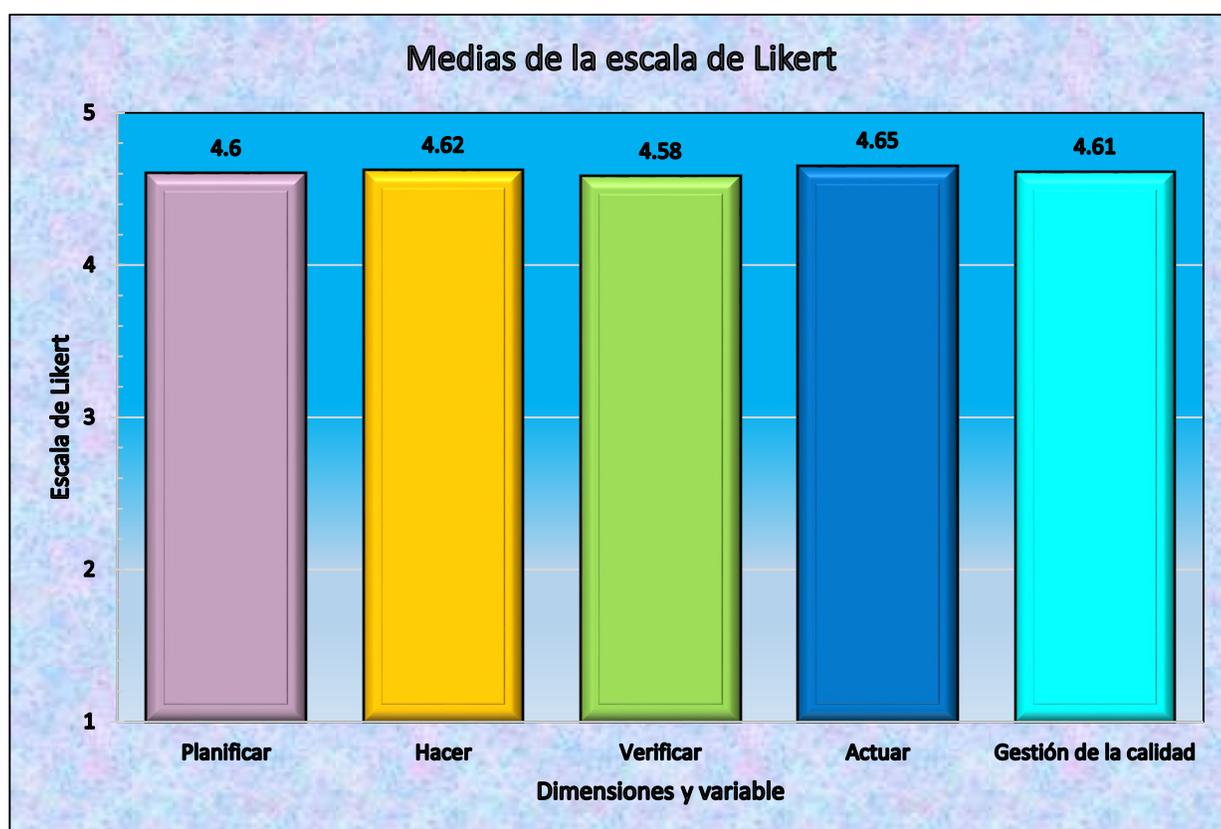


Figura 5. Medidas de la escala de Likert

Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 figura 5, se evidenció que las dimensiones planificar, hacer, verificar, actuar y la variable gestión de la calidad mostraron una media por encima de 4, lo que significa que dentro de la escala de Likert donde 1 es nunca, 2 rara vez, 3 a veces, 4 con frecuencia y 5 siempre; es un puntaje favorable respecto a la actitud sobre la gestión de la calidad de un máximo de puntos.

FRECUENCIAS RELATIVAS POR VARIABLE Y DIMENSIONES

Tabla 7. Variable gestión de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	7	15.22
	Buena	39	84.78
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

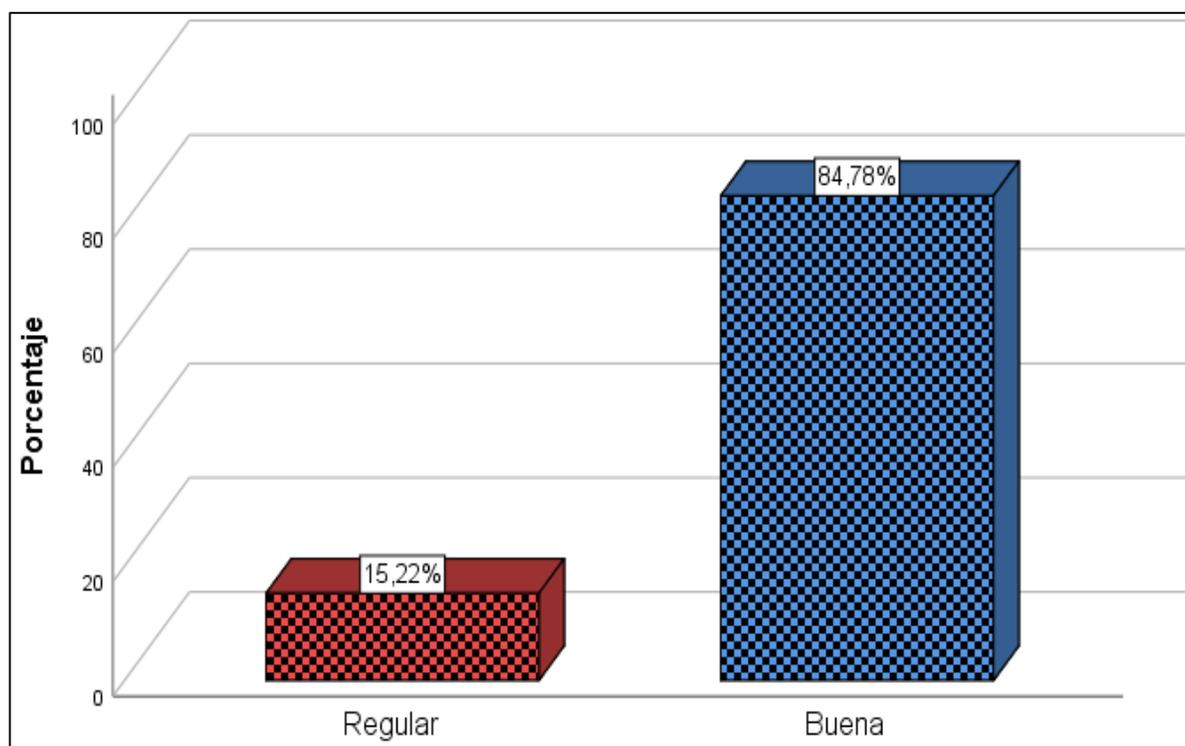


Figura 6. Gestión de calidad

Fuente: Tabla 5

La tabla 5 figura 6 muestran que el 84.78% de los colaboradores señalaron que la gestión de la calidad es buena y un solo 15.22% menciono que es regular, mientras que nadie señaló que es malo, todo esto respecto a las dimensiones de planificar, hacer, verificar y actuar.

Tabla 8. Dimensión planificar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	5	10.87
	Buena	41	89.13
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

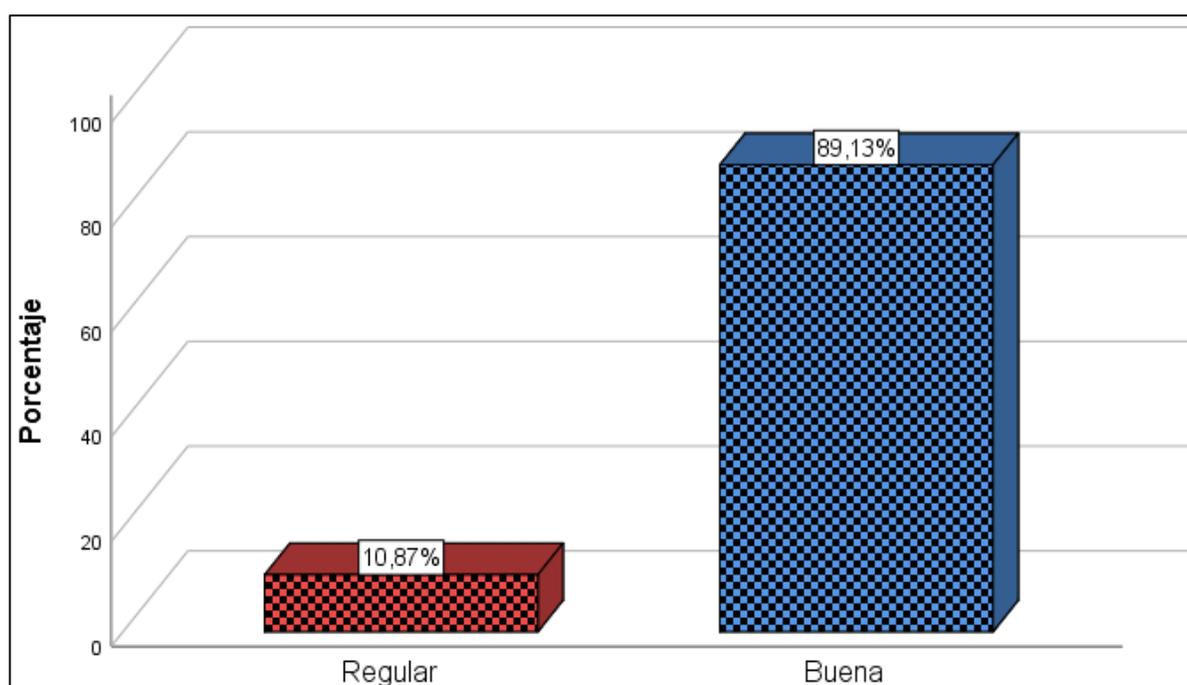


Figura 7. Planificar

Fuente: Tabla 6

La tabla 6 figura 7 evidencian que es considerable 89.13% mencionaron que la planificación es buena, porque conocen la misión, visión, funciones, políticas, objetivos y cuentan con un sistema de gestión documental controlado y seguro; por otro lado, solo el 10.87% señaló que es regular en los procesos mencionados, pero ninguno estableció que es malo.

Tabla 9. Dimensión hacer

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	6	13.04
	Buena	40	86.96
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

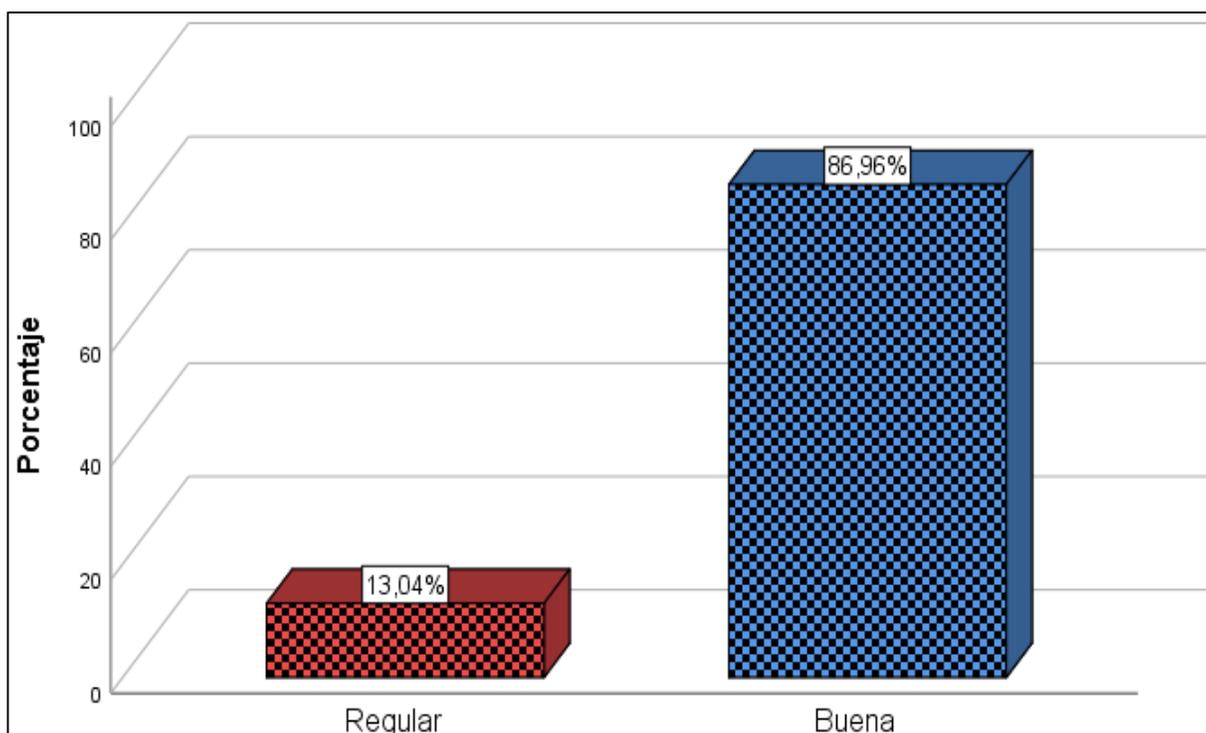


Figura 8. Hacer

Fuente: Tabla 7

La tabla 7 figura 8 evidencian también que un considerable 86.96% mencionaron que el hacer de la gestión de la calidad es buena, porque consideran que fomentan sus capacidades, la empresa brinda herramientas, cuenta con un modelo de gestión que generan ventajas competitivas; por otro lado, solo el 13.04% señaló que es regular en los procesos mencionados, pero ninguno estableció que es malo.

Tabla 10. Dimensión verificar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	3	6,5
	Buena	43	93,5
	Total	46	100,0

Fuente: Base de datos

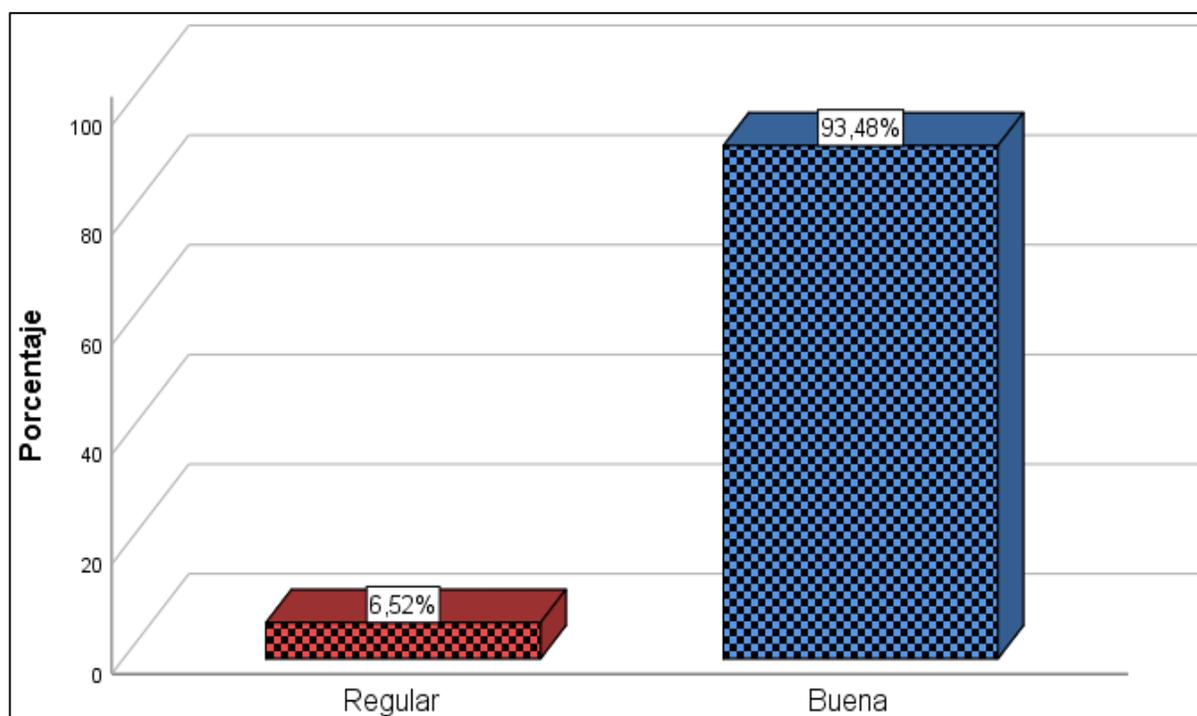


Figura 9. Verificar

Fuente: Tabla 8

En la tabla 8 figura 9 se observó que la dimensión verificar de la gestión obtuvo el mayor porcentaje ascendente a 93.48% que involucró a la gestión de la calidad buena, porque consideran que se realizan controles, auditorías internas previa capacitación al personal y estrategias colaborativas, por otro lado, solo el 6.52% es decir 3 de 46 colaboradores señalaron que es regular en los procesos mencionados, pero ninguno estableció que es malo.

Tabla 11. Dimensión actuar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	5	10.87
	Buena	41	89.13
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

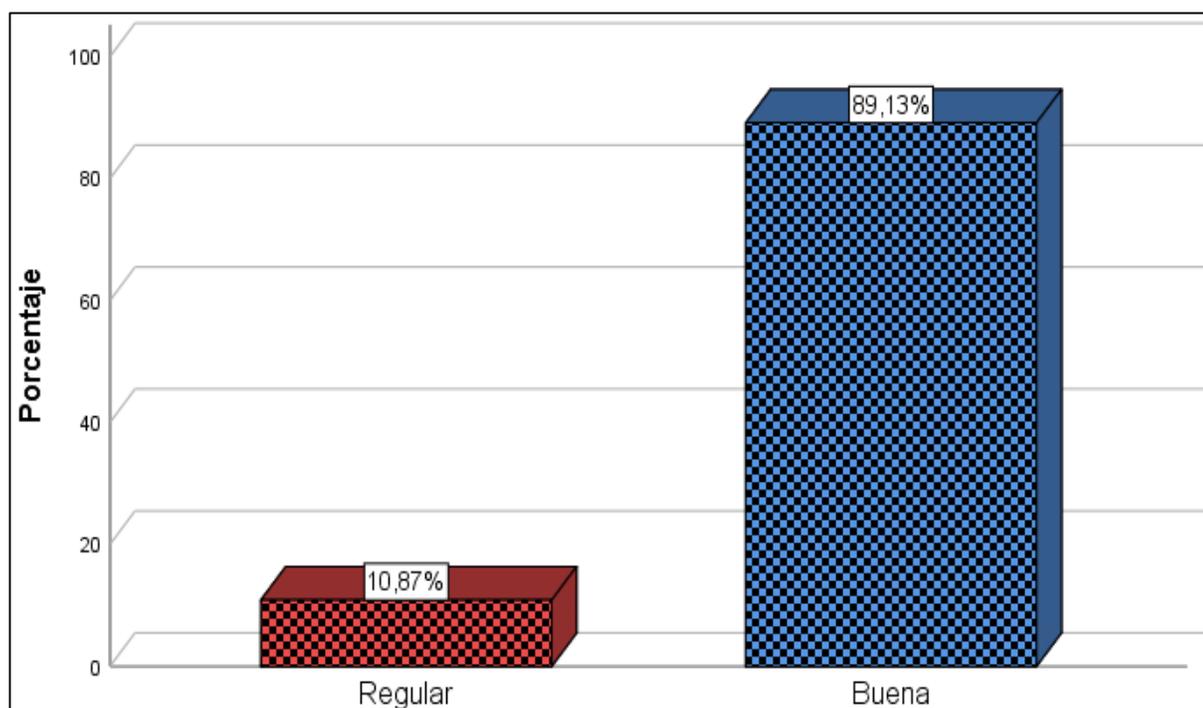


Figura 10. Actuar

Fuente: Tabla 9

En la tabla 9 figura 10 se observó que la dimensión actuar de la gestión obtuvo un porcentaje ascendente a 89.13% que es el más bajo de todas las dimensiones, que involucró a la gestión de la calidad buena, porque perciben que existen oportunidades para aprender y crecer, plantear mejoras, acceso a herramientas, promueven el liderazgo, por otro lado, solo el 10.87% es decir 5 de 46 colaboradores señalaron que es regular en los procesos mencionados, pero ninguno estableció que es malo.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- Según el objetivo general, describir el Sistema de Gestión de la Calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia de Abancay, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 5 figura 6 muestran que el 84.78% de los colaboradores señalaron que la gestión de la calidad es buena y un solo 15.22% menciona que es regular, mientras que nadie señaló que es malo, todo esto respecto a las dimensiones de planificar, hacer, verificar y actuar, datos que al ser comparados con lo encontrado por Natividad (2017) en su tesis titulado “Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A, Lima 2017” quien concluyo que obtuvo buenos resultados que en la primera existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso mejora continua de la calidad del producto y servicios en la empresa ELECIN S.A, estos resultados guardan relación con lo que sostiene además (Poma, 2016) Menciona que es un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua.
- Según el objetivo específico, describir cómo es la planificación en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 6 figura 7 evidencian que es considerable 89.13% mencionaron que la planificación es buena, porque conocen la misión, visión, funciones, políticas, objetivos y cuentan con un sistema de gestión documental controlado y seguro; por otro lado, solo el 10.87% señaló que es regular en los procesos mencionados, pero ninguno estableció que es malo, datos que al ser comparados con lo encontrado por Herrera (2008) en su tesis titulado “Diseño de un Sistema de Gestión de la calidad para una Microempresa, Xalapa 2008” quien concluyo que los resultados obtenidos producto del diagnóstico realizados la empresa, con la aplicación del análisis situacional determina que las debilidades de la organización se centran en el tipo de gestión, ya que se tienen deficiencias en el proceso administrativo que es utilizado actualmente, estas se observan en las etapas de planeación, organización, dirección, control y personal, estos resultados no guardan relación además (Deming, 1989) “Planificar significa individualizar el problema, recoger datos, estudiar las relaciones causa-efecto y ver las hipótesis de solución”.

- Según el objetivo específico, describir cómo es el hacer en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 7 figura 8 evidencian también que un considerable 86.96% mencionaron que el hacer de la gestión de la calidad es buena, porque consideran que fomentan sus capacidades, la empresa brinda herramientas, cuenta con un modelo de gestión que generan ventajas competitivas; por otro lado, solo el 13.04% señaló que es regular en los procesos mencionados, pero ninguno estableció que es malo, datos que al ser comparados con lo encontrado por Ugaz (2012) En su tesis de investigación titulado “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías, Lima 2018”, quien concluyo que la creación de una perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo, por lo tanto no concuerdan los resultados del estudio realizado además, (Deming, 1989) “hacer consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan”.

- Según el objetivo específico, describir cómo es la verificación en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, agencia Abancay, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 8 figura 9 se observó que la dimensión verificar de la gestión obtuvo el mayor porcentaje ascendiente a 93.48% que involucró a la gestión de la calidad buena, porque consideran que se realizan controles, auditorías internas previa capacitación al personal y estrategias colaborativas, por otro lado, solo el 6.52% es decir 3 de 46 colaboradores señalaron que es regular en los procesos mencionados, pero ninguno estableció que es malo, datos que al ser comparados con lo encontrado por, Arrascue (2015) en su tesis titulado “Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte Clinifer, Chiclayo-2015”, quien concluyo de acuerdo con los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se ha conseguido que si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad CLINIFER, por lo tanto que con estos resultados se afirma que es favorable el Sistema de Gestión de la Calidad además (Deming, 1989) “Verificar es compara en plan inicial con los resultados obtenidos”.

- Según el objetivo específico, describir cómo es el actuar en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera, agencia Abancay, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 9 figura 10 se observó que la dimensión actuar de la gestión obtuvo un porcentaje ascendente a 89.13% que es el más bajo de todas las dimensiones, que involucró a la gestión de la calidad buena, porque perciben que existen oportunidades para aprender y crecer, plantear mejoras, acceso a herramientas, promueven el liderazgo, por otro lado, solo el 10.87% es decir 5 de 46 colaboradores señalaron que es regular en los procesos mencionados, pero ninguno estableció que es malo, datos que al ser comparados con lo encontrado por, Ramírez (2006) en su tesis titulado "Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2000, Hidalgo 2006", quien concluyo que la globalización es una circunstancia que invade el proceso de las empresas por lo que es necesario que sean competitivas para poder subsistir, la apertura comercial y los tratados comerciales no son suficientes para garantizar el desarrollo y el crecimiento económico, tampoco aseguran que las empresas mexicanas automáticamente se vuelvan competitiva es por ello por lo que la mejor opción para que las empresas comprometidas a involucrar procedimientos adecuados y eficientes que logren reflejar un alto grado de calidad y mejora continua, es implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial, por lo tanto no concuerda los resultados hallados en el estudio realizado, además (Deming, 1989) "Actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas futuros y establecer las condiciones que permitan mantener el proceso de forma estable e iniciar un nuevo proceso de mejora".

CONCLUSIONES

- Describir el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, considera que el sistema de gestión de la calidad es bueno en un 84.78% y regular en un 15.22%.
- Describir cómo es la planificación en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, considera que la planificación es buena en un 83.13% y regular en un 10.87%.
- Describir cómo es el hacer en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, considera que el hacer es buena en un 86.96% y regular en un 13.04%.
- Describir cómo es la verificación en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, considera que la verificación en buena en un 93.5% y regular en un 6.5%.
- Describir cómo es el actuar en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera Crediscotia, considera que el actuar es buena en un 89.13% y regular 10.87%.

RECOMENDACIONES

- El compromiso de la alta dirección frente al Sistema de Gestión de la Calidad debe seguir y permanecer constante, garantizando su eficacia frente a las situaciones cambiantes del mercado.
- Se debe revisar constantemente la planificación de la empresa como son las políticas, los objetivos de calidad y la estructura documental.
- Se debe revisar periódicamente en hacer la documentación relacionada con cada proceso a fin de garantizar su adecuación y aplicabilidad, garantizando su actualización en caso de presentarse cambios en el desarrollo de las actividades.
- Se debe verificar periódicamente los controles y procesos establecidos por la empresa y la auditoria interna que se realiza.
- Se debe actuar cuando la empresa adopta o implementa el liderazgo en sus colaboradores y acceder a las herramientas para ser utilizada el desarrollo y el éxito.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez , C., & Sierra, V. (2015). *La solución de problemas profesiones metodología de la investigación científica* (Séptima Edición ed.). Cochabamba- Bolivia.
- Arias, J. (2012). IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA. *Tesis pregrado*. Universidad Libre de Colombia, Bogota.
- Arotoma, S. (2007). *Tesis de grado y metodología de investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad* (Primera Edición ed.). Perú.
- Arrascue, E. (2015). *Gestión De Calidad y su Influencia en la satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte CLINIFER*. Chiclayo.
- ASBANC. (Enero de 2020). *ASBANC (ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ)*. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/>
- Badia, A. (2002). *Calidad: modelo ISO 9001. Versión 2000: normalización, implantación, certificación, transición, auditoría, acreditación*. Deusto.
- Badia, J. (12 de septiembre de 2018). *Lenguaje Administrativo*. Obtenido de <https://lenguajeadministrativo.com/caracteristicas-y-reglas-en-la-elaboracion-de-un-documento-administrativo/>
- BCRP. (ENERO de 2020). *BCRP (BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ)*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/sobre-el-bcrp.html>
- Charaja, F. (2018). *El MAPIC en la investigación* (Tercera ed.). Puno: SIRIO EIRL.
- CREDISCOTIA. (Enero de 2020). *CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.* . Obtenido de <https://www.crediscotia.com.pe/>

- Crosby, P. (2004). *La calidad no cuesta*. México: CECSA.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Díaz, J. L. (2009). *Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Comercializadora Productos del Campo PROCAMP LTDA*. Bogota.
- Domínguez, R. (2018). Educación Medica Superior. *ORCID*. Obtenido de <http://ems.sld.cu/index.php/ems/search/search>
- Errores que suelen cometer los profesionales en la gestión de la calidad. (21 de Febrero de 2017). *Escuela Europea de exelencia*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/02/15-errores-en-gestion-de-la-calidad-y-como-evitarlos/>
- Escuela Europea de Exelencia. (21 de Febreo de 2017). *Errores que suelen los profesionales en gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/02/15-errores-en-gestion-de-la-calidad-y-como-evitarlos/>
- Evans, J. (2005). *Administarción y Control de la Calidad Internacional*. México: Thomson.
- Farfan, F. F. (2018). *Influencia del uso de sistema de gestion en la calidad de servicio de internet inalámbrico de la empresa Fibertel* . Andahuaylas.
- Feigenbaum, A. (2005). *Control Total de la Calidad*. México: CECSA.
- Garvin, D. (1988). *Managing Qhuality: The Strategie and Competitive Edge*. New York: Free Press.
- Gonzáles , A., & Gonzáles , R. (2008). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad con un Enfoque de Ingeniería de la Calidad. *Ingeniería Industrial*, XXIX(3). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433567004>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México.

Herrera Mendoza, M. (2008). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. *TESIS POS GRADO. UNIVERSIDAD VERACRUZANA, XALAPA.*

Herrera, M. (2018). *Diseño de un Sistema de Gestión de la calidad para una Microempresa.* Xalapa.

James, P. (1997). *Gestión de la calidad total.* Madrid: Prentice Hall.

Jimeno, J. (23 de Agosto de 2013). *Ciclo PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar) círculo de deming de mejora continua.* Obtenido de <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>

Juran, J. (1993). *Manual de control de la calidad.* Madrid: McGraw-Hill.

Koneggui. (15 de septiembre de 2017). *Koneggui mas alla de tus expectativas.* Obtenido de <http://koneggui.com/blog-iso/15-errores-que-suelen-cometer-los-profesionales-en-gestion-de-la-calidad-y-como-evitarlos>

Lizarzaburu, E. (25 de Agosto de 2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad Empresa.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187244133006/html/index.html>

McGuigan, F. (1996). *Psicología experimental (6ª ed ed.).* México: Prentice- Hall.

Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad.* Madrid: DELTA.

Natividad, I. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A.* Lima.

Ortiz, H. (24 de Mayo de 2011). Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

Ortiz, H. (18 de Junio de 2016). Sistema de Gestión de la Calidad. *Sistema y Calidad Total.* Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Poma, N. (2016). CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN EL SECTOR COMERCIO RUBRO FERRETERIAS EN LA PROVINCIA DE LEONCION PRADO

TINGO MARIA PERIODO 2015-2016. *Tesis (pre grado)*. Universidad catolica los Angeles Chimbote, Tingo Maria.

Ramírez, C. (2006). *Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en base a la norma ISO 9001:2000*. Hidalgo.

Sánchez, J. (2006). Administración y certificación de la calidad mediante la norma ISO:2000. *TeloS*, 18. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99346931008.pdf>

SBS. (Enero de 2020). *PAGINA WEB SBS (SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS)*. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/>

Torres, I. (Abril de 2016). *COMO IMPLANTAR ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/acerca-de-ive-consultores/>

Ugaz, L. A. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Lima.

Utrera, L. (2014). Guía para la elaboración de un Manual de Calidad para una Planta Empacadora de Mango Fresco (*Manguifera indica* L.) en Guatemala. *Post Grado*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Varila, D. (2015). *Guía de reconocimiento del liderazgo y compromiso dentro del sistema de gestión de calidad en la alcaldía municipal de el rosal*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16532/VarilaBeltranDi?sequence=3>

Vasquez, M. (14 de Mayo de 2008). *De Gerencia.com*. Obtenido de <https://degerencia.com/autor/mvasquez/>

Velázquez, A., & Rey, N. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA* (Primera Edición ed.). Perú: San Marcos E.I.R.L.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Título: “SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA, AGENCIA ABANCAY- 2019.”

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE E INDICADORES	MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTO					
<p>Problema General ¿Cómo es el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera crediscotia, agencia Abancay, 2019?</p>	<p>Objetivo General Describir el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera crediscotia, agencia Abancay, 2019</p>	<p>Variable: Sistema de Gestión de la calidad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>Planificar</p> <ul style="list-style-type: none"> Creación del equipo de trabajo Definición de política y objetivos de calidad Definición de la estructura documental </td> </tr> <tr> <td> <p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> Formación general y específica Elaboración de documentos Implantación del Sistema de Gestión de Calidad </td> </tr> <tr> <td> <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisión y control Auditorías internas y revisiones por la dirección Proceso de aprendizaje constante </td> </tr> <tr> <td> <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora Gestión de la información Adoptar e implementar el liderazgo </td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	<p>Planificar</p> <ul style="list-style-type: none"> Creación del equipo de trabajo Definición de política y objetivos de calidad Definición de la estructura documental 	<p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> Formación general y específica Elaboración de documentos Implantación del Sistema de Gestión de Calidad 	<p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisión y control Auditorías internas y revisiones por la dirección Proceso de aprendizaje constante 	<p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora Gestión de la información Adoptar e implementar el liderazgo 	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Deductivo Diseño: No experimental, transversal Nivel: Descriptivo</p>	<p>Población: 46 colaboradores de la Financiera Crediscotia en la Agencia Abancay</p> <p>Muestra: Toda la población</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Método de análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ESTADÍSTICAS SPSS VERSION 25 TABLAS DE FRECUENCIA
Dimensiones										
<p>Planificar</p> <ul style="list-style-type: none"> Creación del equipo de trabajo Definición de política y objetivos de calidad Definición de la estructura documental 										
<p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> Formación general y específica Elaboración de documentos Implantación del Sistema de Gestión de Calidad 										
<p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisión y control Auditorías internas y revisiones por la dirección Proceso de aprendizaje constante 										
<p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora Gestión de la información Adoptar e implementar el liderazgo 										
<p>Problemas Específico PE1: ¿Cómo es la planificación en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera crediscotia, agencia Abancay, 2019?</p>	<p>Objetivos General OE1: Describir la planificación en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera crediscotia, agencia Abancay, 2019</p>									
<p>PE2: ¿Cómo es el hacer en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera crediscotia, agencia Abancay, 2019?</p>	<p>OE2: Describir cómo es el hacer en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera crediscotia, agencia Abancay, 2019</p>									
<p>PE3: ¿Cómo es la verificación en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera crediscotia, agencia Abancay, 2019?</p>	<p>OE3: Describir cómo es la verificación en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera crediscotia, agencia Abancay, 2019</p>									
<p>PE4: ¿Cómo es el actuar en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera crediscotia, agencia Abancay, 2019?</p>	<p>OE4: Describir cómo es el actuar en el sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la financiera crediscotia, agencia Abancay, 2019</p>									

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de recolección de datos (validado por expertos)



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del experto: _____

1.2. Profesión: _____

1.3. Grado académico: _____

1.4. Nombre del proyecto del instrumento:

1.5. Autor del instrumento:

INSTRUMENTO

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINIÓN DE EXPERTO
Planificar	Creación del equipo de trabajo	1. ¿Conocen los miembros de los diversos equipos de trabajo la misión, visión y valores de la empresa?	
		2. ¿Usted conoce las funciones del su equipo de trabajo?	
	Definición de política y objetivos de calidad	3. ¿Se conoce las políticas de calidad de la empresa?	
		4. ¿Es de su conocimiento los objetivos de calidad de la empresa?	
	Definición de la estructura documental	5. ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión documental en el que todos los documentos estén controlados?	
		6. ¿Considera usted que la estructura documental es segura?	
Hacer	Formación general y específica	7. ¿Usted considera que los trabajadores fomentan sus capacidades laborales?	
		8. ¿La empresa le brinda herramientas de formación para el área que desempeña?	
	Elaboración de documentos	9. ¿Usted considera que los documentos que se elaboran son fiables?	
		10. ¿Los documentos que usted emite está regulada por la alta gerencia?	
	Implantación del Sistema de	11. ¿Es de su conocimiento el modelo de los Sistemas de Gestión de la Calidad en la empresa?	

	Gestión de la Calidad	12. ¿Los Sistemas de Gestión de la Calidad generan ventajas competitivas?	
Verificar	Supervisión y control	13. ¿Se realiza el proceso de control en el área que desempeña a menudo	
		14. ¿Realiza usted los controles y procesos establecidos por la empresa?	
	Auditorías internas y revisiones por la dirección	15. ¿La empresa cuenta con una auditoria interna?	
		16. ¿La empresa realiza supervisiones por la alta gerencia a menudo?	
	Proceso de aprendizaje constante	17. ¿La empresa brinda capacitaciones constantes al personal de la institución?	
		18. ¿La empresa aplica estrategias para el aprendizaje de los colaboradores?	
Actuar	Mejora	19. ¿Usted tiene oportunidades en el trabajo para aprender y crecer en la empresa?	
		20. ¿Usted cree que se puedan plantear algunas mejoras dentro de su área?	
	Gestión de la información	21. ¿La empresa realiza el sistema de control de la información adecuadamente?	
		22. ¿La empresa permite el acceso a las herramientas para ser utilizada en el desarrollo y éxito?	
	Adoptar e implementar el liderazgo	23. ¿La empresa adopta o implementa el liderazgo en sus colaboradores?	
		24. ¿Usted cree que su supervisor directo cumple correctamente con sus funciones?	

OPINIÓN DEL EXPERTO

2 = VALIDADO

0 = NO VALIDADO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto:
- 1.2. Grado académico:
- 1.3. Cargo e institución donde labora.....
- 1.4. Título de la Investigación: "Sistema de Gestión de la Calidad en los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Agencia Abancay-2019".
- 1.5. Autor del Instrumento: Fanny Ticona Ojeda
- 1.6. Licenciatura /Maestría/Doctorado:
- 1.7. Nombre del instrumento: Instrumento

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

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

Posfirma

DNI

INSTRUMENTO

Encuesta dirigida a los Colaboradores de la financiera de Crediscotia en la Agencia Abancay					
OBJETIVO: Conocer el Sistema de Gestión de la Calidad en la Financiera Crediscotia en la Agencia Abancay					
I. ASPECTOS GENERALES					
Sexo	:	a) Masculino ()		b) Femenino ()	
Edad	:	a) 20-25 años ()	b) 26-30 años ()	c) 31-35 años ()	d) 36 años a mas ()
Cuantos años ya viene trabajando en la empresa: a) Menos de 1 año () b) 1-4 años () c) 5 – años a mas ()					
II. INSTRUMENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD					
A continuación por favor, marque con una (X) la opción que mejor refleje su opinión en una escala de 1 a 5.					
Le recordamos que sus respuestas serán absolutamente anónimas.					
1=Nunca 2=Rara vez 3=A veces 4=Con frecuencia 5=Siempre					
Ítems	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Planificar					
1. ¿Conocen los miembros de los diversos equipos de trabajo la misión, visión y valores de la empresa?					
2. ¿Usted conoce las funciones del su equipo de trabajo?					
3. ¿Se conoce las políticas de calidad de la empresa?					
4. ¿Es de su conocimiento los objetivos de calidad de la empresa?					
5. ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión documental en el que todos los documentos estén controlados?					
6. ¿Considera usted que la estructura documental es segura?					
Hacer					
7. ¿Usted considera que los trabajadores fomentan sus capacidades laborales?					
8. ¿La empresa le brinda herramientas de formación para el área que desempeña?					
9. ¿Usted considera que los documentos que se elaboran son fiables?					
10. ¿Los documentos que usted emite está regulada por la alta gerencia?					
11. ¿Es de su conocimiento el modelo de los Sistemas de Gestión de la Calidad en la empresa?					
12. ¿Los Sistemas de Gestión de la Calidad generan ventajas competitivas?					
Verificar					
13. ¿Se realiza el proceso de control en el área que desempeña a menudo?					
14. ¿Realiza usted los controles y procesos establecidos por la empresa?					
15. ¿La empresa cuenta con una auditoria interna?					
16. ¿La empresa realiza supervisiones por la alta gerencia a menudo?					
17. ¿La empresa brinda capacitaciones constantes al personal de la institución?					
18. ¿La empresa aplica estrategias para el aprendizaje de los colaboradores?					
Actuar					
19. ¿Usted tiene oportunidades en el trabajo para aprender y crecer en la empresa?					
20. ¿Usted cree que se puedan plantear algunas mejoras dentro de su área?					
21. ¿La empresa realiza el sistema de control de la información adecuadamente?					
22. ¿La empresa permite el acceso a las herramientas para ser utilizada en el desarrollo y éxito?					
23. ¿La empresa adopta o implementa el liderazgo en sus colaboradores?					
24. ¿Usted cree que su supervisor directo cumple correctamente con sus funciones?					
Abancay.... De...de 20...					
¡Muchas gracias por su colaboración!					

Tabla 12. Misión, visión y valores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	8.70
	Con frecuencia	12	26.09
	Siempre	30	65.22
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

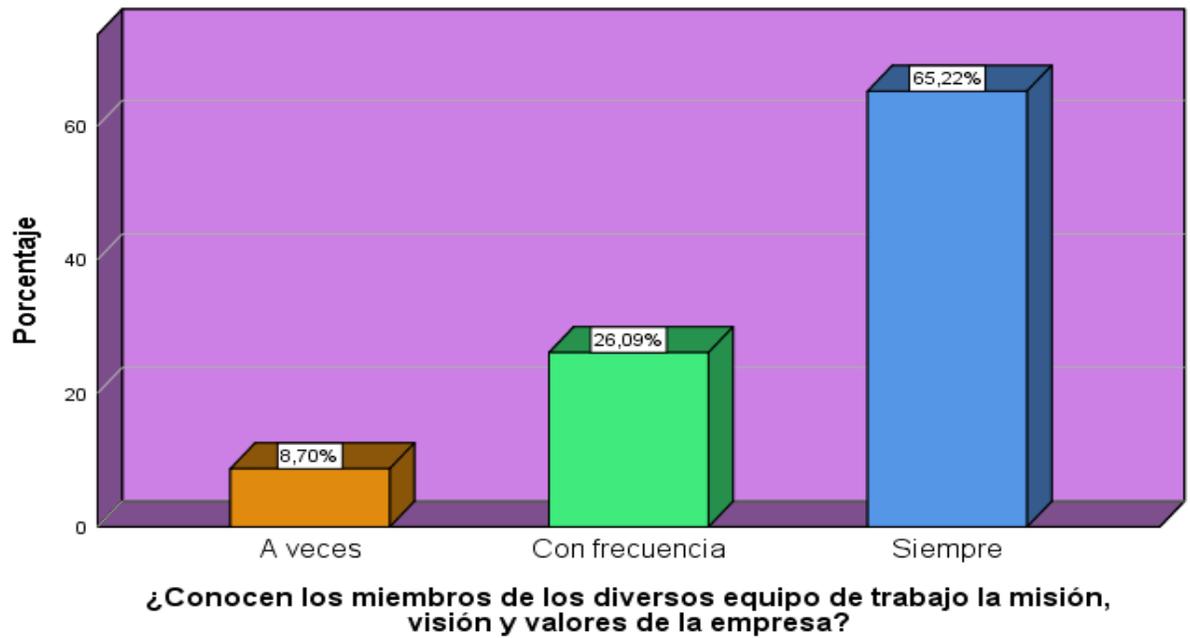


Figura 1. Misión, visión y valores

Fuente: Tabla 1

Tabla13: Funciones de su equipo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	2.17
	Con frecuencia	13	28.26
	Siempre	32	69.57
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

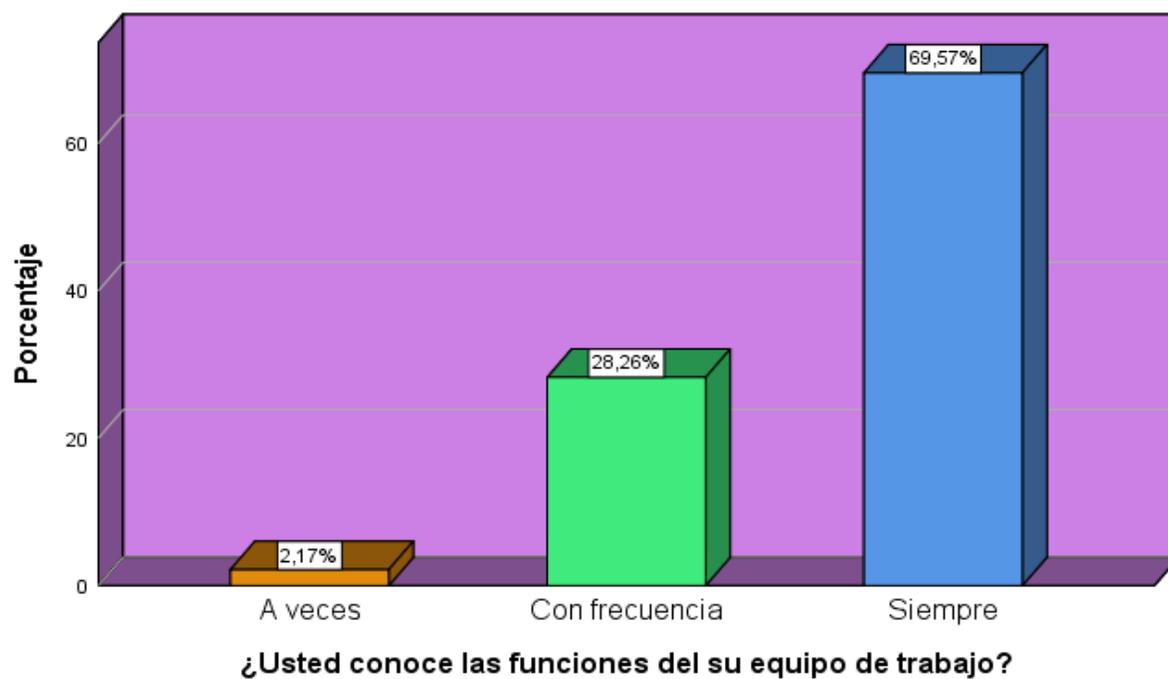


Figura 2. Funciones de su equipo de trabajo

Fuente: Tabla 2

Tabla 3. Políticas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	8,7
	Con frecuencia	11	23,9
	Siempre	31	67,4
	Total	46	100,0

Fuente: Base de datos

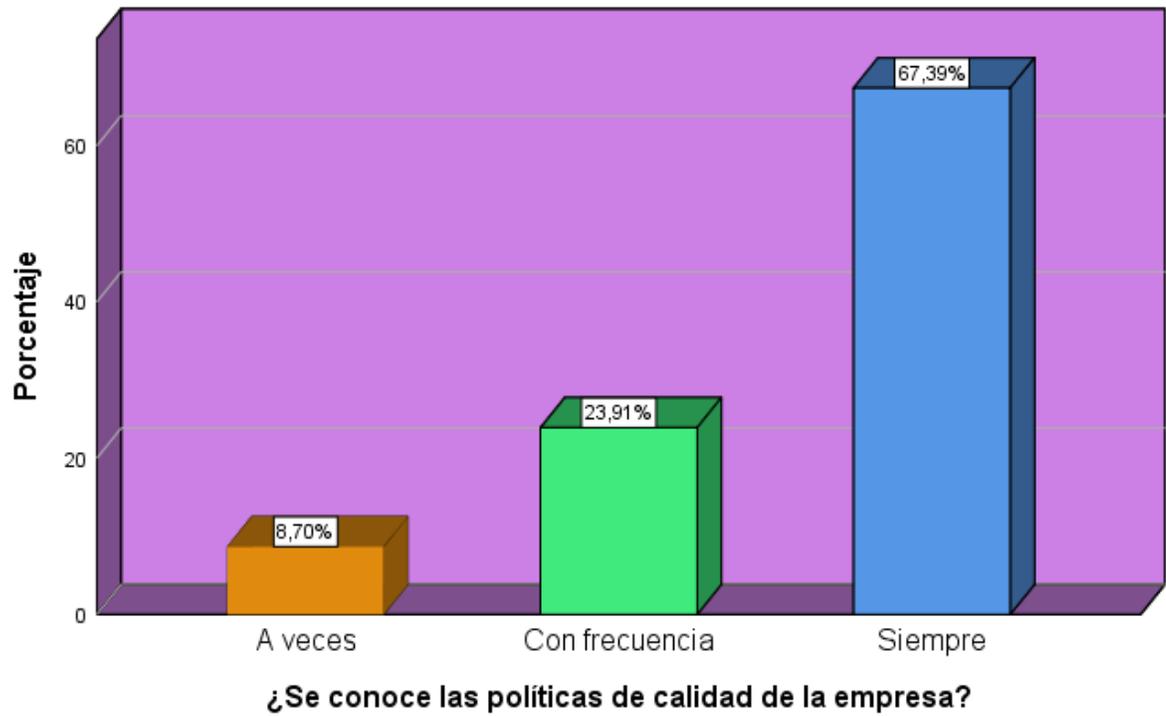


Figura 3. Políticas de calidad

Fuente: Tabla 3

Tabla 4. Objetivos de calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	8.70
	Con frecuencia	10	21.74
	Siempre	32	69.57
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

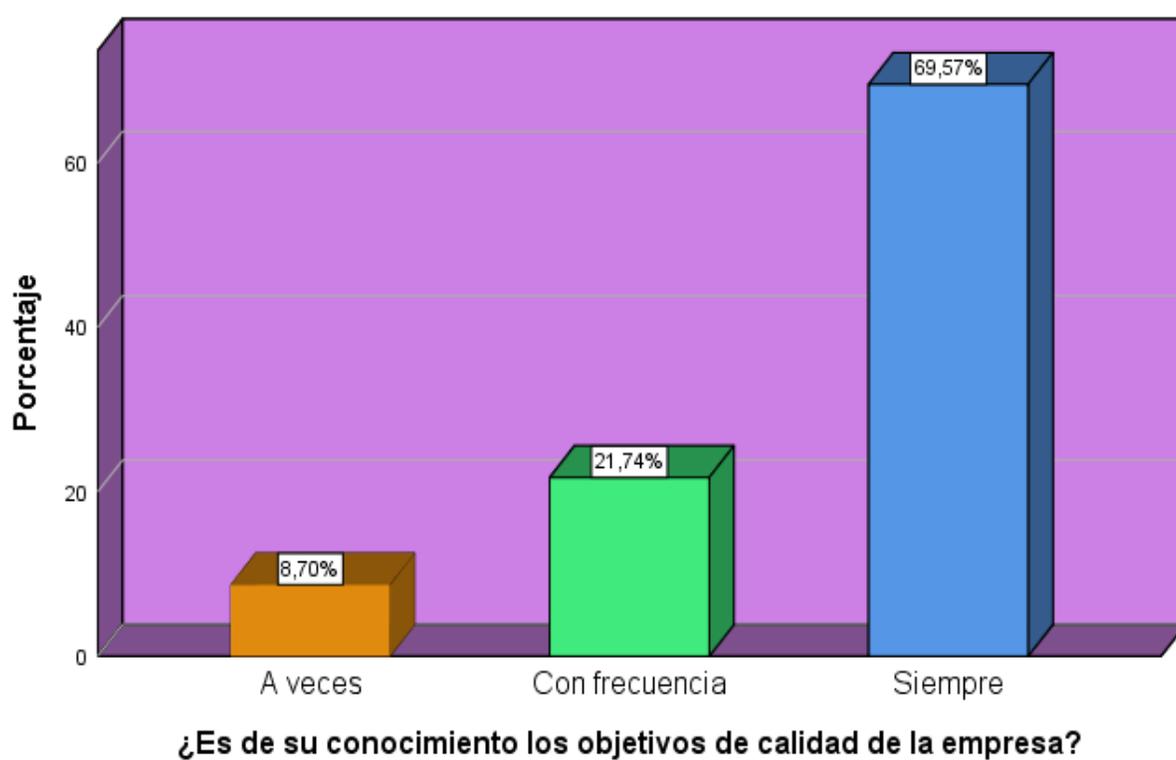


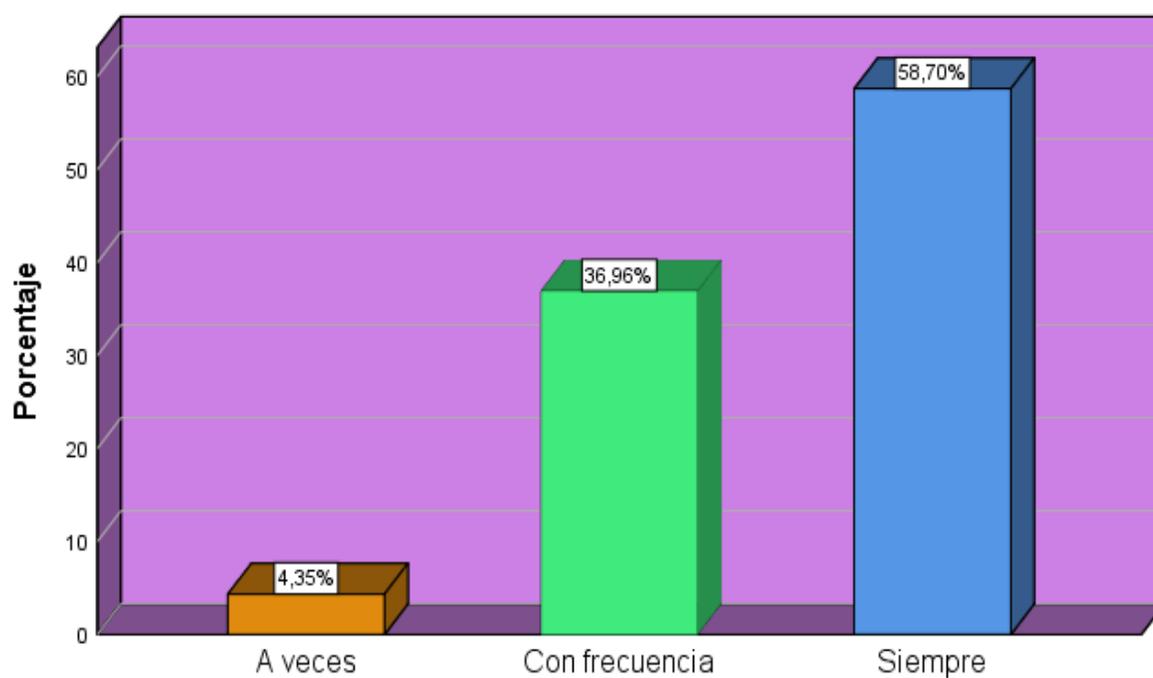
Figura 4. Objetivos de calidad

Fuente: Tabla 4

Tabla 5. Gestión documental

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	4.35
	Con frecuencia	17	37.96
	Siempre	27	58.70
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos



¿La empresa cuenta con un sistema de gestión documental en el que todos los documentos estén controlados?

Figura 5. Gestión documental

Fuente: Tabla 5

Tabla 6. Estructura documental

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	4.35
	Con frecuencia	12	26.09
	Siempre	32	69.57
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

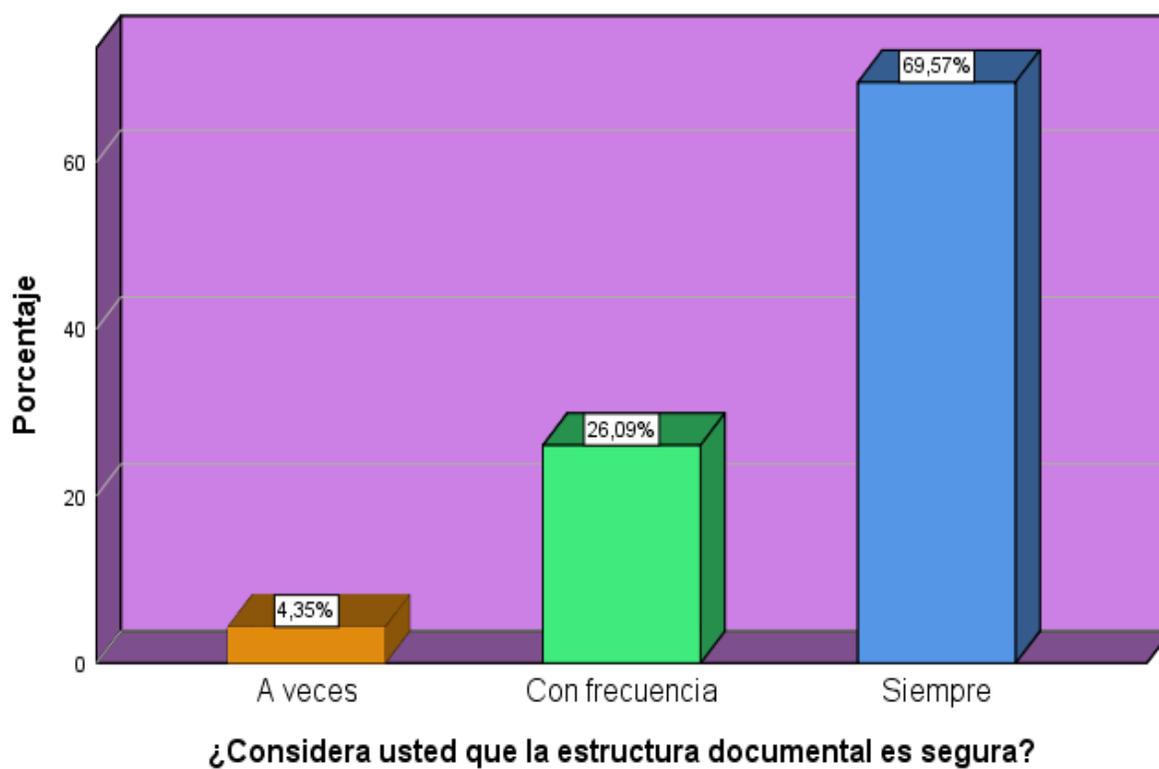


Figura 6. Estructura documental

Fuente: Tabla 6

Tabla 7. Fomento de las capacidades laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	3	6.52
	Con frecuencia	13	28.26
	Siempre	30	65.52
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

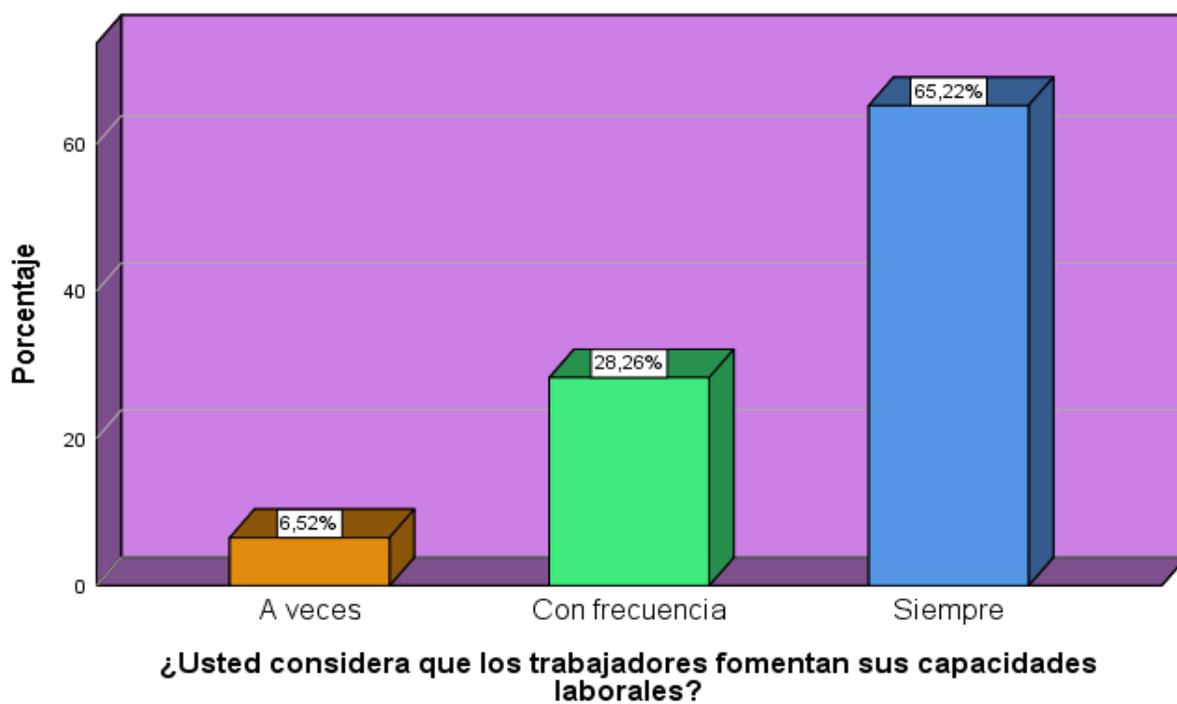


Figura 7. Fomento de las capacidades laborales

Fuente: Tabla 7

Tabla 8. Herramientas de formación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	2	4.35
	A veces	4	8.70
	Con frecuencia	11	23.91
	Siempre	29	63.04
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

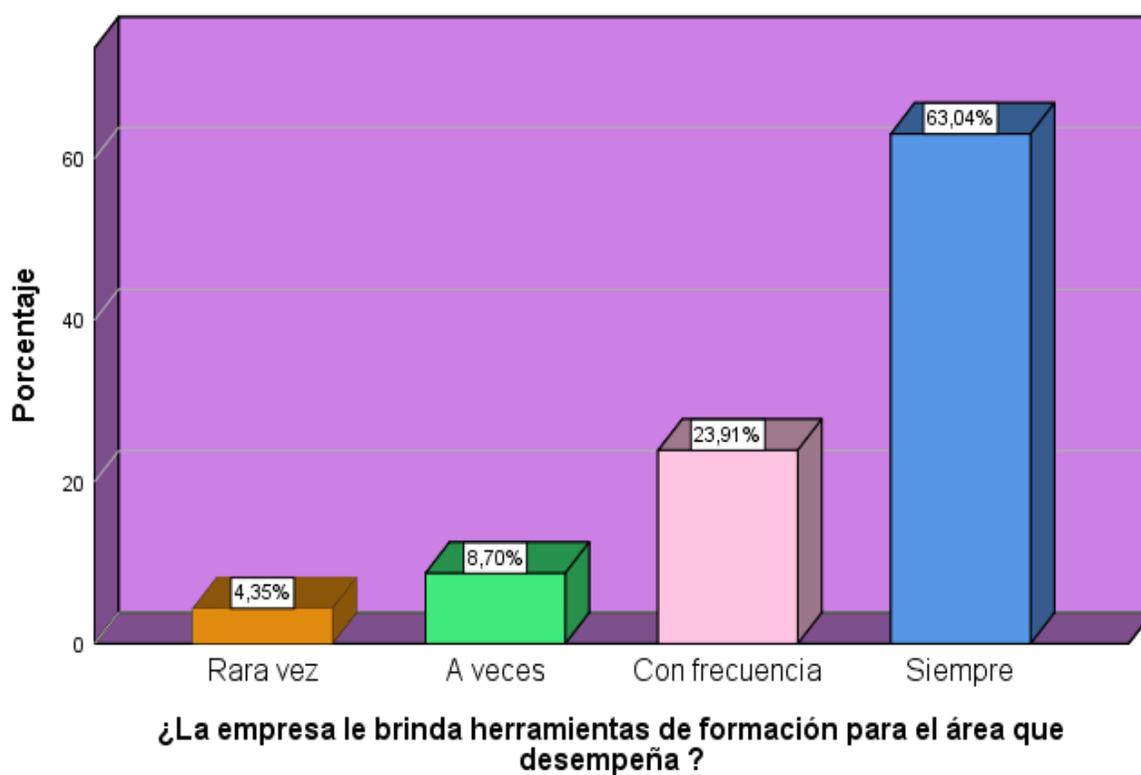


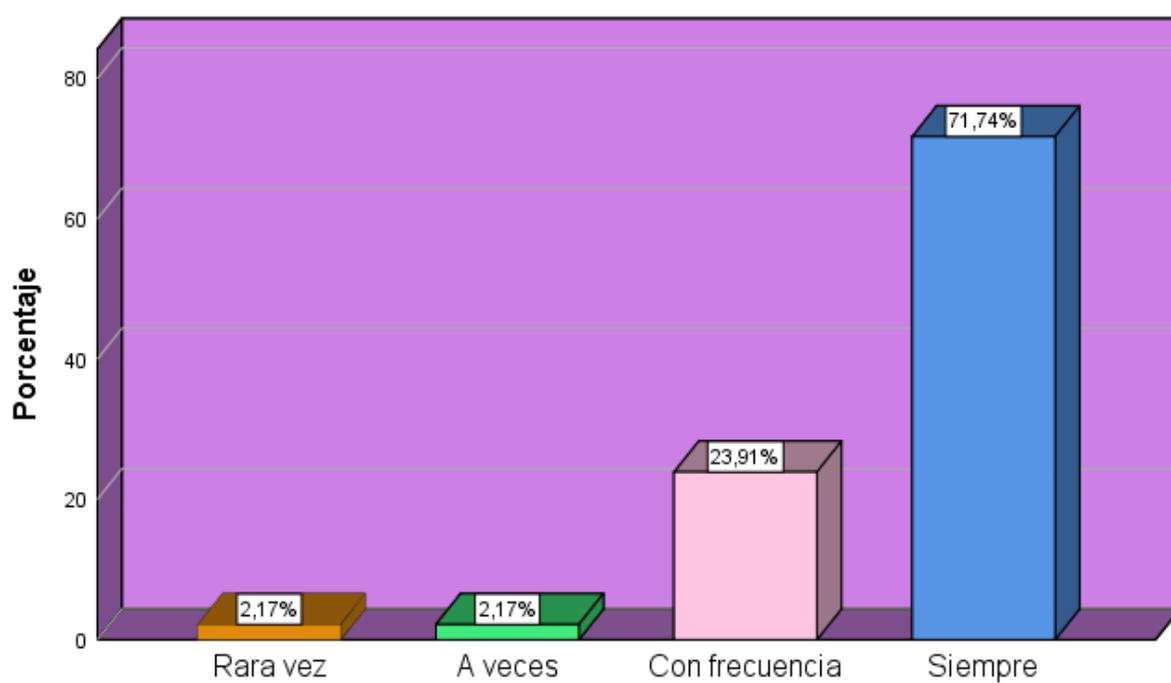
Figura 8. Herramientas de formación

Fuente: Tabla 8

Tabla 9. Documentos fiables

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	1	2.17
	A veces	1	2.17
	Con frecuencia	11	23.91
	Siempre	33	71.74
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos



¿Usted considera que los documentos que se elaboran son fiables?

Figura 9. Documentos fiables

Fuente: Tabla 9

Tabla 10. Documentos regulados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	1	2.17
	A veces	1	2.17
	Con frecuencia	11	23.91
	Siempre	33	71.74
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

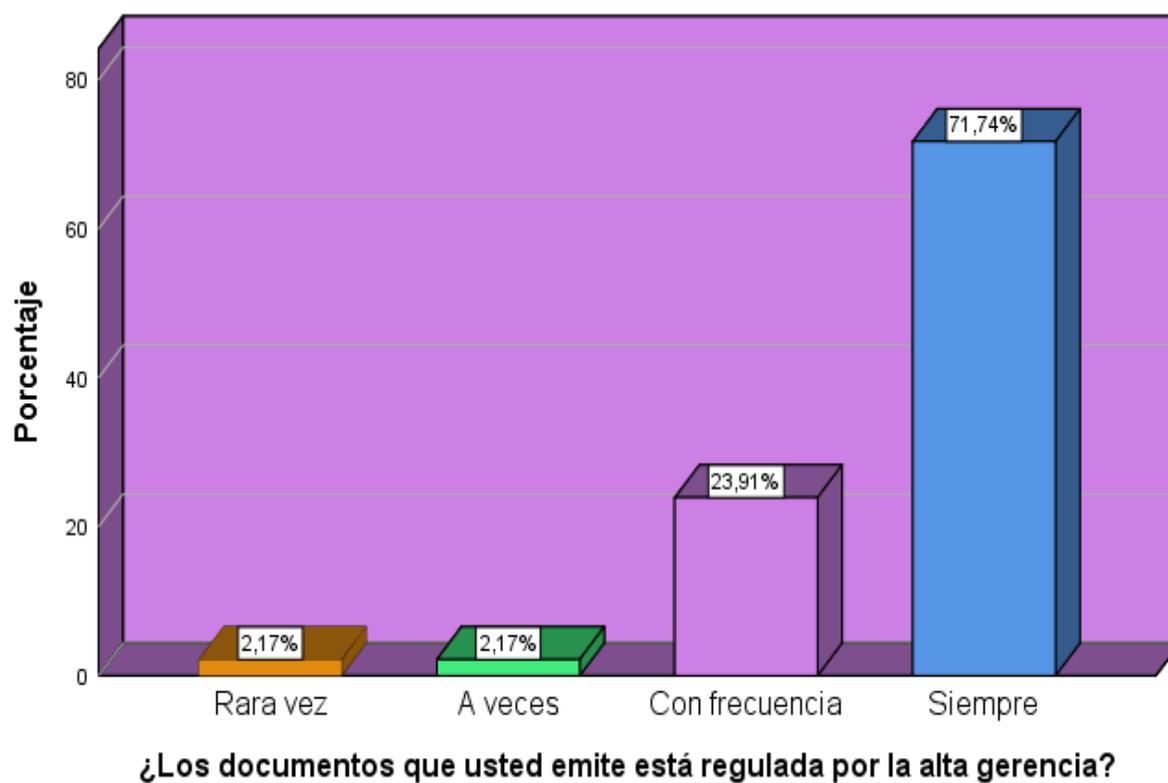


Figura 10. Documentos regulados

Fuente: Tabla 10

Tabla 11. Modelo de los Sistemas de Gestión de la Calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	4.35
	Con frecuencia	9	19.57
	Siempre	35	76.09
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

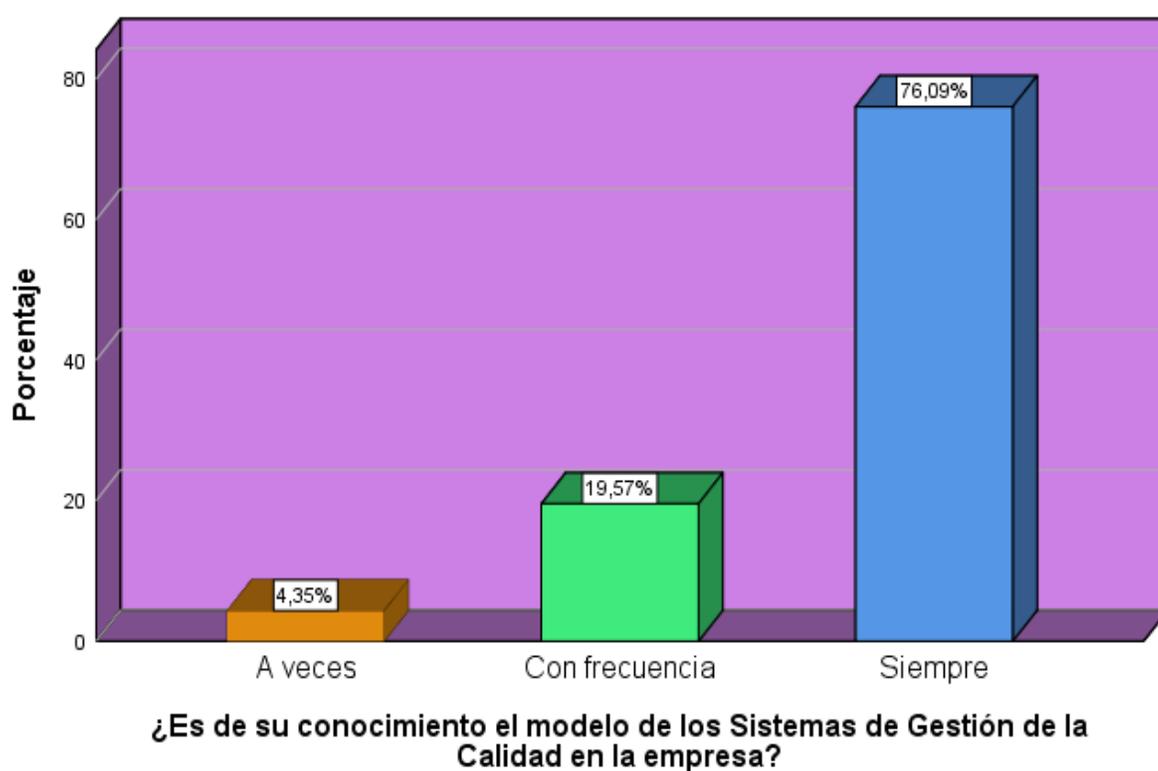


Figura 1. Modelo de los Sistemas de Gestión de la Calidad

Fuente: Tabla 11

Tabla 12. Ventajas competitivas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	1	2.17
	A veces	2	4.35
	Con frecuencia	10	21.74
	Siempre	33	71.74
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

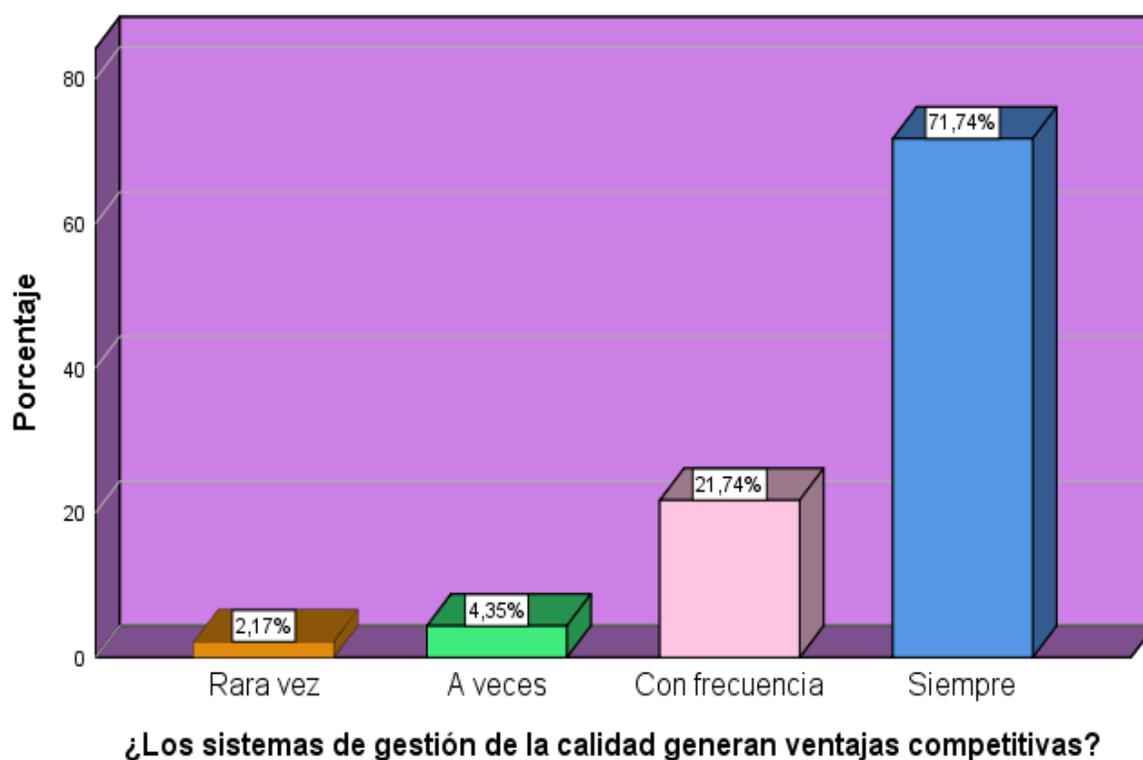


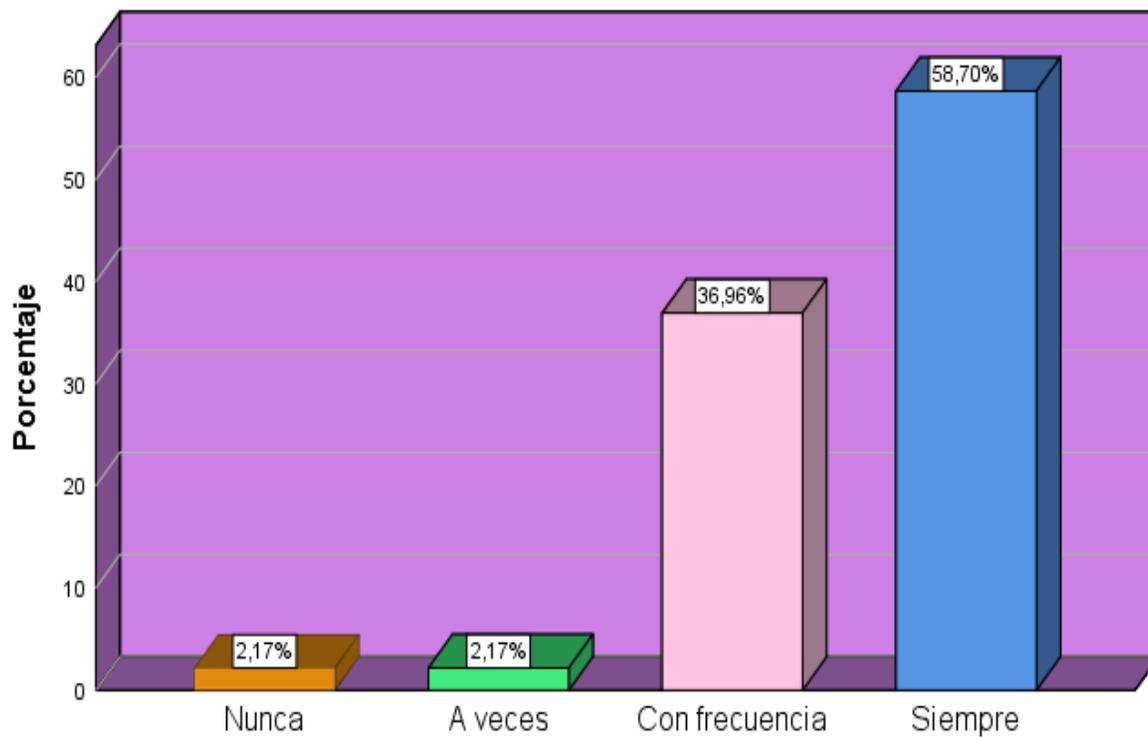
Figura 12. Ventajas competitivas

Fuente: Tabla 12

Tabla 13. Proceso de control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	2.17
	A veces	1	2.17
	Con frecuencia	17	36.96
	Siempre	27	58.70
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos



¿Se realiza el proceso de control en el área que desempeña a menudo?

Figura 13. Proceso de control

Fuente: Tabla 13

Tabla 14. Controles y procesos establecidos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	2.17
	Con frecuencia	18	39.13
	Siempre	27	58.70
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

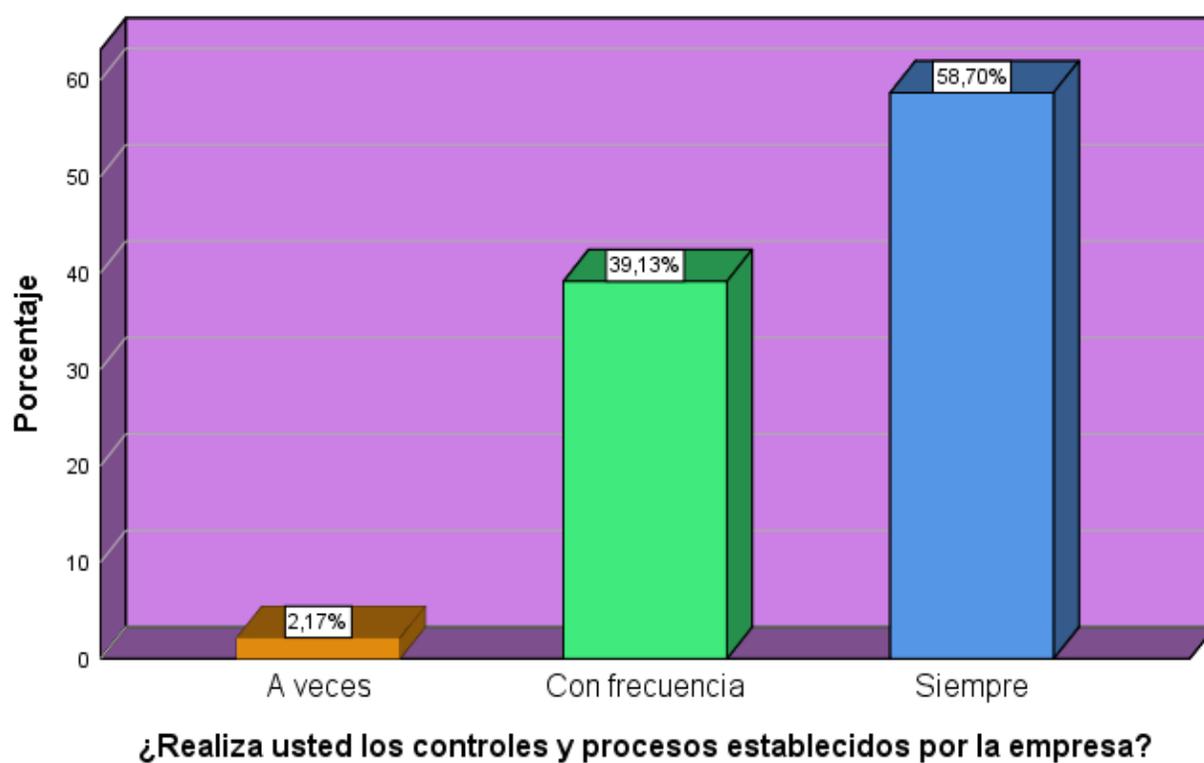


Figura 14. Controles y procesos establecidos

Fuente: Tabla 14

Tabla 15. Auditoria interna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	4.35
	Con frecuencia	10	21.74
	Siempre	34	73.91
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

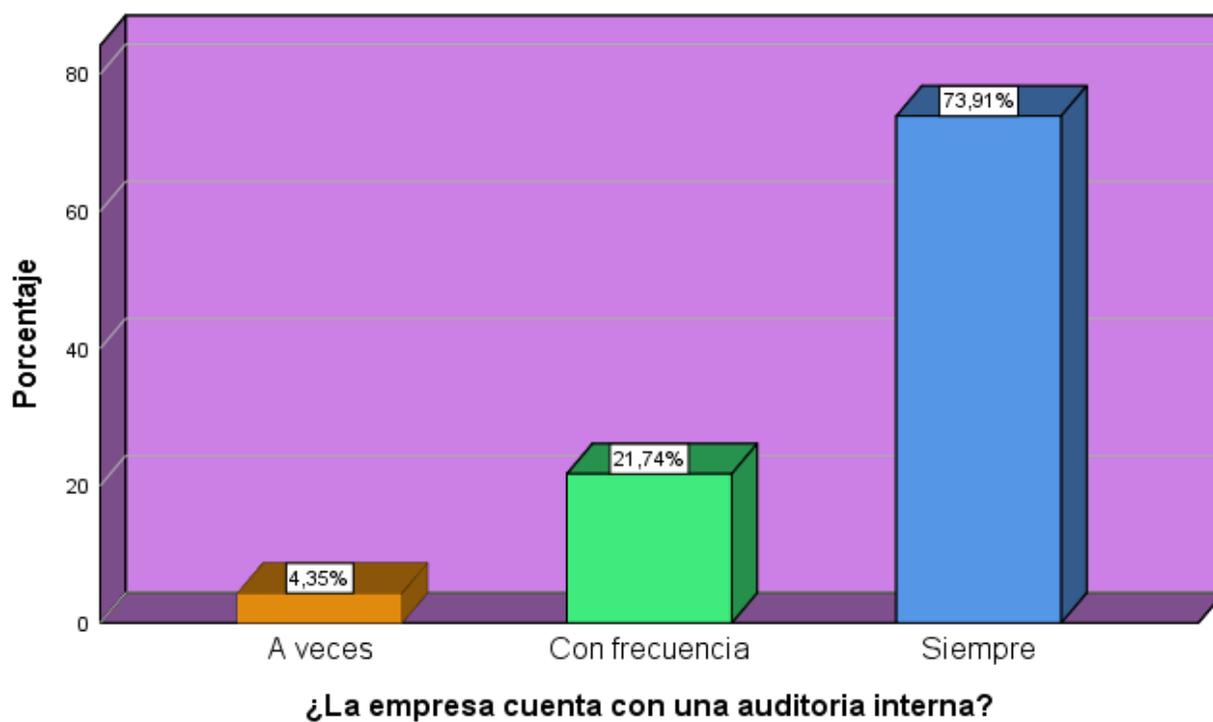


Figura 15. Estoy envuelto totalmente en mi trabajo

Fuente: Tabla 15

Tabla 16. Supervisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	4.35
	Con frecuencia	15	32.61
	Siempre	29	63.04
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

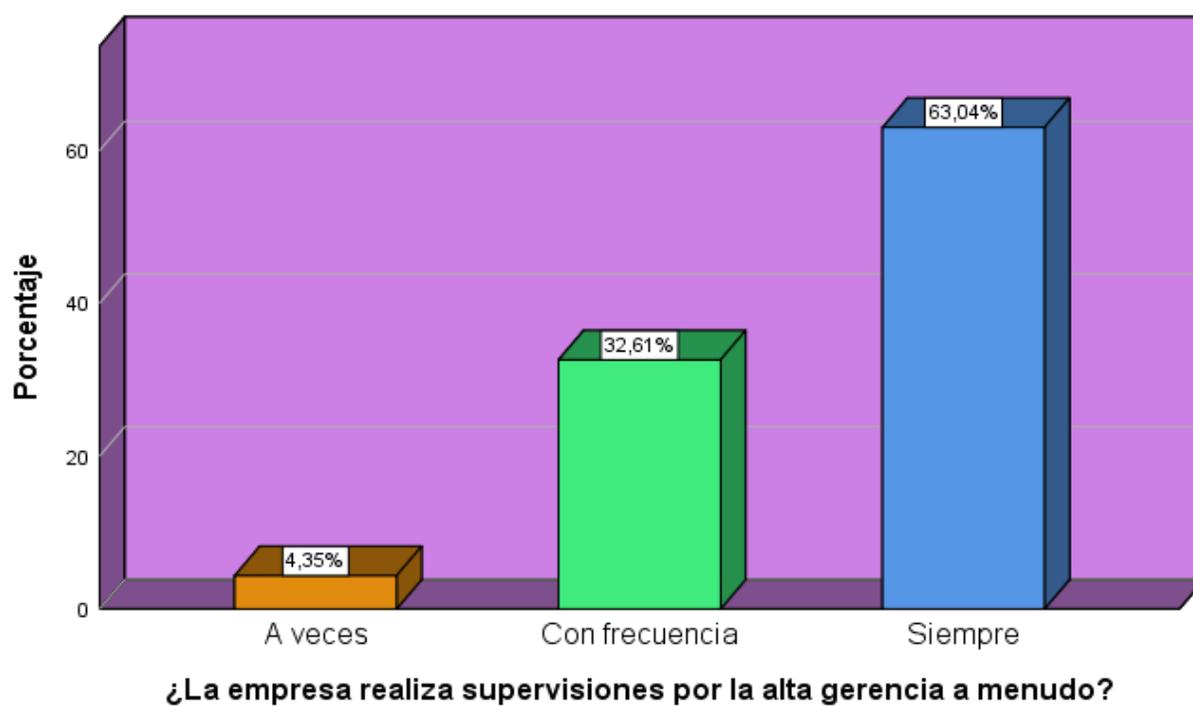


Figura 16. Supervisiones

Fuente: Tabla 16

Tabla 17. Capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	4.35
	Con frecuencia	16	34.78
	Siempre	28	60.87
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

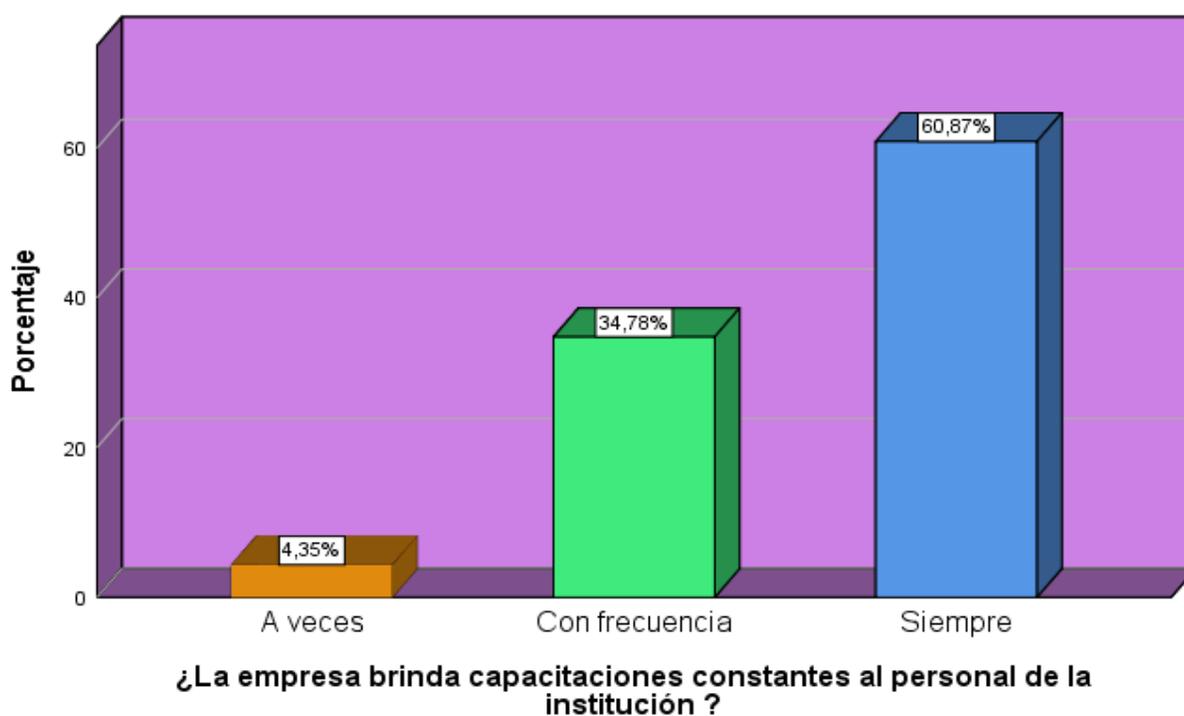


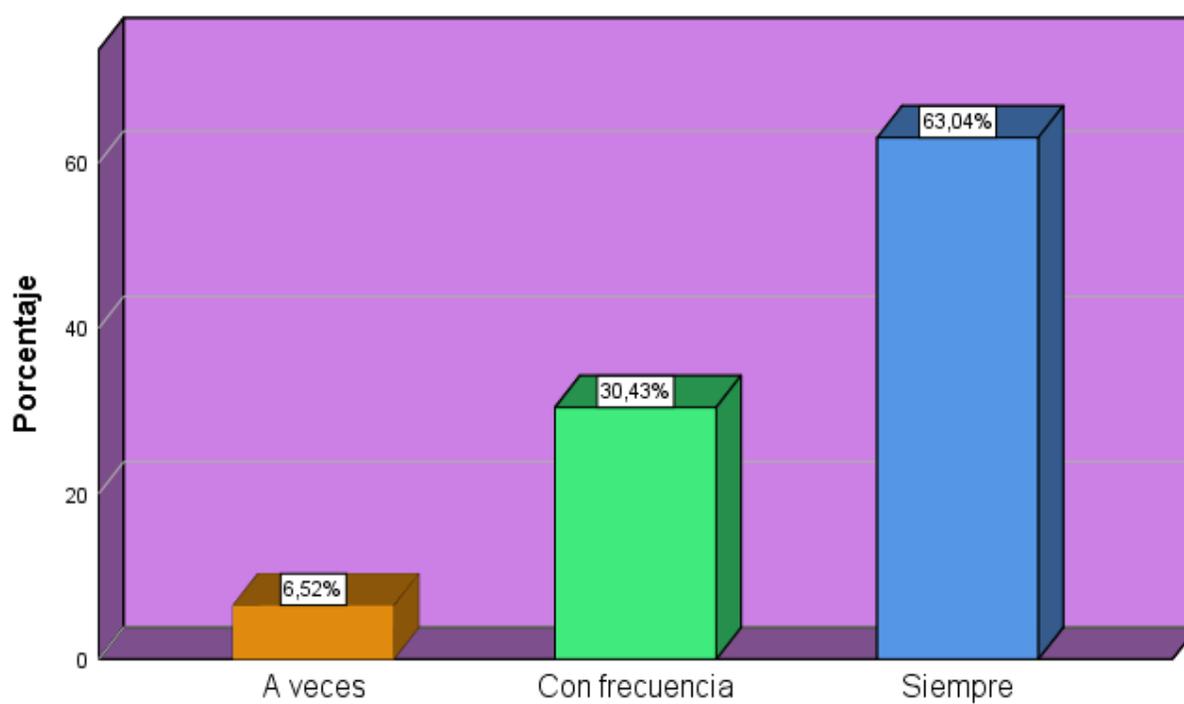
Figura 17. Capacitaciones

Fuente: Tabla 17

Tabla 18. Estrategias para el aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	3	6,5
	Con frecuencia	14	30,4
	Siempre	29	63,0
	Total	46	100,0

Fuente: Base de datos



¿La empresa aplica estrategias para el aprendizaje de los colaboradores?

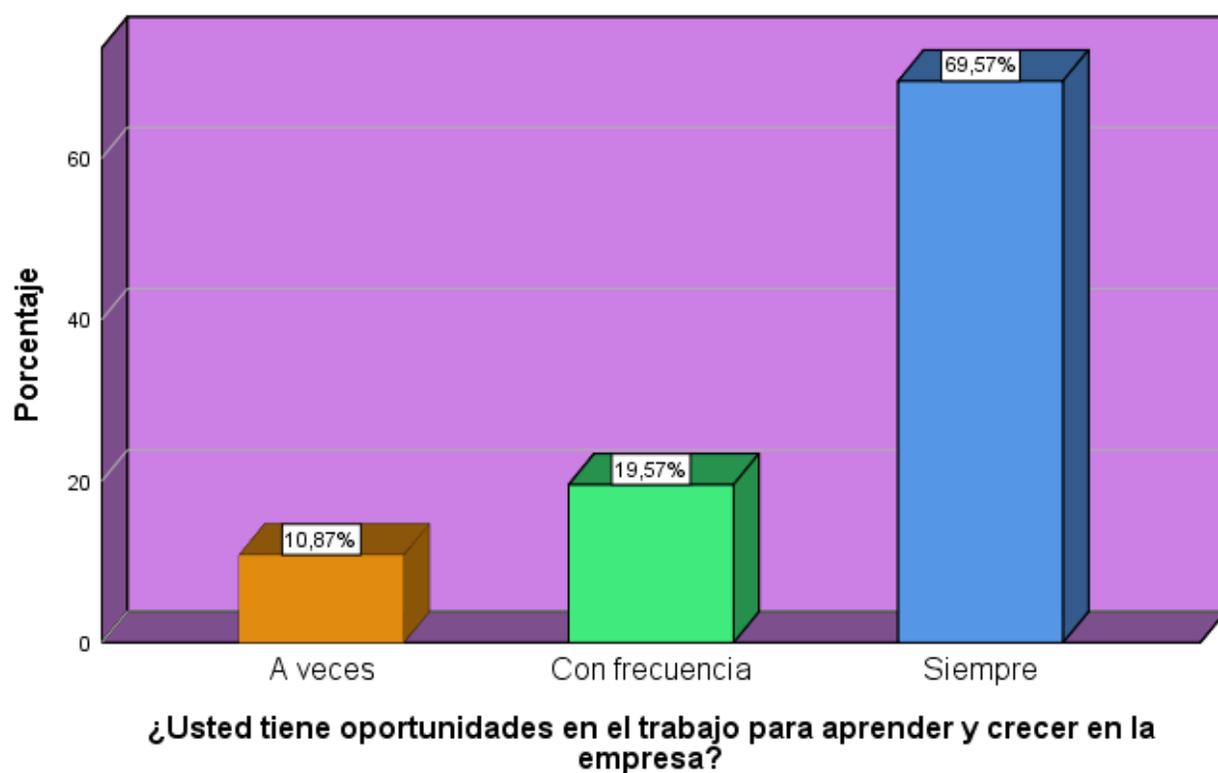
Figura 18. Estrategias para el aprendizaje

Fuente: Tabla 18

Tabla 19. Oportunidades en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	5	10.87
	Con frecuencia	9	19.57
	Siempre	32	69.57
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos



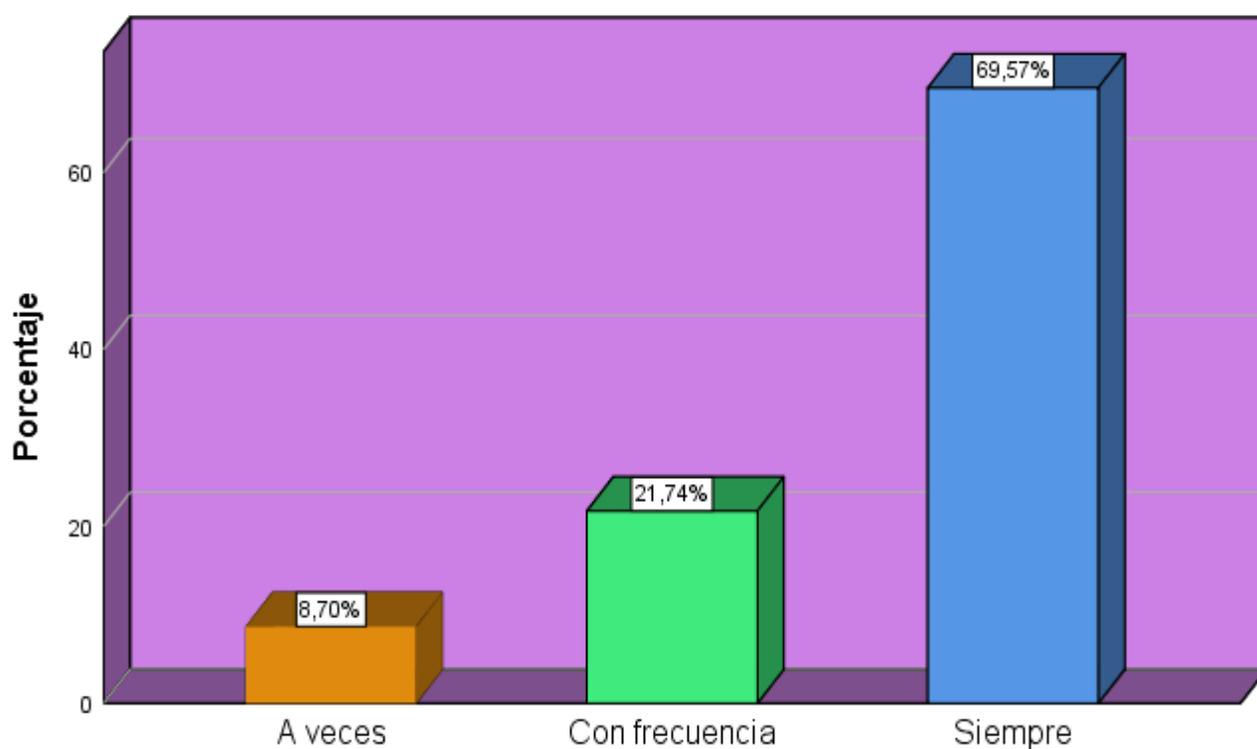
19. Oportunidades en el trabajo

Fuente: Tabla 19

Tabla 20. Planteamiento de mejoras

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	8.70
	Con frecuencia	10	21.74
	Siempre	32	69.57
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos



¿Usted cree que se puedan plantear algunas mejoras dentro de su área?

Figura 20. Planteamiento de mejoras

Fuente: Tabla 20

Tabla 21. Sistema de control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	4.35
	Con frecuencia	10	21.74
	Siempre	34	73.91
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

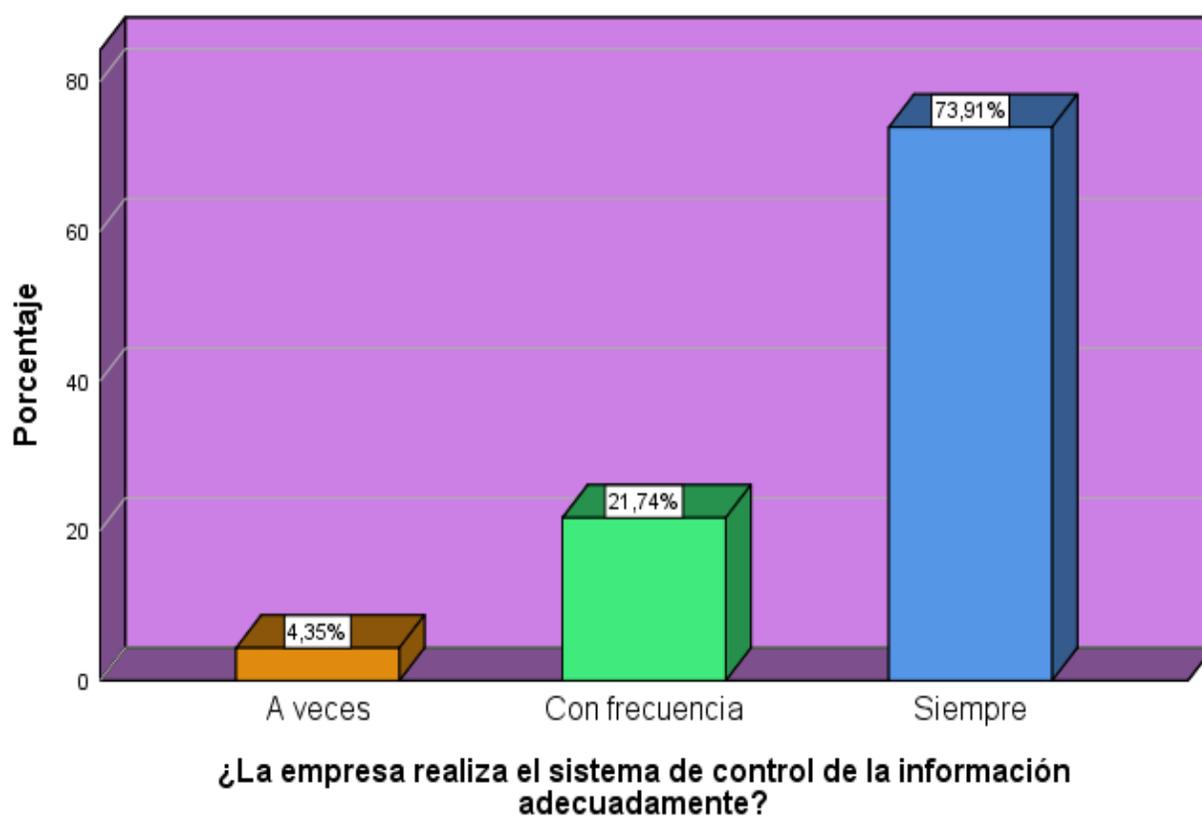


Figura 21. Sistema de control

Fuente: Tabla 21

Tabla 22. Acceso a las herramientas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	8.70
	Con frecuencia	11	23.91
	Siempre	31	67.39
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

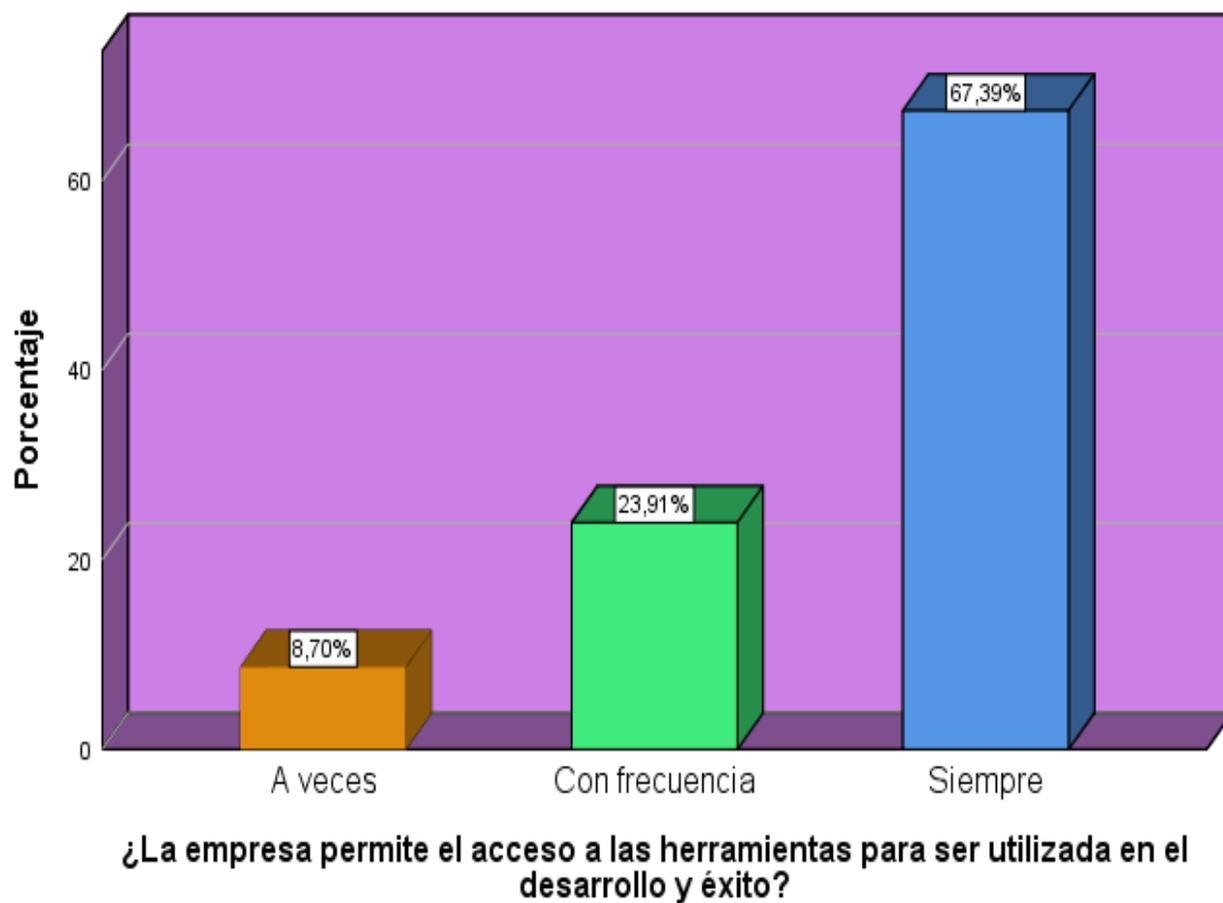


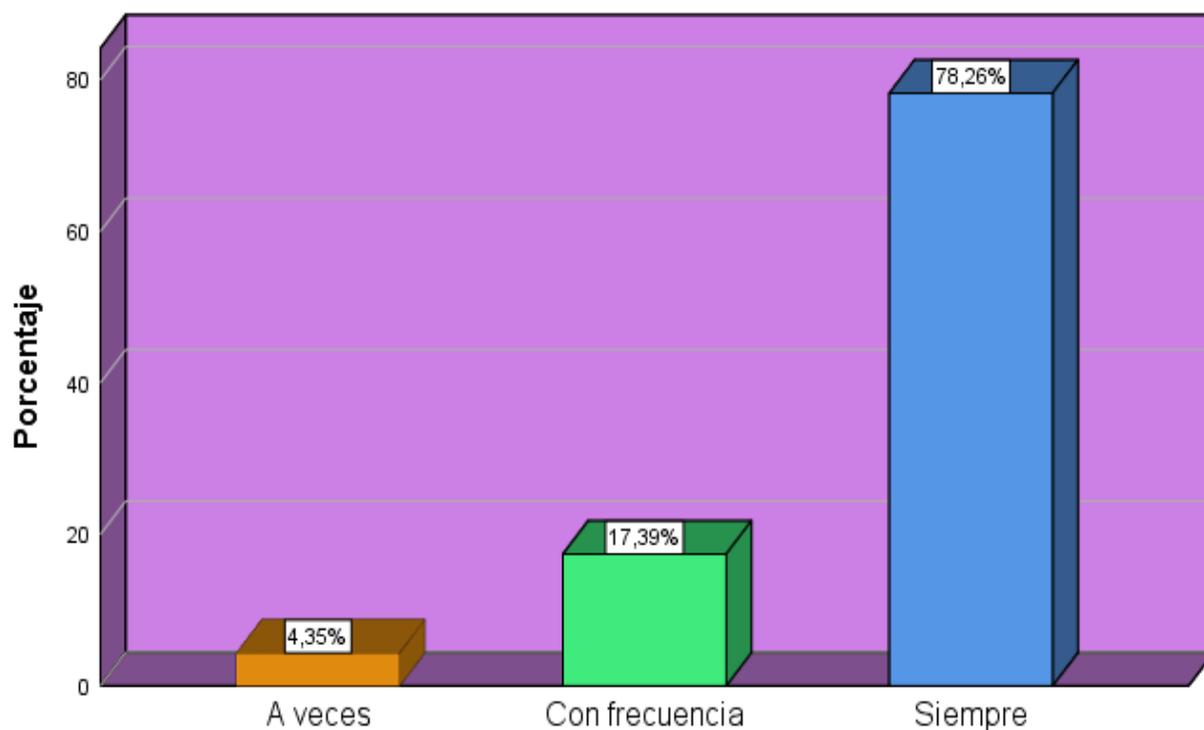
Figura 22. Acceso a las herramientas

Fuente: Tabla 22

Tabla 23. Implementación del liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	4.35
	Con frecuencia	8	17.39
	Siempre	36	78.26
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos



¿La empresa adopta o implementa el liderazgo en sus colaboradores?

Figura 23. Implementación del liderazgo

Fuente: Tabla 23

Tabla 24. Supervisiones directas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	3	6.52
	Con frecuencia	9	19.57
	Siempre	34	73.91
	Total	46	100.00

Fuente: Base de datos

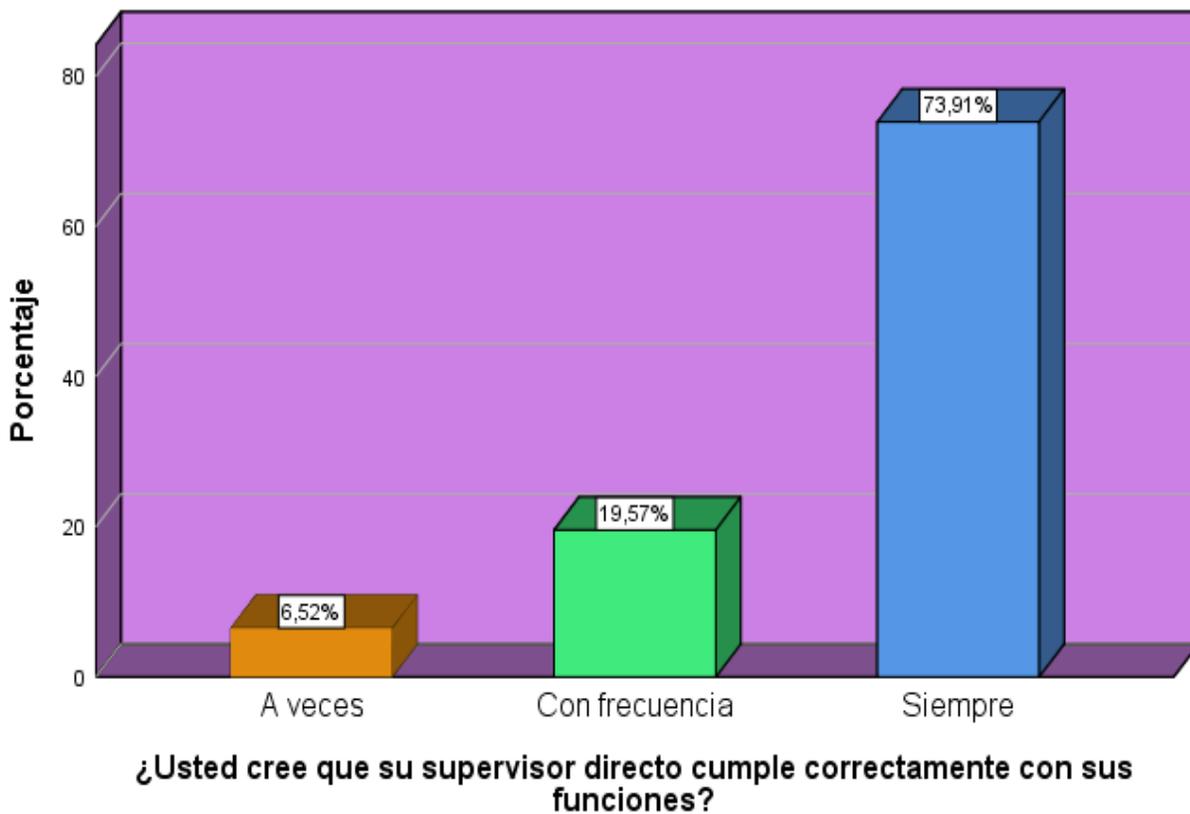


Figura 24. Supervisiones directas

Fuente: Tabla 24



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Puga Peña Percy Fritz
 1.2. Grado académico: Dr. en Administración de la Educación
 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente en la Universidad UNAMBA
 1.4. Título de la Investigación: "Sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la Financiera Crediscotia, agencia Abancay-2019"
 1.5. Autor del Instrumento: Fanny Ticora Ojeda Adoptado de la Teoría de Deming
 1.6. Licenciatura /Maestría/Doctorado/ Mención: Licenciatura
 1.7. Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0-20%	21-41%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					92
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos -Científicos y del tema del estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					85
10. CONVIVENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					84
SUB TOTAL						881
TOTAL (PROMEDIO)						88.1

Valoración cuantitativa (total x 0.20): 17.62 ($88.1 * 0.20$)
 Valoración cualitativa: Excelente
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Lugar y Fecha: Abancay 25/12/2019

Firma y posfirma del experto: P. Percy Puga Peña
 DNI: 4011275



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Puga Peña Percy Fritz.
- 1.2. Profesión: Administrador
- 1.3. Grado académico: Dr. en Administración de la Educación.
- 1.4. Nombre del proyecto del instrumento: "Sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la Financiera Crediscotia, agencia Abancay-2019".
- 1.5. Autor del instrumento: Fanny Ticona Ojeda Adaptado de la teoría de Deming.

INSTRUMENTO

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINIÓN DE EXPERTO
Planificar	Creación del equipo de trabajo	1. ¿Conocen los miembros de los diversos equipos de trabajo la misión, visión y valores de la empresa?	2
		2. ¿Usted conoce las funciones del su equipo de trabajo?	2
	Definición de política y objetivos de calidad	3. ¿Se conoce las políticas de calidad de la empresa?	2
		4. ¿Es de su conocimiento los objetivos de calidad de la empresa?	2
	Definición de la estructura documental	5. ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión documental en el que todos los documentos estén controlados?	2
		6. ¿Considera usted que la estructura documental es segura?	2

Hacer	Formación general y específica	7. ¿Usted considera que los trabajadores fomentan sus capacidades laborales?	2
		8. ¿La empresa le brinda herramientas de formación para el área que desempeña?	2
	Elaboración de documentos	9. ¿Usted considera que los documentos que se elaboran son fiables?	2
		10. ¿Los documentos que usted emite está regulada por la alta gerencia?	2
	Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	11. ¿Es de su conocimiento el modelo de los Sistemas de Gestión de la Calidad en la empresa?	2
		12. ¿Los Sistemas de Gestión de la Calidad generan ventajas competitivas?	2
Verificar	Supervisión y control	13. ¿Se realiza el proceso de control en el área que desempeña a menudo?	2
		14. ¿Realiza usted los controles y procesos establecidos por la empresa?	2
	Auditorías internas y revisiones por la dirección	15. ¿La empresa cuenta con una auditoría interna?	2
		16. ¿La empresa realiza supervisiones por la alta gerencia a menudo?	2
	Proceso de aprendizaje constante	17. ¿La empresa brinda capacitaciones constantes al personal de la institución?	2
		18. ¿La empresa aplica estrategias para el aprendizaje de los colaboradores?	2
Actuar	Mejora	19. ¿Usted tiene oportunidades en el trabajo para aprender y crecer en la empresa?	2
		20. ¿Usted cree que se puedan plantear algunas mejoras dentro de su área?	2
	Gestión de la información	21. ¿La empresa realiza el sistema de control de la información adecuadamente?	2
		22. ¿La empresa permite el acceso a las herramientas para ser utilizada en el desarrollo y éxito?	2
	Adoptar e implementar el liderazgo	23. ¿La empresa adopta o implementa el liderazgo en sus colaboradores?	2
		24. ¿Usted cree que su supervisor directo cumple correctamente con sus funciones?	2

OPINIÓN DEL EXPERTO

2 = VALIDADO

0 = NO VALIDADO


 Dr. Ferris R. Rujá Peña
 DNI 40112775



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Díaz Del Solar Maryelina Guissebell.
 1.2. Grado académico: Magister en Gestión Pública
 1.3. Cargo e institución donde labora: Funcionaria Banca Persona Banco Scotiabank.
 1.4. Título de la Investigación: "Sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la Financiera Crediscotia, agencia Abancay-2019".
 1.5. Autor del Instrumento: Fanny Ticona Ojeda Adoptado de la Teoría de Deming
 1.6. Licenciatura /Maestría/Doctorado/ Mención: Maestría
 1.7. Nombre del Instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0-20%	21-41%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					84
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					86
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					91
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					84
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos -científicos y del tema del estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					85
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENCENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					85
SUB TOTAL						870
TOTAL (PROMEDIO)						87

Valoración cuantitativa (total x 0.20): 17.4 (87 * 0.20)

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Lugar y Fecha: Abancay 25/12/2019

Firma y posfirma del experto:

Maryelina Guissebell Díaz del Solar
 MARYELINA GUISEBELL DIAZ DEL SOLAR
 DNI: 7285307 Funcionaria Banca Personal



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del experto: Díaz del Solar Maryeliny Guissetell

1.2. Profesión: Economista

1.3. Grado académico: Magister en Gestión Pública

1.4. Nombre del proyecto del instrumento: "Sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la Financiera Crediscotia, agencia Abancay-2019".

1.5. Autor del instrumento: Fanny Ticona Ojeda Adaptado de la Teoría de Deming.

INSTRUMENTO

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINIÓN DE EXPERTO
Planificar	Creación del equipo de trabajo	1. ¿Conocen los miembros de los diversos equipos de trabajo la misión, visión y valores de la empresa?	2
		2. ¿Usted conoce las funciones del su equipo de trabajo?	2
	Definición de política y objetivos de calidad	3. ¿Se conoce las políticas de calidad de la empresa?	2
		4. ¿Es de su conocimiento los objetivos de calidad de la empresa?	2
	Definición de la estructura documental	5. ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión documental en el que todos los documentos estén controlados?	2
		6. ¿Considera usted que la estructura documental es segura?	2

Hacer	Formación general y específica	7. ¿Usted considera que los trabajadores fomentan sus capacidades laborales?	2
		8. ¿La empresa le brinda herramientas de formación para el área que desempeña?	2
	Elaboración de documentos	9. ¿Usted considera que los documentos que se elaboran son fiables?	2
		10. ¿Los documentos que usted emite está regulada por la alta gerencia?	2
	Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	11. ¿Es de su conocimiento el modelo de los Sistemas de Gestión de la Calidad en la empresa?	2
		12. ¿Los Sistemas de Gestión de la Calidad generan ventajas competitivas?	2
Verificar	Supervisión y control	13. ¿Se realiza el proceso de control en el área que desempeña a menudo?	2
		14. ¿Realiza usted los controles y procesos establecidos por la empresa?	2
	Auditorías internas y revisiones por la dirección	15. ¿La empresa cuenta con una auditoría interna?	2
		16. ¿La empresa realiza supervisiones por la alta gerencia a menudo?	2
	Proceso de aprendizaje constante	17. ¿La empresa brinda capacitaciones constantes al personal de la institución?	2
		18. ¿La empresa aplica estrategias para el aprendizaje de los colaboradores?	2
Actuar	Mejora	19. ¿Usted tiene oportunidades en el trabajo para aprender y crecer en la empresa?	2
		20. ¿Usted cree que se puedan plantear algunas mejoras dentro de su área?	2
	Gestión de la información	21. ¿La empresa realiza el sistema de control de la información adecuadamente?	2
		22. ¿La empresa permite el acceso a las herramientas para ser utilizada en el desarrollo y éxito?	2
	Adoptar e implementar el liderazgo	23. ¿La empresa adopta o implementa el liderazgo en sus colaboradores?	2
		24. ¿Usted cree que su supervisor directo cumple correctamente con sus funciones?	2

OPINIÓN DEL EXPERTO

2 = VALIDADO

0 = NO VALIDADO



MARIELNING GUISELL DÍAZ DEL SOLAR
Funcionaria Banca Personal

Dni: 72895307



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Escalante Cárdenas Mauricio
 1.2. Grado académico: Dr. en Administración de la Educación
 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente en la Universidad UNAMBA
 1.4. Título de la Investigación: "Sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la Financiera Crediscotia, agencia Abancay-2019"
 1.5. Autor del Instrumento: Fanny Ticona Ojeda Adaptado de la Teoría de Deming
 1.6. Licenciatura /Maestría/Doctorado/Mención: Licenciatura
 1.7. Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0-20%	21-41%	41-80%	81-90%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					85
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					92
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos -científicos y del tema del estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					85
10. CONVENENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					86
SUB TOTAL						883
TOTAL (PROMEDIO)						88.3

Valoración cuantitativa (total x 0.20): 17.66 (883 * 0.20)
 Valoración cualitativa: Excelente
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Lugar y Fecha: Abancay 25/12/2019

Firma y posfirma del experto:

DNI: 2382840

UNIVERSIDAD NACIONAL
 ROSALBA BAUTISTA DE APURÍ
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
 Director de Estudios
 DIRECTOR (a)



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del experto: Escalante Cárdenas Mauricio

1.2. Profesión: Administrador

1.3. Grado académico: Dr. en Administración de la Educación

1.4. Nombre del proyecto del instrumento: "Sistema de gestión de la calidad en los colaboradores de la Financiera Crediscotia, agencia Abancay-2019".

1.5. Autor del instrumento: Fanny Ticona Ojeda. Adaptado de la teoría de Deming.

INSTRUMENTO

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE PREGUNTAS	OPINIÓN DE EXPERTO
Planificar	Creación del equipo de trabajo	1. ¿Conocen los miembros de los diversos equipos de trabajo la misión, visión y valores de la empresa?	2
		2. ¿Usted conoce las funciones del su equipo de trabajo?	2
	Definición de política y objetivos de calidad	3. ¿Se conoce las políticas de calidad de la empresa?	2
		4. ¿Es de su conocimiento los objetivos de calidad de la empresa?	2
	Definición de la estructura documental	5. ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión documental en el que todos los documentos estén controlados?	2
		6. ¿Considera usted que la estructura documental es segura?	2

Hacer	Formación general y específica	7. ¿Usted considera que los trabajadores fomentan sus capacidades laborales?	2
		8. ¿La empresa le brinda herramientas de formación para el área que desempeña?	2
	Elaboración de documentos	9. ¿Usted considera que los documentos que se elaboran son fiables?	2
		10. ¿Los documentos que usted emite está regulada por la alta gerencia?	2
	Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	11. ¿Es de su conocimiento el modelo de los Sistemas de Gestión de la Calidad en la empresa?	2
		12. ¿Los Sistemas de Gestión de la Calidad generan ventajas competitivas?	2
Verificar	Supervisión y control	13. ¿Se realiza el proceso de control en el área que desempeña a menudo?	2
		14. ¿Realiza usted los controles y procesos establecidos por la empresa?	2
	Auditorías internas y revisiones por la dirección	15. ¿La empresa cuenta con una auditoría interna?	2
		16. ¿La empresa realiza supervisiones por la alta gerencia a menudo?	2
	Proceso de aprendizaje constante	17. ¿La empresa brinda capacitaciones constantes al personal de la institución?	2
		18. ¿La empresa aplica estrategias para el aprendizaje de los colaboradores?	2
Actuar	Mejora	19. ¿Usted tiene oportunidades en el trabajo para aprender y crecer en la empresa?	2
		20. ¿Usted cree que se puedan plantear algunas mejoras dentro de su área?	2
	Gestión de la información	21. ¿La empresa realiza el sistema de control de la información adecuadamente?	2
		22. ¿La empresa permite el acceso a las herramientas para ser utilizada en el desarrollo y éxito?	2
	Adoptar e implementar el liderazgo	23. ¿La empresa adopta o implementa el liderazgo en sus colaboradores?	2
		24. ¿Usted cree que su supervisor directo cumple correctamente con sus funciones?	2

OPINIÓN DEL EXPERTO

2 = VALIDADO

0 = NO VALIDADO

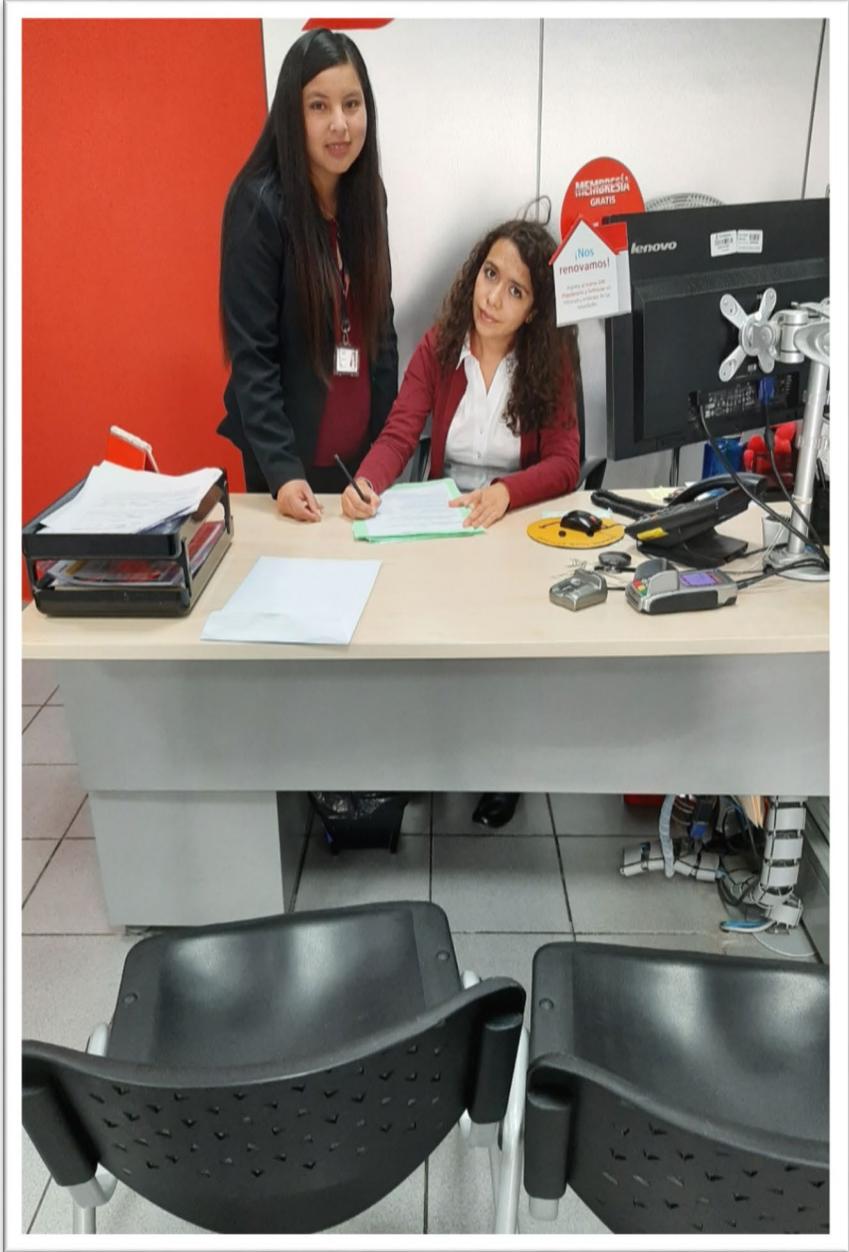


DNJ: 23585492

Encuestando a la funcionaria de
credito consumo personal.



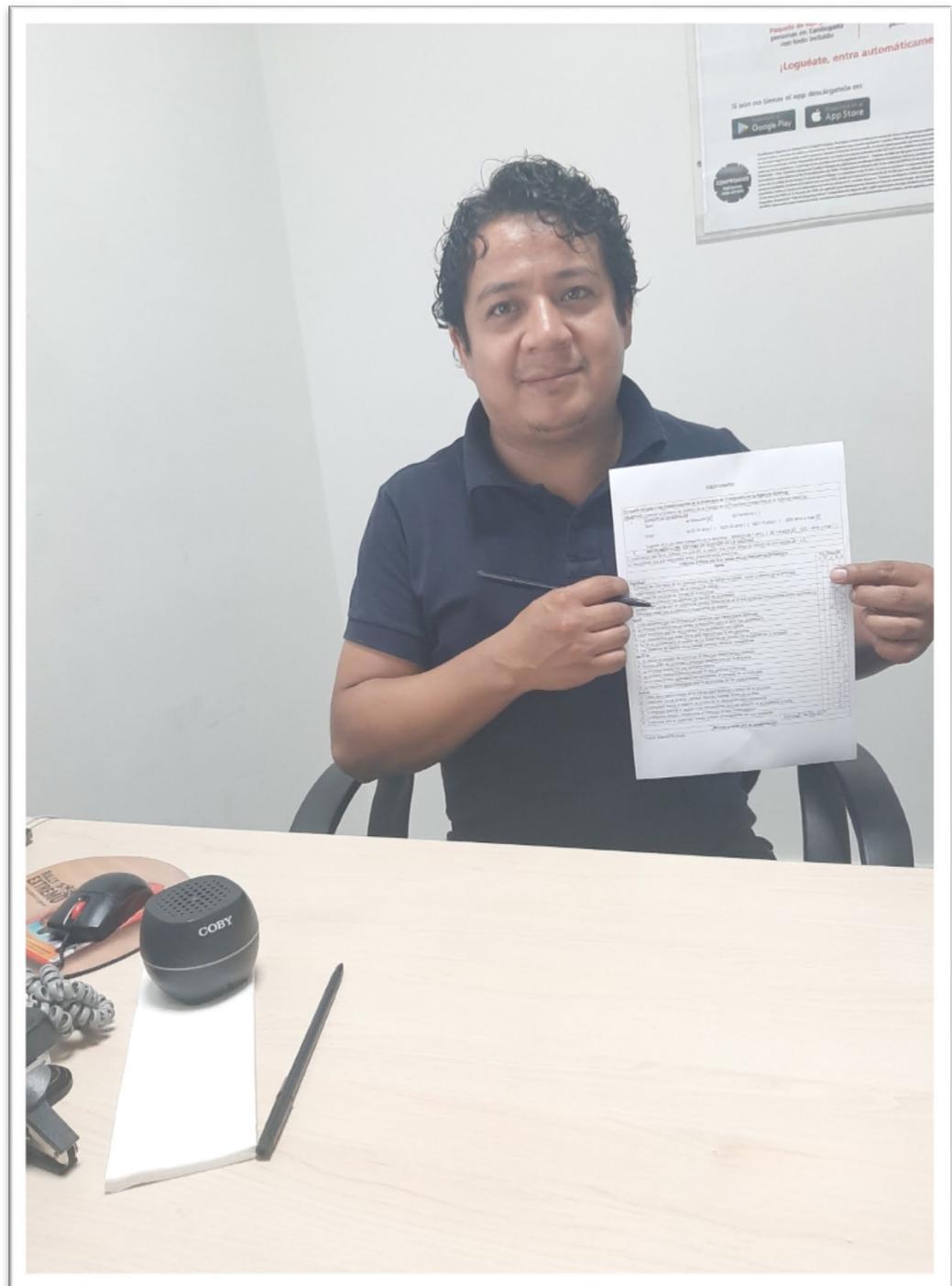
Encuestando a la funcionaria de crédito personal.



Encuestando a la funcionaria
de crédito PYME



Encuestando al funcionario en el área de crédito PYME



Escucutando en el area de ventanilla al Jefe de Servicios

