



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA GUÍA PMBOK Y LA DISMINUCIÓN DE RECURRENCIA DE ERRORES EN LOS PROYECTOS DEL SECTOR FINANCIERO DE LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia de Proyectos
Empresariales

Autora

Huamani Revollar, Rosa Edmunda

Asesor

Bazán Ramírez, Wilfredo

ORCID: 0000-0002-2685-8254

Jurado

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Mandujano Mieses, Willy Victor

Medina Salgado, Antonio Bartolome

Lima - Perú

2026

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA GUÍA PMBOK Y LA DISMINUCIÓN DE RECURRENCIA DE ERRORES EN LOS PROYECTOS DEL SECTOR FINANCIERO DE LIMA METROPOLITANA

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unfv.edu.pe	Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	Trabajo del estudiante	5%
3	hdl.handle.net	Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	1%
5	moam.info	Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru	Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Centro Europeo de Postgrado - CEUPE	Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.esan.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
9	repository.usta.edu.co	Fuente de Internet	<1%
10	www.coursehero.com	Fuente de Internet	<1%
11	es.slideshare.net	Fuente de Internet	<1%
12	alison.com	Fuente de Internet	<1%
13	de.slideshare.net	Fuente de Internet	<1%
14	repositorio.sfx.edu.pe	Fuente de Internet	<1%

Submitted to Universidad Continental



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA GUÍA PMBOK Y LA DISMINUCIÓN DE
RECURRENCIA DE ERRORES EN LOS PROYECTOS DEL SECTOR FINANCIERO DE
LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el grado académico de
Maestra en Gerencia de Proyectos Empresariales

Autor

Huamani Revollar, Rosa Edmunda

Asesor

Bazán Ramírez, Wilfredo

ORCID: 0000-0002-2685-8254

Jurado

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Mandujano Mieses, Willy Victor

Medina Salgado, Antonio Bartolome

Lima – Perú

2026

DEDICATORIA

Agradecer en primer lugar a Dios por permitir haber llegado a esta etapa profesional, y a mi familia, en especial a mis padres por haberme guiado y a los Docentes por brindarnos las herramientas académicas necesarias para poder culminar el presente trabajo de investigación.

RECONOCIMIENTO

Mi especial reconocimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

Dra. Dora Alejandrina Polo Cerna,

Dr. Willy Víctor Mandujano Mieses,

Dr. Antonio Bartolome Medina Salgado,

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi reconocimiento para mi asesor:

Dr. Wilfredo Bazán Ramírez

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

ÍNDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT.....	ii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Descripción del problema	4
1.3. Formulación del problema.....	5
1.3.1. <i>Problema general</i>	5
1.3.2. <i>Problemas específicos</i>	5
1.4. Antecedentes.....	5
1.4.1. <i>Antecedentes nacionales</i>	5
1.4.2. <i>Antecedentes internacionales</i>	11
1.5. Justificación de la investigación	17
1.6. Limitaciones de la investigación	17
1.7. Objetivos.....	18
1.7.1. <i>Objetivo general</i>	18
1.7.2. <i>Objetivos específicos</i>	18
1.8. Hipótesis	18
1.8.1. <i>Hipótesis general</i>	18
1.8.2. <i>Hipótesis específicas</i>	18
II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Marco conceptual.....	20
2.1.1. <i>La gestión de la calidad según la guía Pmbok</i>	20
2.1.2. <i>Disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero</i>	24
III. MÉTODO	29

3.1. Tipo de investigación.....	29
3.2. Población y muestra.....	30
3.3. Operacionalización de variables	30
3.4. Instrumentos	31
3.5. Procedimientos	31
3.6. Análisis de datos	31
3.7. Consideraciones éticas.....	32
IV. RESULTADOS.....	33
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES.....	57
VIII. REFERENCIAS.....	58
IX. ANEXOS	64
Anexo A. Matriz de Consistencia	64
Anexo B. Instrumento de recolección de datos.....	65
Anexo C. Ficha de Validación de Instrumento por juicios de expertos.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	30
Tabla 2 Frecuencia respecto si se considera usted que realizar una identificación de estándares de calidad influenciaría en el primer paso de la gestión de calidad.....	33
Tabla 3 Frecuencia respecto si se considera que dentro de la empresa se lleva un registro de todos los problemas suscitados que puedan representar riesgos para la planificación de la calidad.	34
Tabla 4 Frecuencia respecto si cree que los gerentes de la empresa deben iniciar un plan de dirección que permita una correcta planificación de la calidad.....	35
Tabla 5 Frecuencia respecto si en la empresa se realizan supervisiones bajo estándares de calidad.....	36
Tabla 6 Frecuencia respecto si un proceso de análisis de cada operación realizada en la empresa influencia en el aseguramiento de la calidad.	37
Tabla 7 Frecuencia respecto si los encargados de cada área realizan monitoreo a los resultados.	38
Tabla 8 Frecuencia respecto a que si los encargados de área registran los resultados de cada estrategia empleada en la empresa con el fin de verificar el control de calidad.....	39
Tabla 9 Frecuencia respecto a que si se llevan a cabo evaluaciones de desempeño dentro de la empresa como parte de un control para mejorar la calidad de los procesos.....	40
Tabla 10 Frecuencia respecto a según lo que usted observa, considera que se realiza la detención de Hallazgos	41
Tabla 11 Frecuencia respecto a que si considera usted que se dé la existencia de la auditoria	42
Tabla 12 Frecuencia sobre si se obtiene correctos resultados de la auditoria.....	43

Tabla 13 Frecuencia sobre si se considera que el estado de las acciones correctivas es buena	44
Tabla 14 Frecuencia sobre si se considera que se debe de dar recomendaciones para obtener mejores resultados.....	45
Tabla 15 Frecuencia respecto al punto que influye en la gestión de la calidad según la guía Pmbok	46
Tabla 16 Frecuencia respecto al punto que influye en la Planificación de la calidad	47
Tabla 17 Frecuencia respecto al factor que afecta el Aseguramiento de la calidad de mayor importancia.	48
Tabla 18 Frecuencia respecto al indicador más importante para el Control de calidad	49
Tabla 19 Frecuencia respecto al punto que influye en la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero.....	50
Tabla 20 Frecuencia respecto al factor que afecta a la detección de hallazgos que más influye	51
Tabla 21 Frecuencia respecto al indicador más importante para las no conformidades.....	52
Tabla 22 Frecuencia respecto al indicador de las acciones correctivas que más influye	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Puntaje de los sub pilare del sistema financiero a nivel mundial	3
Figura 2	Descripción General de la Gestión de la Calidad del Proyecto	21
Figura 3	Principales Interrelaciones del Proceso de Gestión de la Calidad del Proyecto.....	21
Figura 4	Gráfica de Hallazgo	24
Figura 5	Seguimiento de las "No Conformidades"	26
Figura 6	Frecuencia respecto si se considera usted que realizar una identificación de estándares de calidad influenciaría en el primer paso de la gestión de calidad.....	33
Figura 7	Frecuencia respecto si se considera que dentro de la empresa se lleva un registro de todos los problemas suscitados que puedan representar riesgos para la planificación de la calidad.	34
Figura 8	Frecuencia respecto si cree que los gerentes de la empresa deben iniciar un plan de dirección que permita una correcta planificación de la calidad.....	35
Figura 9	Frecuencia respecto si en la empresa se realizan supervisiones bajo estándares de calidad.....	36
Figura 10	Frecuencia respecto si un proceso de análisis de cada operación realizada en la empresa influencia en el aseguramiento de la calidad.	37
Figura 11	Frecuencia respecto si los encargados de cada área realizan monitoreo a los resultados	38
Figura 12	Frecuencia respecto a que si los encargados de área registran los resultados de cada estrategia empleada en la empresa con el fin de verificar el control de calidad.....	39
Figura 13	Frecuencia respecto a que si se llevan a cabo evaluaciones de desempeño dentro de la empresa como parte de un control para mejorar la calidad de los procesos.	40
Figura 14	Frecuencia respecto a según lo que usted observa, considera que se realiza la detención de Hallazgos	41

Figura 15 Frecuencia respecto a que si considera usted que se dé la existencia de la auditoria	42
Figura 16 Frecuencia sobre si se obtiene correctos resultados de la auditoria	43
Figura 17 Frecuencia sobre si se considera que el estado de las acciones correctivas es buena	44
Figura 18 Frecuencia sobre si se considera que se debe de dar recomendaciones para obtener mejores resultados.....	45
Figura 19 Frecuencia respecto al punto que influye en la gestión de la calidad según la guía Pmbok	46
Figura 20 Frecuencia respecto al punto que influye en la Planificación de la calidad	47
Figura 21 Frecuencia respecto al factor que afecta el Aseguramiento de la calidad de mayor importancia.	48
Figura 22 Frecuencia respecto al indicador más importante para el Control de calidad	49
Figura 23 Frecuencia respecto al punto que influye en la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero.....	50
Figura 24 Frecuencia respecto al factor que afecta a la detección de hallazgos que más influye	51
Figura 25 Frecuencia respecto al indicador más importante para las no conformidades	52
Figura 26 Frecuencia respecto al indicador de las acciones correctivas que más influye	53

RESUMEN

En la actual indagación “La gestión de la calidad según la guía PMBOK y la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana.” tuvo como objetivo determinar si la gestión de calidad basada en la guía PMBOK ayudara a disminuir la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana. Dado que no era esencial manipular el factor causal, esta investigación utilizó un enfoque descriptivo de diseño no experimental utilizando una metodología correlacional para determinar la naturaleza y la fuerza de los vínculos existentes entre las variables independientes y dependientes. La población estuvo constituida por 3870 proyectos relacionados al Sector Financiero en Lima Metropolitana y se determinó una muestra en 321 proyectos. Se concluye que la gestión de la calidad según la guía Pmbok se relaciona con la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima metropolitana. Así, los valores resultantes son un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,765** y una sigma (bilateral) de 0,000.

Palabras clave: gestión, calidad, PMBOK, proyectos.

ABSTRACT

This study purposes to limit the success of "Quality management according to the PMBOK guide and the reduction of recurrence of errors in the projects of the financial sector of Metropolitan Lima." The purpose was to see whether projects in Lima's metropolitan financial industry would benefit from quality management based on the PMBOK standard, which aims to cut down on mistakes. This research was expressive in nature, by a non-experimental project (because influencing the causative factor wasn't required) and a correlational approach (as we wanted to learn how strongly one variable was related to another). There were 3870 projects in the Financial Sector in Metropolitan Lima, and 321 of them were randomly selected to make up the sample. The Pmbok guide to quality management has remained exposed to have a direct correlation to the decrease of mistake recurrence in financial sector projects in Lima's metropolitan area. Results show a Spearman's Rho connection coefficient of 0.765** and a sigma (reciprocal) of 0.000 between the two factors of interest.

Keywords: management, quality, PMBOK, projects.

I. INTRODUCCIÓN

El manual para la gestión de planes (PMBOK) es un recurso invaluable que reúne una abundante cantidad de conocimiento relacionado con la gestión de proyectos. Lo que hace que este manual sea especialmente valioso es que ha sido elaborado por expertos provenientes de diversas partes del mundo, todos ellos con una amplia capacidad y experiencia en sus respectivos campos. Esta diversidad de perspectivas y experiencia enriquece el contenido, asegurando que las prácticas y enfoques recomendados sean sólidos y relevantes a nivel global.

Un aspecto fundamental del PMBOK es su capacidad para evolucionar y adaptarse a medida que el entorno de gestión de proyectos cambia. Cada nueva edición del manual se somete a un riguroso proceso de revisión y mejora. Este esfuerzo constante tiene como objetivo encontrar soluciones aún más efectivas para enfrentar los desafíos emergentes en el mundo de la gestión de proyectos. La capacidad de adaptación y la continua actualización garantizan que el manual siga siendo una guía de referencia confiable para profesionales en este campo en constante evolución.

La gestión de la calidad es un componente crítico en la gestión de proyectos. Siguiendo al pie de la letra la secuencia y los procedimientos recomendados en el manual, se pueden establecer bases sólidas para lograr una gestión de la calidad efectiva. Esto no se limita simplemente a cumplir con estándares y requisitos, sino a garantizar que los resultados entregados cumplan con las expectativas de los stakeholders, incluyendo a los clientes.

Por otro lado, sin una administración adecuada de la calidad, tanto los proyectos como los servicios enfrentan riesgos significativos. La insatisfacción de los clientes es uno de los riesgos más importantes que pueden surgir, y que, de otro modo, podrían haberse evitado. La gestión de calidad proporciona una estructura y enfoque sistemático para asegurar que la ejecución técnica se realice de acuerdo con los requisitos definidos. Esto no solo minimiza la

posibilidad de insatisfacción del cliente, sino que también contribuye a la eficiencia y a la maximización del valor entregado, beneficiando tanto a la organización como a sus clientes. En resumen, el PMBOK y la gestión de calidad son herramientas esenciales para el éxito en el mundo de la gestión de proyectos y servicios.

1.1. Planteamiento del problema

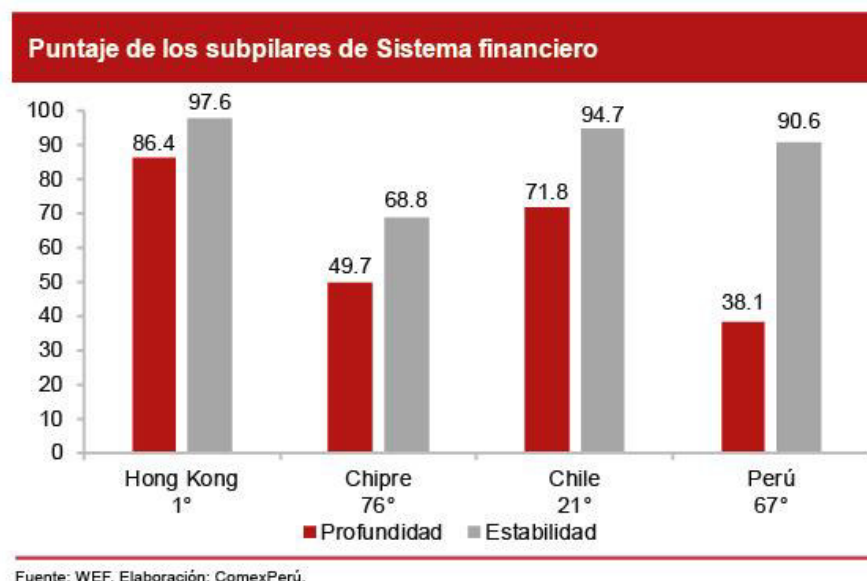
Si bien los riesgos del sector financiero están presentes desde el momento en que se concibe un plan, la significancia que la materialización de un riesgo puede tener en el proyecto, y podría conducir potencialmente a un fracaso seguro, aumenta significativamente a medida que avanza el proyecto sin un enfoque proactivo del riesgo.

Es posible que las debilidades del sistema financiero de un país sesguen su desarrollo al afectar la actividad económica tanto a nivel macro como local (por ejemplo, la reciente crisis financiera). Tener suficientes recursos, ya sea para grandes empresas o nuevas empresas, es crucial, al igual que tener las políticas adecuadas para asignar ese capital de manera efectiva.

Hong Kong se encuentra en la cima de las clasificaciones mundiales para este indicador; Chipre fue el que más subió, saltando del puesto 95 al 76; y Chile es el primero en la región. Perú cayó cuatro lugares desde 2018 para aterrizar en el número 67 en la lista anual del Foro Económico Mundial.

Figura 1

Puntaje de los sub pilare del sistema financiero a nivel mundial



Fuente: ComexPerú (2019)

Todos sabemos que es mejor pensar bien las cosas antes de actuar, pero cuando se trata de administrar una institución financiera, es crucial que la gerencia comprenda completamente los procedimientos que enfatizan la preparación de los muchos aspectos de un proyecto. Antes de comenzar cualquier tarea, es fundamental identificar todas las metas, cómo sería su éxito o fracaso, y luego continuar con la planificación de todas las áreas. Pmbok nos ayuda a ejecutar las modificaciones adecuadas y planificar cada una de sus operaciones con mucho mejor orden, evitando fallas en cualquier tipo de proyecto y asegurando resultados óptimos y una gestión eficaz en una empresa.

A lo largo de los años, la Guía del PMBOK ha sido adoptada por decenas de miles de empresas. Permite mejores precios, tiempos de entrega y estructura del equipo, todo mientras reduce los riesgos.

1.2. Descripción del problema

Cada día hábil existen cerca de 5.000 denuncias contra instituciones financieras en Perú. Los consumidores que no están contentos con el servicio, otros clientes que se sienten engañados e incluso las víctimas de delitos electrónicos se ven afectados. Mientras tanto, el sistema continúa produciendo un número creciente de prestatarios de alto riesgo a pesar de los mejores esfuerzos de la SBS.

Indecopi recibió 12.941 reclamos contra bancos e instituciones financieras entre enero y junio del 2019, lo que la convierte en la industria más reportada. Con el 15,5% del total de siniestros en el primer semestre de este año, el Banco de Crédito del Perú (BCP) encabezó la lista. Financiero ¡Oh! (12,3%), Interbank (11,3%), Scotiabank (9,20%) y Banco BBVA Perú (8,4%) ocuparon el segundo y tercer lugar, respectivamente.

Las fallas del sistema son un problema grave, ya que interrumpen el servicio para los clientes y causan problemas temporalmente para las organizaciones gubernamentales de todo el país. Más de la mitad de la PEA peruana no bancariza sus ingresos por descreimiento de los bienes y servicios que ofrece el sector financiero, a pesar de que la curva bancaria ha ido en ascenso gracias a muchos programas y estrategias de inclusión financiera que llevan a cabo distintas autoridades y empresas.

Sin embargo, muchos peruanos que hacen uso de los servicios financieros no tienen experiencia en esta área. Debido a que la mayoría de las personas no son sofisticadas financieramente, a menudo hacen un uso ineficiente o no estratégico de los servicios y productos ofrecidos por las instituciones financieras, lo que genera desigualdades económicas individuales y sociales.

Por lo tanto, el objetivo de este estudio es determinar si los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana pueden beneficiarse de un enfoque de gestión de calidad basado en la guía Pmbok. Se examinará este problema en particular.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿La gestión de calidad basada en la guía PMBOK ayudará a disminuir la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Planificar la gestión de calidad basada en la guía PMBOK ayudará a disminuir la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana?
- b. ¿Asegurar la gestión de calidad basada en la guía PMBOK ayudará a disminuir la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana?
- c. ¿Controlar la gestión de calidad basada en la guía PMBOK ayudará a disminuir la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes nacionales

Los hallazgos de la investigación de Quesada (2017) demostraron los beneficios de utilizar la Guía del PMBOK para la organización del alcance, cronograma y presupuesto en todo el proceso de contratación de la Cámara de Rejas. Se trasladó a cabo una indagación expresiva-analítica y aplicada con un diseño cuasiexperimental, transversal y causal para conocer cómo la adhesión a este manual puede mejorar el proceso de planificación. El proyecto de la Cámara de Bares de la planta procesadora de suministros de PepsiCo en las instalaciones de una empresa de botanas estuvo en exhibición junto con otros proyectos relacionados que no

fueron seleccionados al azar. La observación fue el modo de recolección de datos, y se utilizaron tanto escalas nominales como irracionales. De acuerdo con los resultados, el uso de la Guía PMBOK mejora la planificación al crear restricciones adecuadas de tiempo y costo, ya que una disminución en estos índices corresponde a una mejora constante.

De acuerdo con los resultados de su investigación realizada en Trujillo, Perú, Lucho y Rodríguez (2015) concluyeron que la “Implementación de la guía PMBOK en el proyecto del centro comercial Chugay para la gestión de tiempos, costos y calidad” fue el método más efectivo para gestionar estos factores. El objetivo primordial de esta publicación fue esgrimir el PMBOK como base para desarrollar un plan de cronograma, presupuesto y control de calidad para el desarrollo del Centro Comercial Chugay. Se iba a integrar un marco de gestión de proyectos flexible que tuviera en cuenta las necesidades de cada cliente y los requisitos de cada proyecto después de una revisión de las estructuras de gestión locales ya existentes. Las áreas clave de este estudio fueron la gestión del tiempo, el dinero y la calidad. Los estándares del PMBOK se consideraron adecuados para monitorear el desarrollo del proyecto y adaptarse a las permutas que surgieron durante su realización. La construcción de un cronograma también consintió más dominio ante imprevistos, retrasos o excesos en la entrega de los trabajos prometidos.

Córdova (2017) la meta general de la publicación fue establecer la viabilidad de introducir una herramienta basada en PMBOK en la jurisdicción de ingeniería y proyectos de una compañía de servicios con el fin de aumentar la productividad. En el estudio se empleó una muestra de datos que cubría un período de 30 días. Cuando se implementan controles razonables de tiempos y costos, la Gestión de Proyectos aumenta la productividad ya que una caída en estos índices indica progreso. Además, el PMBOK recomienda utilizar una plantilla de valor ganado para mantener los gastos bajo control.

Castillo (2016), al aplicar el marco del PMBOK a la gestión de la triple restricción y desarrollar un cuadro de mando para la gestión de planes públicos, este estudio tuvo como objetivo optimizar el sistema existente de planes estatales, el SNIP. El objetivo fue brindar al MEF recomendaciones prácticas basadas en el PMBOK para mejorar la gestión de proyectos y obras públicas, ahora y en el futuro. Una técnica de estimación y categorización de costos demostró ser un dispositivo esencial de control y seguimiento para una administración presupuestaria eficiente. Otros enfoques de estimación pueden ser más adecuados, según las especificaciones del proyecto y los datos disponibles.

La revisión que Callapiña et al. (2019) realizado en la ciudad peruana de Lima se denominó “Administración de calidad en planes de programación y su relación con la apuesta funcional en frameworks, esgrimiendo la guía PMBOK Versión 6, en una organización monetaria confidencial en Lima, 2019. Este estudio poseyó como meta examinar la asociación entre administración de Calidad y Juego Funcional El directorio en Frameworks en una organización monetaria empresarial ubicada en Lima, dependía de la parte de Administración de Calidad del Emprendimiento El Establecimiento del directorio, 6to Release, así como las reglas para el Juego Funcional Los ejecutivos en los Marcos de la Superintendencia de Banca, Protección y Vigilancia de Activos Privados Renta Vitalicia, dado que el banco de Lima es responsable del avance de la programación, el examen se concentró en la Sub de Mejora de Elementos de TI - el directorio, la Sub de Avance de Arreglos de Riesgos de TI - los ejecutivos y Sub-ejecutivos de Avance del Canal TI Se consultó a 24 jefes de empresas utilizando una técnica cuantitativa con grado correlacional y un plan basado en valores no probatorio. Los descubrimientos mostraron una relación un tanto desafortunada (0,563) entre la calidad de la programación que se acerca la administración y la apuesta funcional de los ejecutivos.

Durante la ejecución del emprendimiento de desarrollo de la Planta de Precor, a cargo de GERENPRO en el rango de 2020 y 2021, la revisión realizada por Díaz et al. (2021) se

embarcaron en una misión para examinar el trabajo de valor de los ejecutivos en la contrarrestación de las disensiones repetidas. Se propuso una respuesta de cara al examen de las no similitudes y su tratamiento satisfactorio para evitar su redundancia, siguiendo los estándares del PMBOK para proyectar a los ejecutivos. Los resultados obtenidos mediante estos dos métodos se evaluaron utilizando técnicas de investigación y el programa IBM SPSS. Como resultado, se identificó que los procedimientos de gestión y actuación de GERENPRO en el sector de la construcción pueden mejorarse mediante la implementación de un mecanismo que cuente con personal calificado y formatos específicos para el tratamiento de las no conformidades, así como la identificación de los costos asociados a las no conformidades recurrentes. Estas medidas se adoptaron con el objetivo de mejorar la gestión y el rendimiento general de GERENPRO.

Supe et al. (2022) se propusieron realizar un estudio con la intención de establecer la huella que tiene la administración del riesgo en la ejecución de planes de edificación en el contexto del Perú. Específicamente, eligieron este proyecto en particular como base para su investigación. La indagación que se realizó fue de carácter no experimental. Las opiniones de las personas involucradas se recopilaron mediante el uso de una encuesta de evaluación administrada en forma de cuestionario, y se recopiló información de una variedad de fuentes públicas. Una vez finalizada la investigación, se examinaron los hallazgos y se compararon con la guía de PMBOK®, sexta edición, para obtener más información. Los resultados del estudio descubrieron problemas con la planificación y ejecución del proyecto que afectaron si se cumplieron o no las metas del alcance, el presupuesto y el cronograma del proyecto. Tal como lo indica el Decreto N° 012-2017-OSCE/Álbum dictado por el gobierno peruano, una mejor apuesta de los ejecutivos en los proyectos de desarrollo es importante para ampliar la viabilidad de la especulación del espacio público. La motivación de esta solicitud fue trabajar en la adecuación del gasto público. Se ha razonado que la suficiente apuesta de los ejecutivos es

fundamental para la culminación oportuna y productiva de los proyectos de desarrollo en el Perú. Con este fin, se ha recomendado que la sexta versión de Task The Board Basics (Guía PMBOK®) se utilice como una opción para desarrollar aún más el riesgo de los ejecutivos en proyectos de construcción en Perú. Los resultados desafortunados que pueden tener los riesgos en las tareas de desarrollo pueden disminuirse con una preparación cautelosa y una apuesta temprana por parte de los ejecutivos, como se acentuó en el sentido mencionado anteriormente.

La propuesta de Barzola (2021) tuvo como objetivo evaluar la conexión entre la gestión de la calidad según el procedimiento PMBOK del PMI y los gastos de calidad de las viviendas Techo Propio. en Chilca-Huancayo. Esto se lograría diseccionando la información. Para completar la exploración se utilizó una metodología gráfica de nivel correlacional y una agenda normalizada con 38 elementos para el surtido de información. La confiabilidad del instrumento se examinó solicitando la retroalimentación de tres autoridades en los campos de Investigación, Estadística y Construcción, y luego aplicando los resultados de esos análisis a una muestra representativa de 25 propiedades residenciales. Posteriormente, con la ayuda del programa estadístico SPSS22, se procesaron y evaluaron los datos recolectados mediante análisis descriptivo y correlacional. Los hallazgos demostraron que existe una gran conexión entre la gestión de calidad según la técnica PMBOK y los gastos de calidad de las viviendas Techo Propio en Chilca - Huancayo. Este seguimiento presenta la necesidad de ejecutar marcos de administración de calidad productivos y responsables que sean razonables para su uso en emprendimientos de desarrollo para garantizar la calidad.

El estudio de Flores (2019) el objetivo principal fue analizar y proporcionar un plan de gestión de calidad para los sectores de Ingeniería, Logística y Desarrollo de los Proveedores de Servicios Eléctricos para garantizar la finalización exitosa de los proyectos de construcción. Utilizando la estrategia del PMBOK, se dirigieron reuniones individuales con supervisores de 15 organizaciones únicas para fabricar un modelo de administración de calidad. Los grados de

comprensión de los integrantes con las diversas aseveraciones se resolvieron mediante una encuesta de escala tipo Likert. La técnica de examen siguió un procedimiento correlacional informativo no exploratorio. Los hallazgos evidenciaron la importancia de la Gestión de Calidad en el Desarrollo para el desarrollo de planes de labores eléctricas en Lima. La agrupación entre la administración de calidad en el desarrollo y la culminación efectiva del emprendimiento asumió una parte. significativo. La preparación de la calidad y la confirmación de la calidad fueron vistas como las metodologías más utilizadas por los propietarios de las organizaciones de desarrollo.

Rivera (2022) la compilación y el estudio de antecedentes de aproximadamente 4 meses de duración siguieron una metodología predeterminada. Dado que el objetivo de este estudio era explicar un fenómeno y desarrollar una recomendación de cambio, encaja en la categoría de investigación causal aplicada y descriptiva con una propuesta. El examen se realizó utilizando datos recopilados en las obras civiles de la empresa realizadas entre enero de 2021 y diciembre de 2021. La investigación también utilizó medidas que habían sido previamente verificadas por expertos en el dominio para recopilar datos adicionales. Se determinó que se puede utilizar un Método de administración de la calidad para optimar la eficacia de la entrega del plan. La investigación confirmó la efectividad de esta implementación, mostrando que puede usarse de manera segura en futuros esfuerzos de un tipo similar.

León (2020) introdujo el Sistema de Gestión CIV como un instrumento para agilizar los procesos de control durante la construcción de instituciones financieras como bancos, EDPYMES, cajas de ahorro municipales y otras, integrando el proceso de comprobación al período de vida del plan y desarrollo de la obra. Debido a las cualidades únicas de estos proyectos y la falta de reglas que los rijan, es importante supervisar un sistema que pueda modificarse para acomodarlos en términos de presupuesto, cronograma y calidad de producción. Las empresas que se especializan en este campo de la construcción deben enfrentar

el desafío de completar proyectos rápidamente sin sacrificar la calidad para maximizar las ganancias. La ISO 9001, SGC y el PMBOK, sexta edición, se utilizaron como referencias para este artículo. De manera similar, se estudiaron los proyectos de 2018 de una empresa constructora que utilizó el enfoque CIV en la construcción de instituciones financieras con el fin de proporcionar un manual para proyectos similares en Huancayo.

Este estudio fue una investigación transversal, causal y correlacional sobre la conexión entre la administración de stakeholders fundada en el PMBOK y la creación de planes de sistemas de información en las instituciones financieras del gobierno peruano, según la investigación que realizó Herrada (2022), se hizo una selección aleatoria de sesenta empleados de finanzas de cuatro departamentos gubernamentales diferentes en Perú de una lista de personas que habían sido clasificadas en diferentes categorías. Durante todo el sumario de acopiada de datos se trajo un interrogatorio fiable. De acuerdo con la información recopilada, la administración de los fragmentos interesadas en los esfuerzos que involucran los sistemas de información puede ser beneficiosa para la reputación, la productividad y la capacidad de captación y retención de talento de una empresa. Como consecuencia de esta investigación, se ha establecido una estrategia basada en PMBOK para la dirección de proyectos. Este enfoque de la dirección de proyectos tiene el potencial de dar respuestas efectivas a los desafíos apremiantes y de impulsar la eficiencia y eficacia de las instituciones financieras estatales.

1.4.2. Antecedentes internacionales

Adrianzen (2016), la investigación de si los temas macroeconómicos serían o no la importante variable aclaratoria de la rentabilidad de una financiera comercial en un país en desarrollo podría parecer un tema que sólo interesaría a los administradores bancarios. Sin embargo, esta perspectiva no tiene en cuenta una serie de facetas que tienen una incidencia sustancial en la sociedad en su conjunto. Es cierto que los gerentes, expertos, analistas y reguladores que trabajan directa o indirectamente en el área de la banca comercial obtendrán

conocimientos que serán de gran beneficio si investigan los factores que afectan si un banco comercial recibe una tasa de interés alta o baja. devolver. Esto se debe a que la investigación de estas variables dará como resultado la adquisición de información. Sin embargo, para el investigador y estudioso del campo administrativo, regulatorio o económico, la importancia de incrementar los conocimientos administrativos sobre el tema per se implica áreas mucho más complejas, algo profundas teórica y profesionalmente para el especialista bancario, y lo más importante, algo mucho más más relevante de lo que puede anticiparse a simple vista, para cualquier ciudadano que no sea especialista.

Según Castro et al. (2018), el objetivo general del estudio era analizar las prácticas de gestión de costos de una empresa a lo largo del ciclo de vida del proyecto en los sectores minero e industrial de Colombia. Las mejores prácticas de PMI para la gestión de proyectos han sido adoptadas por una empresa que brinda servicios de ingeniería, fabricación, montaje y mantenimiento de estructuras metálicas. Para controlar mejor los gastos en los proyectos de la industria estudiada, se ha realizado un estudio utilizando métodos de investigación aplicada. Se propusieron nuevas direcciones de investigación y mejoras metodológicas después de analizar los datos recopilados. Se ha demostrado que la implementación del enfoque aumenta los beneficios de la empresa, y se espera que su marco sea transferible a otras empresas en la misma industria a través del desarrollo iterativo y la adaptación futura.

Martínez y Solano (2015) la motivación principal detrás de este examen fue impulsar una propuesta de sistema en CENS S.A. E.S.P para proyectos provinciales de zap según las sugerencias de la Guía del PMBOK Quinta Versión para el grado, cronograma y plan de gastos del emprendimiento. La propuesta fue creada a partir de la disección del trabajo pasado de la organización en proyectos de cambio provincial a lo largo de sus diferentes fases de organización, ejecución, verificación y control. Para extender cada una de las 10 regiones de información de la guía del PMBOK por motivos escolares, se pretendió un sistema que

descompusiera los diversos ciclos relacionados con la extensión, el costo y el tiempo. Se encontró que cuando se utiliza el asistente, ayuda a reconocer los ejercicios más básicos que deben observarse en realidad, lo que ayuda a controlar el tiempo de manera efectiva a lo largo de cada empresa.

Andrade (2016) el objetivo general del estudio era incluir consideraciones de tiempo y riesgo en las primeras fases del desarrollo inmobiliario mediante el uso de las lecciones aprendidas en la gestión de costos. Como parte de la estrategia general de gestión de riesgos del proyecto, el mejor Se utilizaron prácticas y recomendaciones para crear, optimizar y mantener el cronograma y el presupuesto del proyecto Se utilizaron las mejores prácticas de gestión del tiempo del Project Management Body of Knowledge (PMBOK) para garantizar la conclusión exitosa del proyecto Porcentajes de incidencia del 58% para gastos directos, 20% para costos indirectos y 22% para reservas de terrenos arrojan un costo estimado total del proyecto de \$1,590,221.47, el cual se encuentra dentro de los rangos típicos para proyectos de este tipo en la industria de la construcción.

Jaramillo (2018) el objetivo ordinario de esta tesis fue desarrollar y evaluar las ventajas de un sistema de gestión de proyectos compatible con metodología convencional y ágil para uso del Banco de Occidente. Este trabajo es una investigación descriptivo-analítica basada en entrevistas con empleados bancarios, académicos y expertos de la industria, así como fuentes secundarias como libros de renombre e Internet. Se determinó que los problemas principales que planteó la oficina al usar enfoques ágiles podrían identificarse mediante visitas al sitio, entrevistas y análisis de la PMO. Estos se derivan de una gestión de proyectos insuficiente, una falta de claridad en las comunicaciones con los gerentes y una preferencia por las metodologías convencionales sobre las ágiles. El examen de la situación actual y los datos proporcionados por la sociedad permiten la caracterización de las partes del método de administración de proyectos. Definiciones de procesos de gestión de carteras, programas y proyectos; desarrollo

y validación de políticas; educación y formación de los empleados; Infraestructura de TI y enfoque de gestión para enfoques ágiles.

Benavides (2016) realizó una revisión denominada “Planificar la tarea de los ejecutivos bajo la ayuda estratégica de la Organización Venture The board, INC. - PMI® para la Organización Mabego S.A.S.” en la ciudad colombiana de Medellín. El objetivo general de este estudio fue fomentar una tarea que el tablero estándar para Mabego S.A.S. según los principios establecidos por Task The Executives Foundation, Inc - PMI®. La Guía del PMI® PMBOK® - Recopilación de Información para Emprender Los Ejecutivos, Quinto Release, contiene 47 ciclos separados en cinco conjuntos: inicio, arreglo, ejecución, verificación y control, y conclusión; se crea una filosofía a la luz de las necesidades particulares de la asociación; Para hacer esto, observamos con cautela todos los procesos de PMI®. Se resolvió que Mabego S.A.S. tiene problemas para aplicar la tarea que marca la directiva, ya que en ninguno de los encuentros concentrados el nivel de información supera el 40% (40%) y el nivel de desarrollo según estos resultados está entre medio bajo y v. la organización utilizando el examen por grupo de procesos propuesto por la técnica de quinta adaptación del PMI® y un sistema similar de tercera versión del OPM3®.

Aplicación del PMBOK en los Procesos Financieros y Administrativos del Ministerio de Hacienda de la Gobernación del Meta fue el título de trabajo de la investigación que Morales (2018) realizó con el fin de comprender mejor cómo se podría aplicar el PMBOK a la trabajo del Ministerio de Hacienda de la Gobernación del Meta. el Ministerio de Hacienda de la Gobernación del Meta. Meta. La técnica de identificación y contextualización se empleó a lo largo de todo el estudio del proyecto, comenzando por su planificación y continuando con su ejecución hasta llegar al análisis completo de los datos importantes para un proyecto de finanzas públicas. Se elaboró una investigación comparable del contenido del PMBOK, sexta

edición, y se profundizó en las áreas de conocimiento que se iban a emplear en la fase de implementación del proyecto de fortalecimiento.

Según Luna (2020), el motivo del trabajo que se presentó fue darle una idea a la organización MADECOR S.A.S. referente a la ejecución de un Marco de Gestión de la Calidad que dependía de la norma ISO 9001:2015, con énfasis en el período de organización de los ejercicios de emprendimiento según la guía PMBOK® versión 6, especialmente en lo que se refiere a la titulación y al uso productivo del tiempo. Todo ello para sentar las bases para la futura ejecución y acreditación de la calidad dentro de la organización, la cual está enfocada a dar gestiones de planificación, establecimiento y transformación de elementos de desarrollo portátiles. La tarea da pasos para realizar los cambios vitales para crear un marco de calidad, a través de una estrategia de calidad exhaustiva, mejora continua y cumplimiento de las personas estrechamente involucradas en el resultado. Para realizar este trabajo aplicado, partimos de una evaluación de la amplitud esencial del emprendimiento. Esto fue seguido por el análisis, selección y evaluación de datos para decidir los aspectos que debían ser atendidos, así como la situación de la sustancia con respecto al cumplimiento de la norma ISO. 9001. Se presentó la propuesta estratégica, tiempo durante el cual se reconocieron los instrumentos de ordenamiento del manual del PMBOK® para planificar el plan de actividades y brindar los archivos fundamentales para fomentar un marco de gestión de calidad exitoso. como indica la Norma ISO 9001. Se utilizaron indicadores para crear un instrumento de control que finalmente se construyó con el fin de optimizar las operaciones que realiza la organización. El cumplimiento del programa fue el énfasis principal del alcance del proyecto, el cual se modificó de acuerdo con los requisitos del curso para la especialidad de Gestión de Proyectos. . Esto se hizo teniendo en cuenta el alcance general del proyecto, así como la cantidad de tiempo que se necesitaría para completarlo.

Según Arciniegas y Gómez (2018), el objetivo principal era estandarizar los procedimientos para proporcionar a los consumidores bienes de alta calidad y sin riesgos. Esto allanaría el camino, a la larga, para que el restaurante lograra certificaciones que generarían confianza y permitirían la mejora continua. Como primer paso para el cumplimiento de este objetivo, se realizó un diagnóstico para evaluar el estado del restaurante en su estado actual, teniendo en cuenta el estándar de la oferta, así como el sentir de los consumidores sobre el nivel de servicio recibido. A continuación, se incluyeron los criterios y exigencias de las Buenas Destrezas de Manufactura que se habían establecido en el decreto 3075 (1997) y la resolución 2674 (2013). Estos parámetros y requisitos cubrían problemas que solo estaban relacionados con la calidad del producto. Al final, se implementaron los estándares HACCP para avalar que los suministros sean seguros y cumplan con los requisitos establecidos por la ley, los reguladores y los clientes.

Según García (2018), el motivo de esta colección de estudio es proponer una estrategia de administración de calidad empresarial para la Oficina de Tareas de Ejecutivos (PMO) de una fundación monetaria ubicada en San José, Costa Rica. El Emprendimiento La Oficina de Ejecutivos (PMO) no cuenta con reglas ni ciclos de administración de calidad, lo que se opone a la guía PMBOK, 2017. Esto ha motivado la elaboración del emprendimiento. Hallazgos para reconocer potenciales puertas abiertas para el desarrollo, mejora de una estrategia de gestión de calidad, plan de un sistema de métodos para la gestión de calidad de proyectos, aseguramiento de los punteros ejecutivos, avance de estructuras recíprocas a la estructura de metodología y un plan de preparación para los incluidos son importante para los objetivos particulares de la empresa. La metodología utilizada constaba de fuentes esenciales y auxiliares, así como de tres sistemas de exploración lógica diferentes que se eligieron debido a los requisitos previos que se retrataron. Las ventajas de este emprendimiento incluyen el fortalecimiento del proceso de administración de calidad de la tarea y el aumento de la

estructura de administración interna de la PMO. Estas progresiones traerán consigo una mejora tanto en la naturaleza de los ejecutivos como en la naturaleza de los elementos creados por las tareas supervisadas por la PMO. Probablemente, los principales avances realizados por este acuerdo son la recepción de una estrategia de administración de calidad y la incorporación de componentes de desarrollo continuo en la técnica de los ejecutivos de riesgo. La satisfacción de las ideas realizadas a las personas asociadas a la asociación será el elemento decisivo para decidir si la nueva interacción de gestión de calidad se ejecutará de manera efectiva o no.

1.5. Justificación de la investigación

Esta tesis está motivada por el deseo de determinar si implementar una gestión de calidad de acuerdo con la guía del PMBOK puede ayudar o no a disminuir la frecuencia con la que se cometen errores en los proyectos del sector financiero del área metropolitana de Lima. Esto porque, tal y como está, la guía del PMBOK propone un documento que engloba y garantiza la eficiencia y el orden en los proyectos, conduciendo a la satisfacción de la clientela de las empresas. Esta investigación tiene como objetivo fortalecer dichos lazos, demostrando que seguir la guía del PMBOK conduce a resultados más fructíferos con un mayor énfasis en la creación de valor a corto y largo plazo.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones para realizar el presente trabajo de investigación fueron:

- Limitaciones bibliográficas: La bibliografía para la presente investigación fue escasa en casos nacionales, lo que generó que no se encuentre muchos trabajos en la que se aplique la guía PMBOK en la gestión de calidad buscando la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana
- Limitación institucional: El ingreso restringido a la información de las empresas dedicadas al Sector Financiero en Lima Metropolitana.

- Limitación económica: El limitado financiamiento económico para la adquisición de los materiales necesarios para la investigación.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar si la gestión de calidad basada en la guía PMBOK ayudara a disminuir la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana.

1.7.2. Objetivos específicos

- a. Determinar si la planificación de la gestión de calidad basada en la guía PMBOK disminuirá la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana.
- b. Determinar si el aseguramiento de la gestión de calidad basada en la guía PMBOK ayudara a disminuirla recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana.
- c. Determinar si el control de la gestión de calidad basada en la guía PMBOK ayudara a disminuir la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La gestión de calidad basada en la guía PMBOK si disminuirá la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana.

1.8.2. Hipótesis específicas

- a. Al planificar la gestión de calidad basada en la guía PMBOK si disminuirá la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana.

- b. Al asegurar la gestión de calidad basada en la guía PMBOK si disminuirá la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana.
- c. Al controlar la gestión de calidad basada en la guía PMBOK si disminuirá la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *La gestión de la calidad según la guía Pmbok*

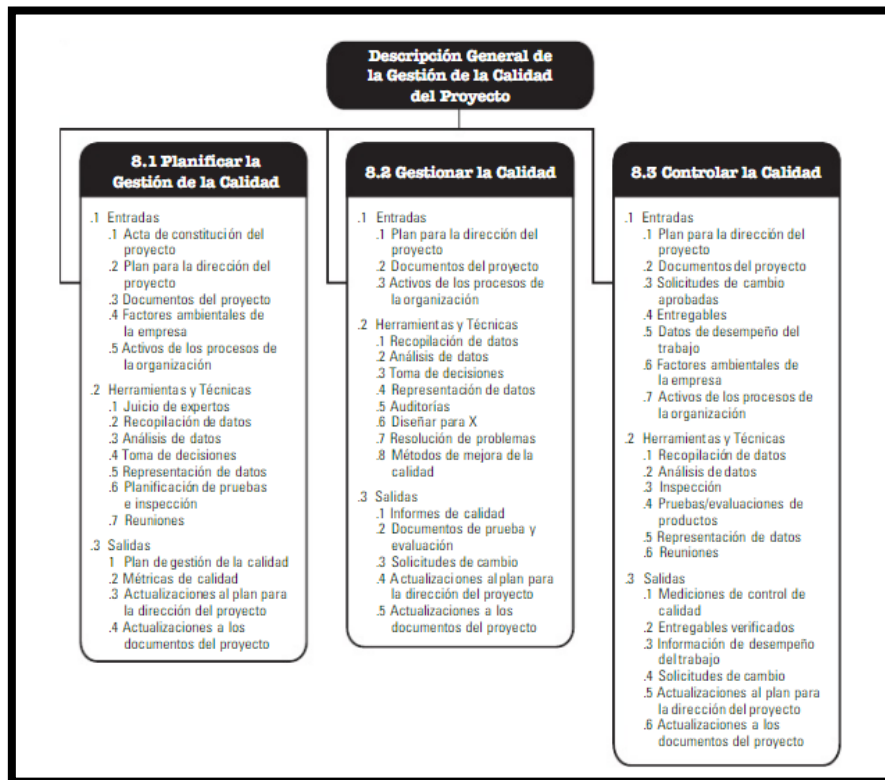
Planifique, gestione y controle los estándares de calidad para proyectos y productos de acuerdo con el manejo de calidad de la organización para lograr las metas de las partes interesadas, según lo establecido por el PMI (2017). Las iniciativas de mejora continua de procesos realizadas por la empresa ejecutora también son coherentes con la administración de calidad del plan.

Los métodos incluidos en Project Quality Management son:

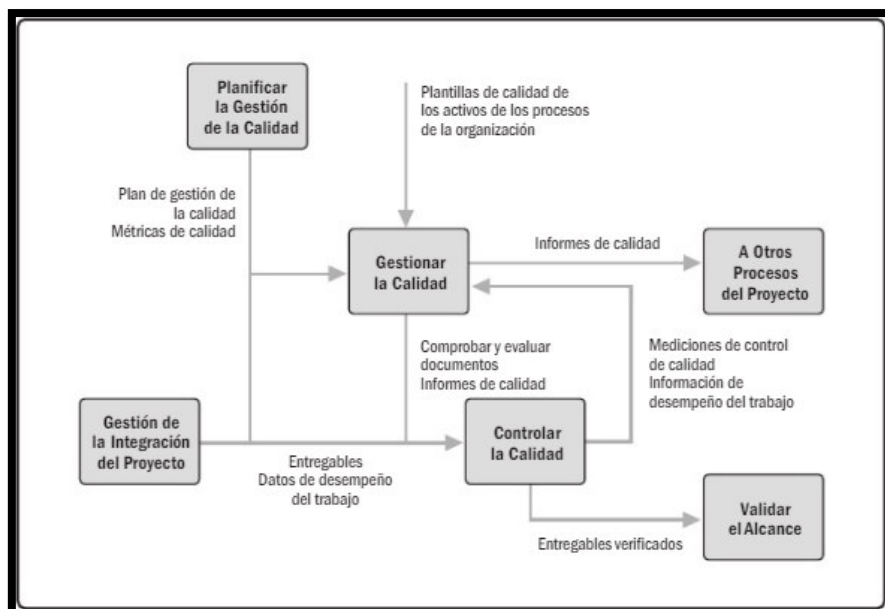
- Gestión de Planes de Calidad. El establecimiento de obligaciones y/o tipos de calidad para el plan y sus resultados, y la documentación de cómo el plan demostrará su desempeño, se conoce como gestión de requisitos.
- Gestión de la calidad. El refuerzo de la calidad (QA) es el procedimiento de incorporar las políticas de calidad de la empresa en un proyecto mediante la traducción de la estrategia de gestión de la calidad en un conjunto de actividades de calidad medibles.
- Seguro de calidad. El seguimiento y registro de la gestión de calidad se realiza para evaluar el progreso y garantizar que los resultados finales del plan estén a la altura de lo solicitado por el cliente.

Figura 2

Descripción General de la Gestión de la Calidad del Proyecto

**Figura 3**

Principales Interrelaciones del Proceso de Gestión de la Calidad del Proyecto



2.1.1.1. Planifica la Gestión de la Calidad. Según Cabellos (2012), este es el procedimiento a través del cual se establecen los estándares y/o requisitos para la calidad del plan y producto. Desempeñar con los patrones de calidad ayuda principalmente a una empresa a ahorrar dinero y ganarse la aprobación de sus partes interesadas.

Según Jerez (2016), este es el procedimiento mediante el cual se determinan los criterios y/o patrones de calidad del proyecto y se registra cómo el proyecto demostrará el cumplimiento de dichos estándares.

Se concentra en definir una estrategia para cumplir con los patrones de calidad del proyecto y en delinear los estándares mismos, así como los criterios de calidad que se utilizarán para probar y decidir si los resultados son los esperados.

Según Espejo y Veliz (2013), este es la forma mediante el cual se establecen las obligaciones y/o estándares de calidad del plan y se documentan los medios por los cuales el proyecto demostrará su apego a dichos criterios o estándares.

2.1.1.2. Aseguramiento de la Calidad. De acuerdo con Espejo y Veliz (2013), la protección de la calidad es el asunto de comprobar que se utilizan los estándares de calidad y las definiciones operativas correctas mientras se trabaja con un producto o servicio.

Auditar tanto los criterios de calidad como las consecuencias de los procedimientos de inspección de calidad. (Soto, 2015).

Según Carrera et al. (2018), durante esta fase se pone la atención en el sistema, y se realizan un conjunto de actividades que han sido planificadas y se realizan de manera metódica en un esfuerzo por satisfacer los criterios. Es bien sabido que el procedimiento se ha mejorado lo suficiente hasta el punto de que cualquier defecto que pueda surgir durante la fabricación se puede ver y evitar antes del comienzo del proceso de producción. Es imperativo que no se pierda de vista el hecho de que la producción es sólo un componente de todo el sistema.

Según Glasserman y Ruiz (2021), el aseguramiento de la calidad requiere no solo pensar en cuestiones técnicas, sino también considerar cuestiones éticas y filosóficas. Estos conceptos esenciales son ineludibles para asegurar que los patrones de calidad sean distintivos y pertinentes a cada realidad particular; por lo tanto, los estándares de calidad no son los mismos en todas las naciones ya que no son universales. Al desarrollar estándares de calidad, es esencial tener en cuenta no solo los elementos técnicos, sino también las preocupaciones éticas y filosóficas, ya que esto garantizará que los estándares sean aceptables y relevantes para el mundo en el que se implementan.

2.1.1.3. Controla la Calidad. Es el método a través del cual se rastrean y documentan las consecuencias de las diligencias de calidad con fines de análisis y sugerencias de mejora, tal como lo afirma Cabellos (2012). Todas las etapas del proyecto están sujetas a controles de calidad.

El proceso a través del cual se rastrean y documentan las secuelas de las operaciones de vigilancia de calidad para su posterior análisis y sugerencia de mejoras, según lo establecido por Espejo y Veliz (2013).

Carrera et al. (2018) menciona que el enfoque del control de calidad se centra en el proceso en sí mismo, buscando fortalecerlo a través de la mejora continua. En este enfoque, se intenta prevenir la presencia de defectos en el producto en lugar de simplemente corregirlos después de su producción. A diferencia de las primeras etapas del control de calidad, donde se inspeccionaban los productos terminados para descubrir y corregir defectos, en este enfoque se busca evitar la aparición de estos defectos antes de que el producto esté terminado. Además, se reconoce que la calidad no es algo costoso, sino más bien una inversión para incrementar la calidad del producto, evitando inspecciones y correcciones costosas.

2.1.2. *Disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero*

Morales (2014) argumenta que los gobiernos han podido probar la eficacia de varios tipos de regulación sobre los bancos, ya que son las organizaciones financieras más antiguas del mundo. Los triunfos y reveses encontrados a lo largo del lapso han autorizado construir una hipótesis de la ordenación bancaria que ha sentado las bases para la regulación de otras organizaciones financieras que han ido surgiendo con posterioridad, como las aseguradoras, los fondos de pensiones, los fondos mutuos, etc.

El problema es que, por muy meticulosamente que uno planea, las proyecciones económicas siempre son vulnerables a las perturbaciones, que son factores externos que escapan al control de cualquiera. ¿Es posible utilizar la información económica para pronosticar el movimiento del mercado de valores? Un rotundo "no" es la respuesta correcta. La característica fundamental del mercado de valores es que sus fluctuaciones son impredecibles.

2.1.2.1. Detención de Hallazgos. Según Avilés (2013) un descubrimiento es la consecuencia de valorar una evidencia frente a un juicio. Los hallazgos pueden ser clasificados de la manera siguiente:

Figura 4

Gráfica de Hallazgo



2.1.2.2. No conformidades. Según Avilés (2013), es la violación de las subsiguientes obligaciones: los de las estatutos o reglamentos pertinentes, los de la norma adaptable, los del cliente y los del oportuno régimen de calidad de la organización. Para tener un producto de calidad, lo más importante es que el cliente cumpla con los estándares que se le están aplicando, seguido de cerca por tener una buena organización que pueda brindarle asistencia.

Estas son las muchas formas de "No conformidades":

- No Conformidad de Mayor Significación: Un defecto del sistema de calidad existente (no conformidad real) es una violación del estándar relevante que vale un punto completo.
- No conformidad, Menor (NCm): Es una falla prospectiva o real en el sistema de gestión de calidad que solo impacta en un solo aspecto de los criterios.
- Discrepancia existente: No es un gran problema en este momento, pero si no se hace nada, se convertirá en una violación genuina en el futuro.
- Fuentes de No Conformidades: Las causas de las discordancias. Puede haber varias causas de desviaciones:
 - Discusiones en la parte superior.
 - Conflictos con los consumidores.
 - Inspecciones (tanto internas como externas).
 - Calidad inaceptable.
 - Negativa de los clientes.
 - Examen de la información medible.

Figura 5*Seguimiento de las "No Conformidades"*

2.1.2.3. Acciones Correctivas. Según Montenegro y Zhindon (2014), las acciones correctivas están fuertemente ligadas al cumplimiento del estándar. Por ello, el incumplimiento de alguno de los criterios da lugar a una No Conformidad, que debe ser documentada, debiéndose realizar un plan de mejora por este motivo. De acuerdo con la norma referenciada por el número 8.5.2, la organización está obligada a realizar los procedimientos que permitan eliminar las no conformidades encontradas. Es importante destacar que la ejecución de actividades restaurativas permite a la asociación prescindir de no congruencias reconocidas y trabajar la naturaleza de sus ciclos y elementos, lo que se suma a fidelizar al consumidor y trabajar la naturaleza de la asociación. notoriedad al acecho. mercado. También es importante tener en cuenta que esto le permite a la asociación trabajar en su posición al acecho.

2.1.2.4. De acuerdo con Chuto (2014), los siguientes factores se toman en cuenta al desarrollar acciones correctivas:

- No conformidades encontradas dentro de la empresa a través de verificaciones internas, quejas de clientes o problemas con un proveedor en particular.
- Defectos que fueron descubiertos por auditorías internas del sistema de gestión de calidad (incluyendo auditorías de productos, procesos y sistemas).
- Desviaciones de los estándares que se descubrieron a través de auditorías realizadas por clientes externos.

Según Avilés (2013), cada vez que se hace un hallazgo que es negativo, tiene que haber una respuesta, pero esta respuesta debe priorizarse:

- Debe ir a los "NC" que tienen la mayor cantidad de personas presentes para terminar en primer lugar.
- Los verdaderos "NC" que deben tratarse son el tema de la segunda discusión que debe tener lugar.
- En tercer lugar, necesitamos tener una conversación sobre los posibles "NC" que deben abordarse.
- Las observaciones deben abordarse a partir de la cuarta ubicación.

Según lo mencionado por Martín & Rodríguez (2019), referenciando a las normas ISO 9001:2015 indica que es toda acción destinada a reducir o suplir la causalidad de una no conformidad que se da cuando se presenta en un contexto no deseado. Estas correcciones se dan solo cuando se hayan analizado correctamente el origen y raíz en las no conformidades y así lograr prevenirla para que no suceda nuevamente.

Torres (2019) menciona que las acciones correctivas son propuestas de mejora que se presentan después de analizar la causa de una no conformidad en una organización. Su objetivo es descartar el principio raíz de la no conformidad y prevenir que retorne a ocurrir. Es

importante que las operaciones correctivas ataquen directamente la causa raíz para asegurar que la no conformidad no se repita en el futuro. El éxito en la implementación de acciones correctivas depende del análisis exhaustivo de las causas reales que originan las no conformidades en la organización. Una vez que se han identificado las causas, la solución a implementar, es decir, la acción correctiva, será más fácil de desarrollar.

Es fundamental que las acciones correctivas sean planificadas y ejecutadas de manera sistemática, y que la organización realice un seguimiento para asegurarse de que se han implementado correctamente y de que han tenido el impacto deseado. Asimismo, es importante que la organización disponga de los recursos ineludibles para realizar las acciones correctivas de manera eficiente y efectiva. Las acciones correctivas no solo se aplican para corregir no conformidades, sino también para mejorar continuamente los procesos y productos de la organización. En este sentido, es esencial que la organización tenga una cultura de mejora continua y que se fomente la colaboración y la responsabilidad de todos los miembros de la asociación en el proceso de mejora.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Dado que el objetivo de esta investigación es determinar el grado de vinculación o relación entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de un contexto específico y descriptivo, se trata de un estudio correlacional. Busca tendencias entre un determinado grupo de individuos. Es importante recordar que varios tipos de alcances pueden coexistir en una sola consulta si es necesario.

Además, como señalan Ramírez et al. (2007), adopta un enfoque cuantitativo porque sólo considera como objeto y campo de estudio fenómenos medibles o hechos observables. Para lograr el rigor, utiliza el método hipotético-deductivo, que consta de los siguientes pasos: observación, formulación de hipótesis, comprobación o contrastación de hipótesis y correlación de variables.

Según Mayur (2015), el diseño de investigación es no experimental porque no se manipula el factor causal para una posterior determinación en su relación con los efectos, sino que sólo se describe y analiza la ocurrencia e interrelación de variables en un momento determinado. Según Morán y Alvarado (2010), el estudio es transversal porque se caracteriza por la recolección de datos en un solo momento del tiempo. (Hernández y otros, 2010) lo cita diciendo que este tipo de investigaciones no califican como experimentos ya que no implican la manipulación de variables y se basan únicamente en la observación de eventos en su entorno natural.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Los 3870 proyectos del departamento del Sector Financiero de Lima Metropolitana conforman la población de estudio, ya que están totalmente involucrados en las operaciones diarias y pertenecen a las dimensiones que se necesitan medir.

3.2.2. Muestra

La muestra de estudio fue seleccionada en base a 321 proyectos del Sector Financiero ubicados en el área de Lima Metropolitana.

La muestra fue de carácter aleatorio-sistemático y para determinar su tamaño se utilizará la siguiente fórmula de población finita con proporciones, la cual tiene un error estimado de 0,05% y una precisión de 95%.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
La gestión de la calidad según la guía Pmbok	Planificación de la Gestión de la Calidad	– Identificación de estándares – Registro de riesgos – Plan para la dirección
	Aseguramiento de la Calidad	– Auditorías de calidad – Análisis de operaciones
	Controla la Calidad	– Monitoreo de resultados – Registro de resultados – Evaluación de desempeño
Disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero	Detención de Hallazgos	– Incompatibilidad en el proyecto – Control de las detecciones – Cambios continuos en la detección
	No conformidades	– Evidencia de la auditoría – Requisitos de la no conformidad
	Acciones Correctivas	– Resultado de auditoría – Estado de las acciones correctivas – Recomendaciones para la mejora

3.4. Instrumentos

La encuesta se diseñará con la intención de cuantificar los factores investigados. El estudio se basó en una encuesta escrita con 21 ítems, 13 de los cuales emplearon una escala de Likert y 8 de los cuales no; estas preguntas fueron elaboradas en base a los factores bajo consideración. esbozado para el propósito de este estudio; las preguntas son de tipo cerrado, cuyas respuestas son proporcionadas por el respondedor y que se utilizarán para generar estadísticas de validación.

3.5. Procedimientos

Se utilizarán las herramientas estadísticas SSPS 21.0 y Excel 2013 para realizar análisis estadísticos de la base de datos con el fin de extraer las siguientes conclusiones:

- A continuación calcularemos la media, la varianza, la desviación típica y el error típico de cada variable a investigar para caracterizar los datos.
- Utilizando los indicadores proporcionados en cada ítem, calcularemos el resultado medio de las dimensiones.
- Para determinar si las dimensiones afectan significativamente a las variables, se empleará la correlación r de Spearman para la correlación entre dos variables.
- Estas hipótesis se completarán con preguntas que no funcionen con la escala de Likert, y a continuación se evaluarán los resultados en función del sigma adquirido.

3.6. Análisis de datos

Las tablas y gráficos resultantes del procesamiento de datos constituyen la base del análisis de datos, y los resultados se examinan y contrastan con los de otros estudios.

3.7. Consideraciones éticas

Los aspectos éticos fundamentales que deben ser considerados en el desarrollo de una tesis abarcan varios puntos importantes. En primer lugar, se espera que la tesis cumpla con el esquema y estándares éticos establecidos por la Universidad Nacional Federico Villarreal. Además, el objetivo principal de la tesis debe ser la generación de nuevo conocimiento. Es esencial que la tesis sea original y auténtica por parte del investigador, sin plagio ni apropiación indebida de trabajos previos. Los resultados presentados deben reflejar la realidad y no haber sido manipulados de manera engañosa. Por último, es imperativo que toda la información utilizada en la tesis sea debidamente citada, respetando rigurosamente la autoría y evitando la apropiación indebida de ideas o trabajos previos. Estos aspectos éticos son esenciales para mantener la integridad y credibilidad en la investigación académica.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación

De la encuesta, respecto a la pregunta 1: ¿considera usted que realizar una identificación de estándares de calidad influenciaría en el primer paso de la gestión de calidad? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 36,45% de los participantes están totalmente de acuerdo que realizar una identificación de estándares de calidad influenciaría en el primer paso de la gestión de calidad. Seguido del 35,51 % que respondió estar de acuerdo. Mientras el 28.04% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

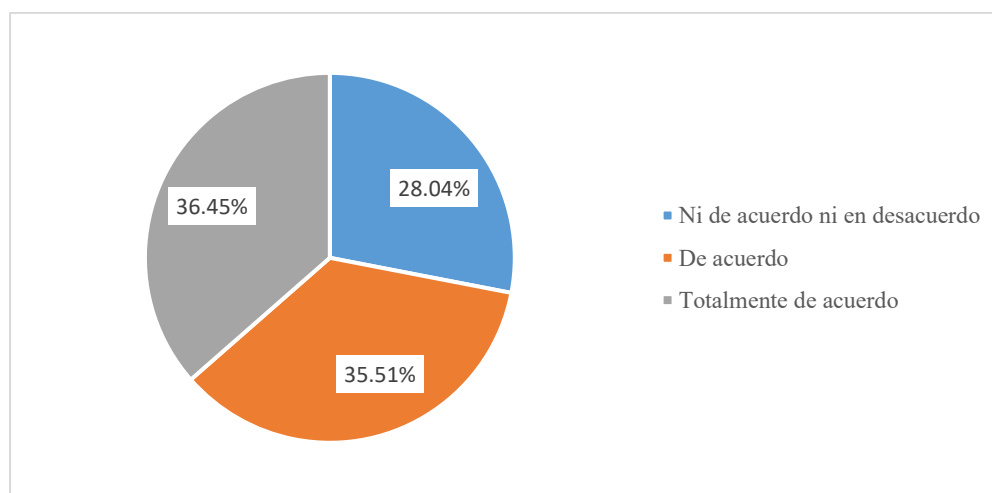
Tabla 2

Frecuencia respecto si se considera usted que realizar una identificación de estándares de calidad influenciaría en el primer paso de la gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	90	28.04
	De acuerdo	114	35.51
	Totalmente de acuerdo	117	36.45
	Total	321	100.0

Figura 6

Frecuencia respecto si se considera usted que realizar una identificación de estándares de calidad influenciaría en el primer paso de la gestión de calidad



De la encuesta, respecto a la pregunta 2: ¿considera que dentro de la empresa se lleva un registro de todos los problemas? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 33,65% de los participantes están totalmente de acuerdo que dentro de la empresa se lleva un registro de todos los problemas. Seguido del 33,64 % que respondió estar de acuerdo. Mientras el 32.71% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

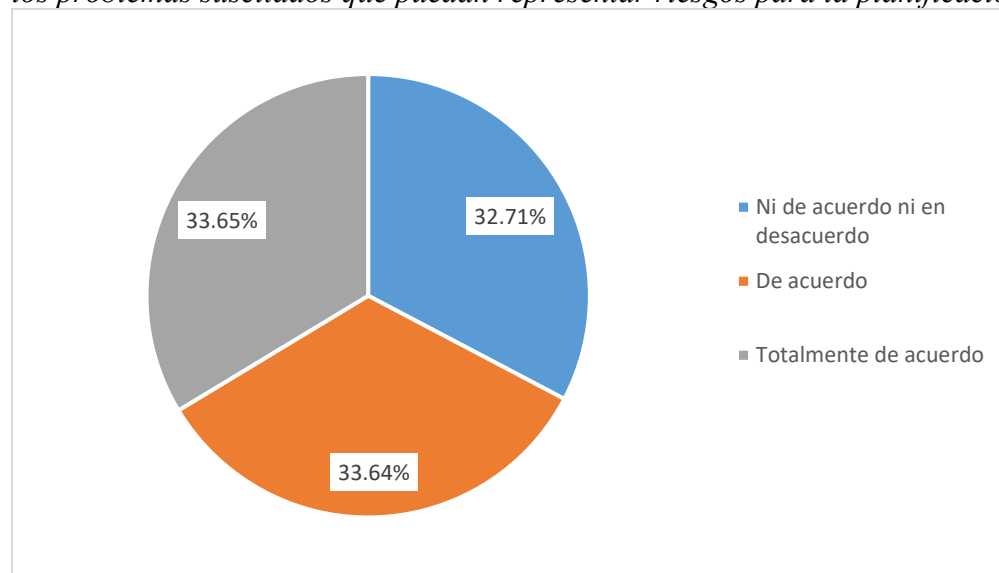
Tabla 3

Frecuencia respecto si se considera que dentro de la empresa se lleva un registro de todos los problemas suscitados que puedan representar riesgos para la planificación de la calidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	105	32.71
	De acuerdo	108	33.64
	Totalmente de acuerdo	108	33.65
	Total	321	100.00

Figura 7

Frecuencia respecto si se considera que dentro de la empresa se lleva un registro de todos los problemas suscitados que puedan representar riesgos para la planificación de la calidad.



De la encuesta, respecto a la pregunta 3: ¿cree que los gerentes de la empresa deben iniciar un plan de dirección que permita una correcta planificación de la calidad? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 41,43% de los participantes están de acuerdo que los gerentes de la empresa deben iniciar un plan de dirección que permita una correcta planificación de la calidad. Seguido del 35,20 % que respondió estar de totalmente de acuerdo. Mientras el 23,36% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

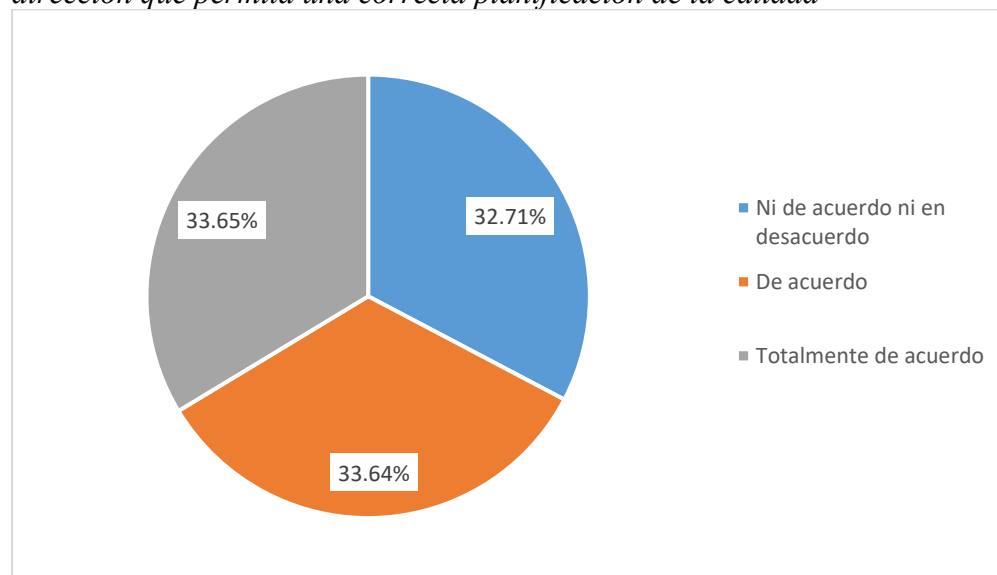
Tabla 4

Frecuencia respecto si cree que los gerentes de la empresa deben iniciar un plan de dirección que permita una correcta planificación de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	23.36
	De acuerdo	133	41.43
	Totalmente de acuerdo	113	35.20
	Total	321	100.0

Figura 8

Frecuencia respecto si cree que los gerentes de la empresa deben iniciar un plan de dirección que permita una correcta planificación de la calidad



De la encuesta, respecto a la pregunta 4: ¿en la empresa se realizan supervisiones bajo estándares de calidad? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 50.16% de los participantes no están de acuerdo ni en desacuerdo que en la empresa se realizan supervisiones bajo estándares de calidad. Seguido del 29.60 % que respondió estar de totalmente de acuerdo. Mientras el 20.25% está de acuerdo.

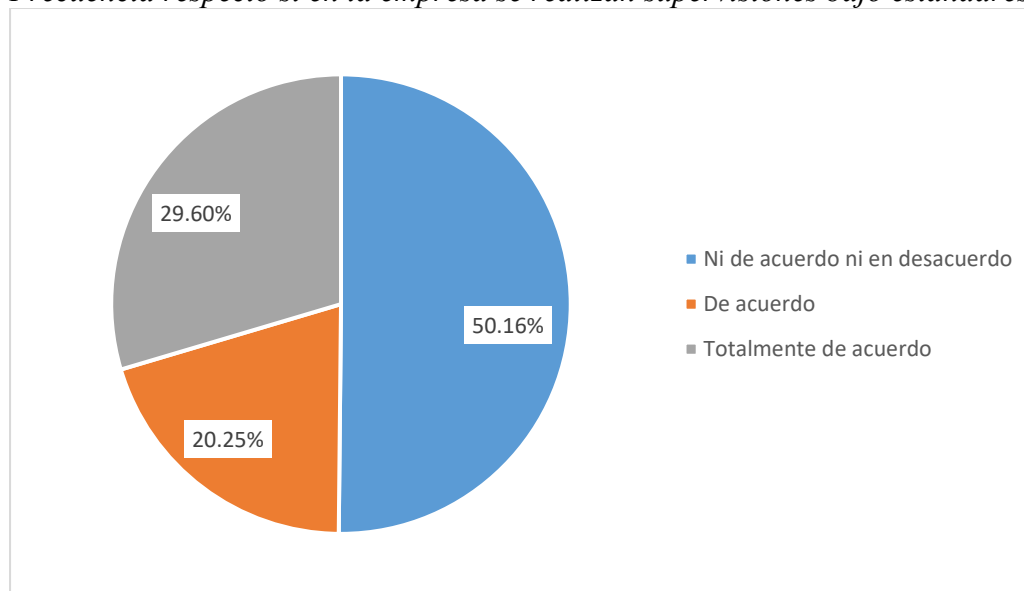
Tabla 5

Frecuencia respecto si en la empresa se realizan supervisiones bajo estándares de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	161	50.16
	De acuerdo	65	20.25
	Totalmente de acuerdo	95	29.60
	Total	321	100.00%

Figura 9

Frecuencia respecto si en la empresa se realizan supervisiones bajo estándares de calidad.



De la encuesta, respecto a la pregunta 5: ¿un proceso de análisis de cada operación realizada en la empresa influencia en el aseguramiento de la calidad? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 45,17% de los participantes está de acuerdo que un proceso de análisis de cada operación realizada en la empresa influencia en el aseguramiento de la calidad. Seguido del 34,58 % que respondió estar de totalmente de acuerdo. Mientras el 20.25% está de acuerdo.

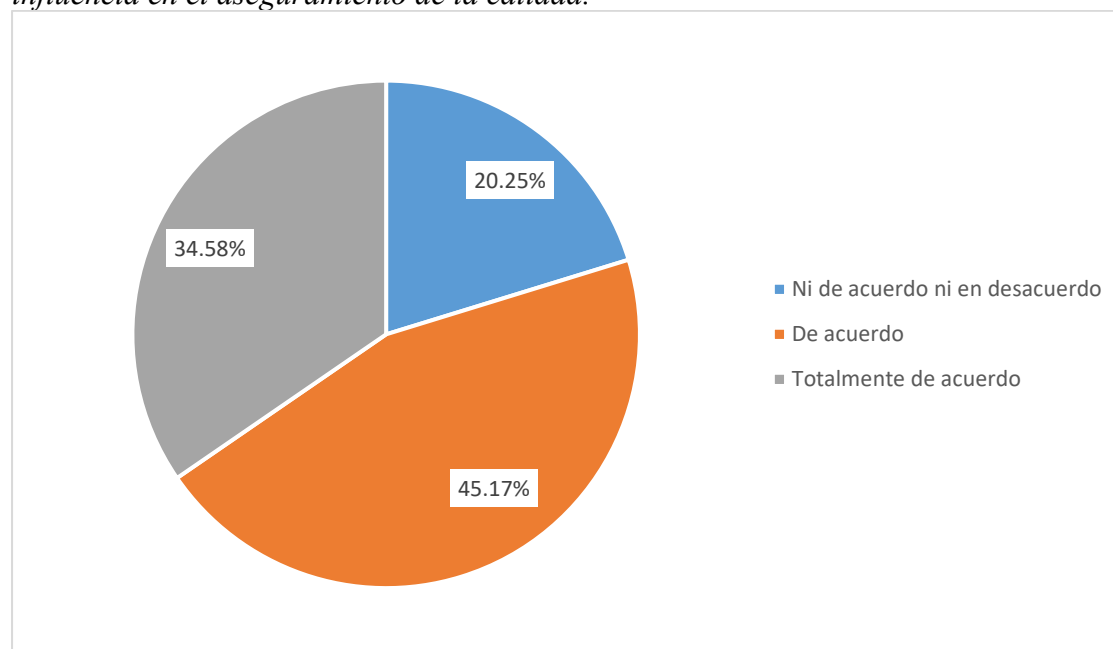
Tabla 6

Frecuencia respecto si un proceso de análisis de cada operación realizada en la empresa influencia en el aseguramiento de la calidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	65	20.25
	De acuerdo	145	45.17
	Totalmente de acuerdo	111	34.58
	Total	321	100.00

Figura 10

Frecuencia respecto si un proceso de análisis de cada operación realizada en la empresa influencia en el aseguramiento de la calidad.



De la encuesta, respecto a la pregunta 6: ¿los encargados de cada área realizan monitoreo a los resultados? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 70,40% de los participantes no está de acuerdo ni desacuerdo que los encargados de cada área realizan monitoreo a los resultados. Seguido del 16,51 % que respondió estar de acuerdo. Mientras el 13,08% está totalmente de acuerdo.

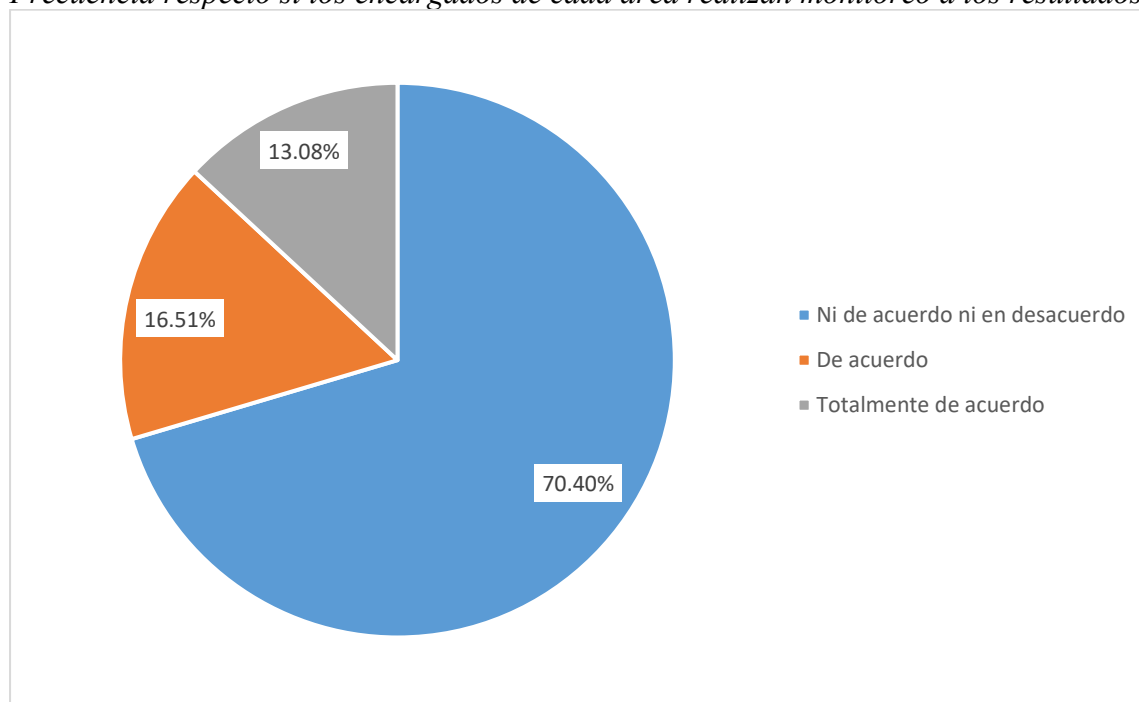
Tabla 7

Frecuencia respecto si los encargados de cada área realizan monitoreo a los resultados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	226	70.40
	De acuerdo	53	16.51
	Totalmente de acuerdo	42	13.08
	Total	321	100.00%

Figura 11

Frecuencia respecto si los encargados de cada área realizan monitoreo a los resultados



De la encuesta, respecto a la pregunta 7: ¿los encargados de área registran los resultados de cada estrategia empleada en la empresa con el fin de verificar el control de calidad? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 51,40% de los participantes no está de acuerdo ni desacuerdo que los encargados de área registran los resultados de cada estrategia empleada. Seguido del 26,17 % que respondió estar de acuerdo. Mientras el 22,43% está totalmente de acuerdo.

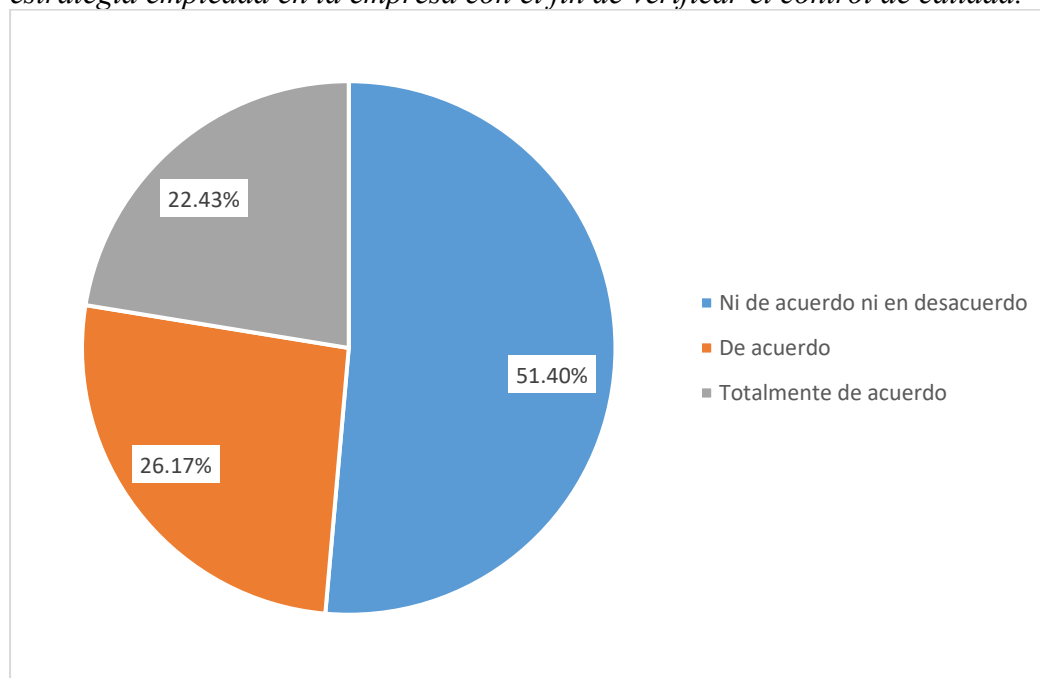
Tabla 8

Frecuencia respecto a que si los encargados de área registran los resultados de cada estrategia empleada en la empresa con el fin de verificar el control de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	165	51.40
	De acuerdo	84	26.17
	Totalmente de acuerdo	72	22.43
	Total	321	100.00

Figura 12

Frecuencia respecto a que si los encargados de área registran los resultados de cada estrategia empleada en la empresa con el fin de verificar el control de calidad.



De la encuesta, respecto a la pregunta 8: ¿Se llevan a cabo evaluaciones de desempeño dentro de la empresa como parte de un control para mejorar la calidad de los procesos? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 57,30% de los participantes no está de acuerdo ni desacuerdo sobre si se llevan a cabo evaluaciones de desempeño dentro de la empresa como parte de un control para mejorar la calidad de los procesos. Seguido del 29,91 % que respondió estar de acuerdo. Mientras el 12,46% está totalmente de acuerdo.

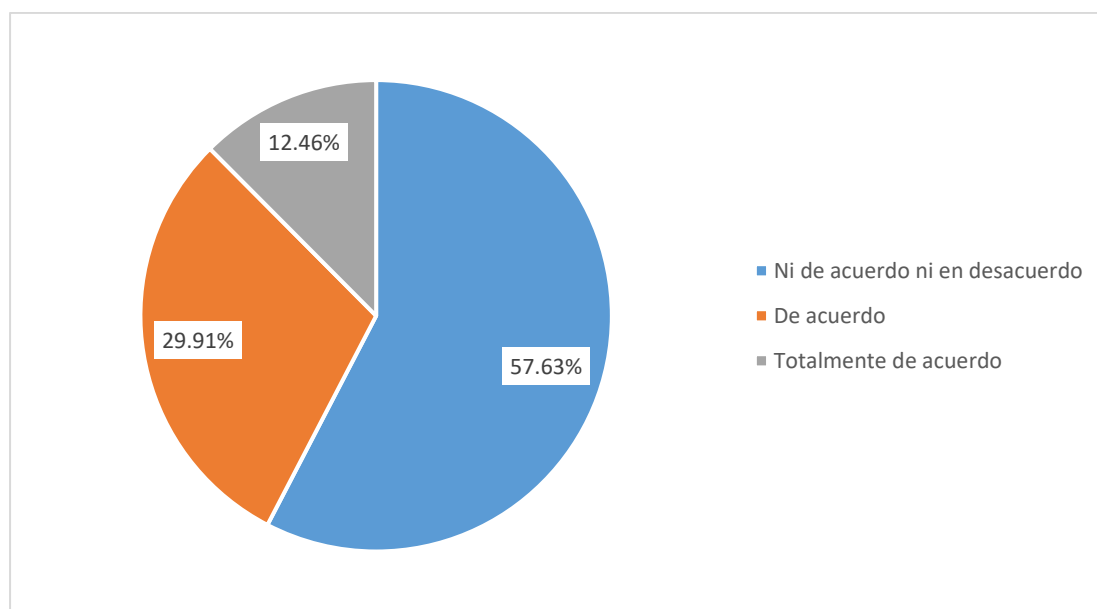
Tabla 9

Frecuencia respecto a que si se llevan a cabo evaluaciones de desempeño dentro de la empresa como parte de un control para mejorar la calidad de los procesos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	185	57.63
	De acuerdo	96	29.91
	Totalmente de acuerdo	40	12.46
	Total	321	100.00

Figura 13

Frecuencia respecto a que si se llevan a cabo evaluaciones de desempeño dentro de la empresa como parte de un control para mejorar la calidad de los procesos.



De la encuesta, respecto a la pregunta 9: ¿según lo que usted observa, considera que se realiza la detención de Hallazgos? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 43,93% de los participantes no está de acuerdo ni desacuerdo de que se realiza la detención de hallazgos. Seguido del 26,48 % que respondió estar de acuerdo. Mientras el 29,60% está totalmente de acuerdo.

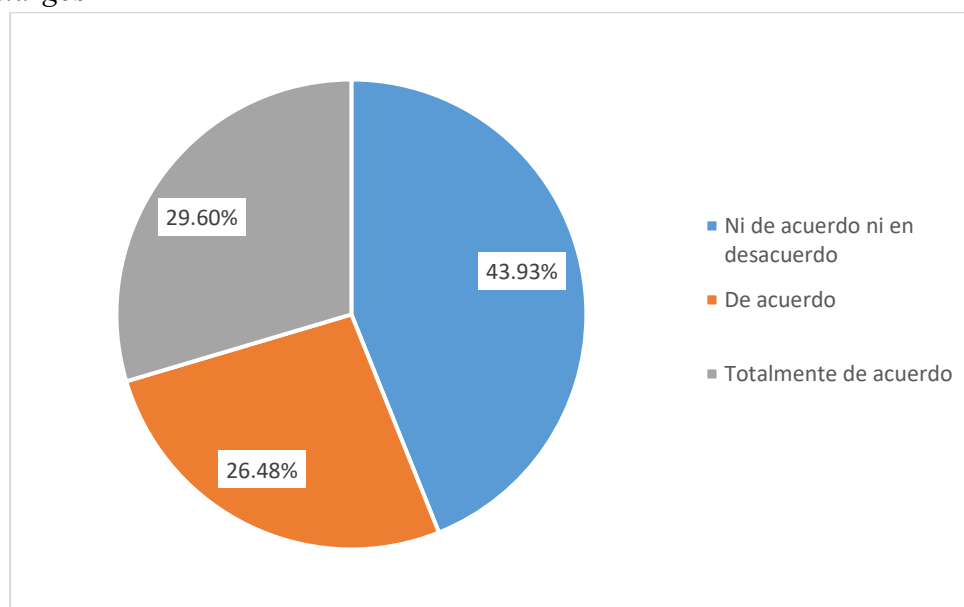
Tabla 10

Frecuencia respecto a según lo que usted observa, considera que se realiza la detención de Hallazgos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	141	43.93
	De acuerdo	85	26.48
	Totalmente de acuerdo	95	29.60
	Total	321	100.00

Figura 14

Frecuencia respecto a según lo que usted observa, considera que se realiza la detención de Hallazgos



De la encuesta, respecto a la pregunta 10: ¿considera usted que se dé la existencia de la auditoria? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 46,42% de los participantes está totalmente de acuerdo que se dé la existencia de la auditoria. Seguido del 30,22 % que respondió estar de acuerdo. Mientras el 23,36% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

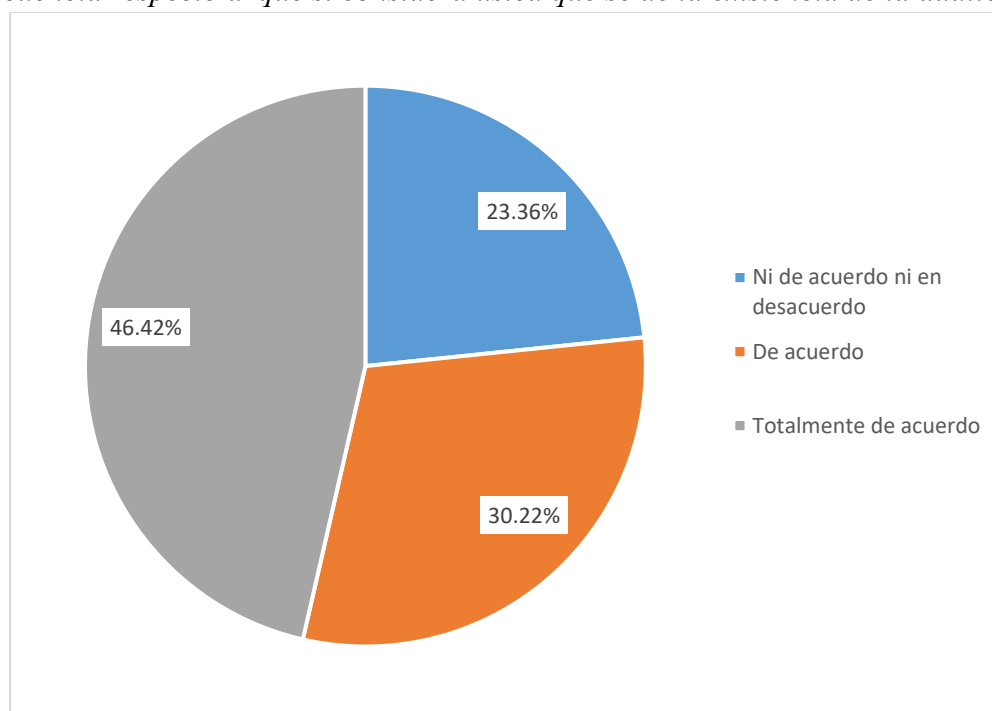
Tabla 11

Frecuencia respecto a que si considera usted que se dé la existencia de la auditoria

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	23.36
	De acuerdo	97	30.22
	Totalmente de acuerdo	149	46.42
	Total	321	100.00

Figura 15

Frecuencia respecto a que si considera usted que se dé la existencia de la auditoria



De la encuesta, respecto a la pregunta 11: ¿Se obtiene correctos resultados de la auditoria? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 34,58% de los participantes está totalmente de acuerdo que se obtiene correctos resultados de la auditoria. Seguido del 26,48 % que respondió estar de acuerdo. Mientras el 38,94% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

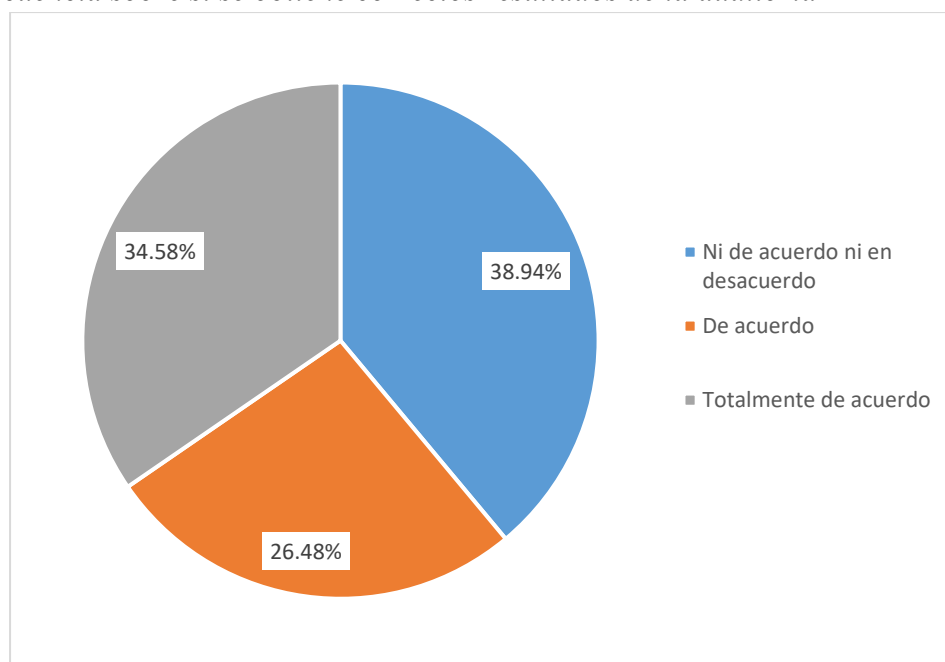
Tabla 12

Frecuencia sobre si se obtiene correctos resultados de la auditoria

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	125	38.94
	De acuerdo	85	26.48
	Totalmente de acuerdo	111	34.58
	Total	321	100.00%

Figura 16

Frecuencia sobre si se obtiene correctos resultados de la auditoria



De la encuesta, respecto a la pregunta 12: ¿Considera usted que el estado de las acciones correctivas son buenas? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 37,38% de los participantes está de acuerdo que se obtiene correctos resultados de la auditoria. Seguido del 23,36% que respondió estar de acuerdo. Mientras el 37,38% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

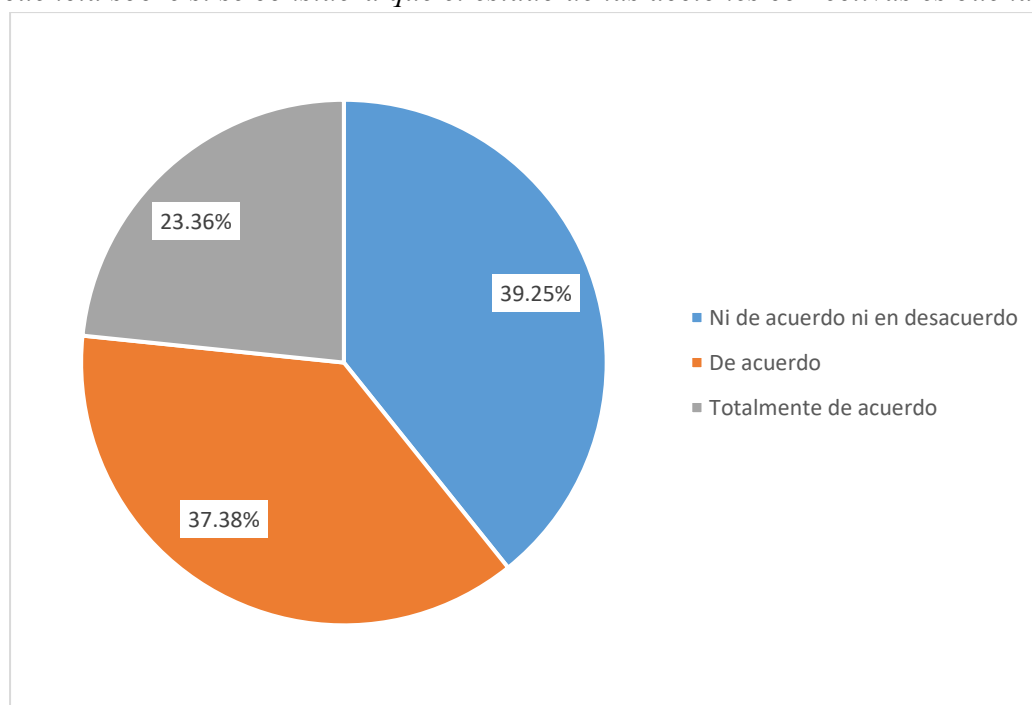
Tabla 13

Frecuencia sobre si se considera que el estado de las acciones correctivas es buena

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	126	39.25
	De acuerdo	120	37.38
	Totalmente de acuerdo	75	23.36
	Total	321	100.00

Figura 17

Frecuencia sobre si se considera que el estado de las acciones correctivas es buena



De la encuesta, respecto a la pregunta 13: ¿Considera usted que se debe de dar recomendaciones para obtener mejores resultados? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 45,17% de los participantes está de acuerdo que se debe de dar recomendaciones para obtener mejores resultados. Seguido del 33,64% que respondió estar de acuerdo. Mientras el 21,18% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

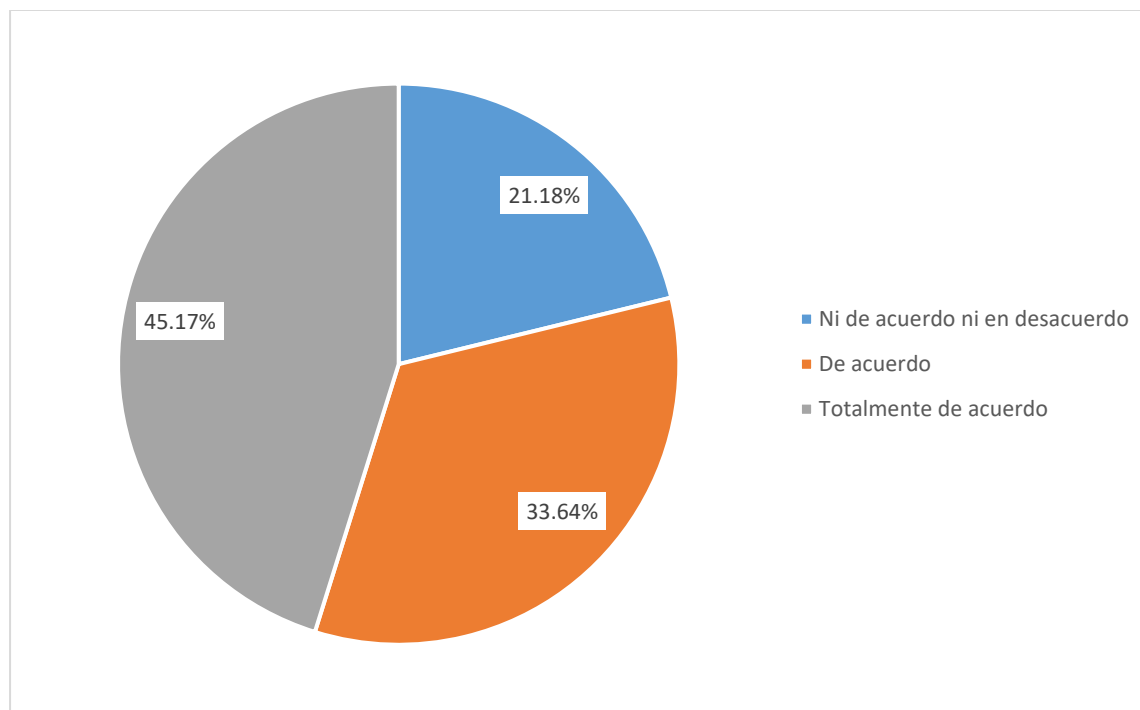
Tabla 14

Frecuencia sobre si se considera que se debe de dar recomendaciones para obtener mejores resultados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	21.18
	De acuerdo	108	33.64
	Totalmente de acuerdo	145	45.17
	Total	321	100.00

Figura 18

Frecuencia sobre si se considera que se debe de dar recomendaciones para obtener mejores resultados



De la encuesta, respecto a la pregunta 14: ¿Cuál de los puntos considera usted que influye en la gestión de la calidad según la guía Pmbok? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 35,8 % de los participantes consideraron al aseguramiento de la calidad como el punto que influye en la gestión de la calidad según la guía Pmbok. Seguido del 33,0 % que respondió controlar la calidad. Mientras el 31,2 % consideró la Planificación de la gestión de la calidad como el punto que influye en la gestión de la calidad según la guía Pmbok.

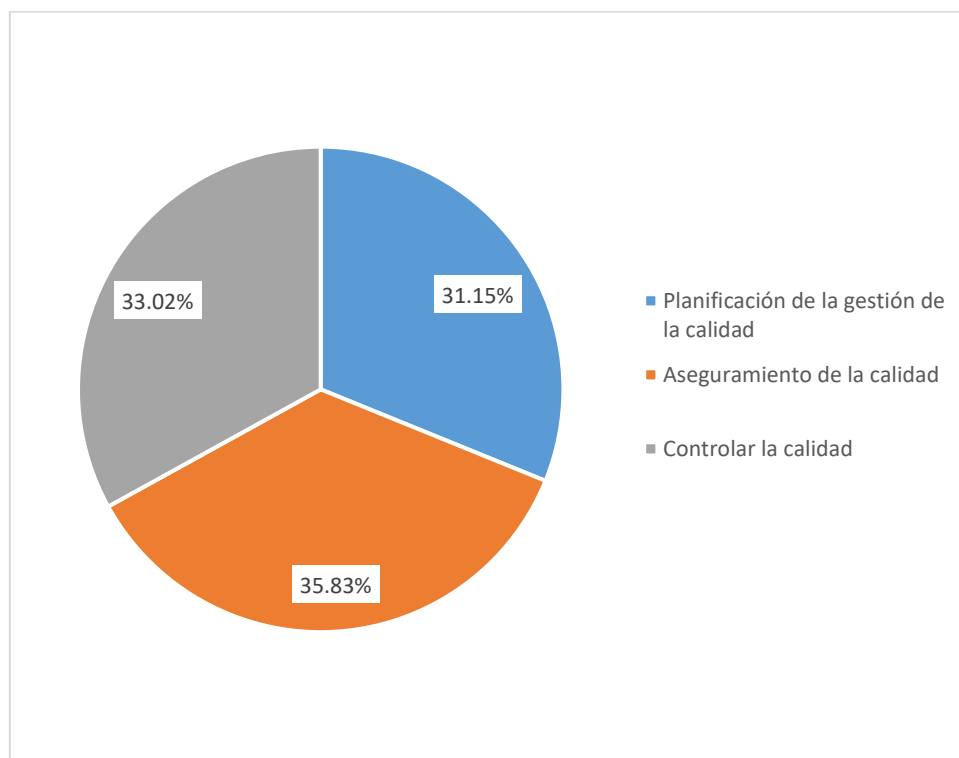
Tabla 15

Frecuencia respecto al punto que influye en la gestión de la calidad según la guía Pmbok

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Planificación de la gestión de la calidad	100	31,2
	Aseguramiento de la calidad	115	35,8
	Controlar la calidad	106	33,0
	Total	321	100,0

Figura 19

Frecuencia respecto al punto que influye en la gestión de la calidad según la guía Pmbok



De la encuesta, respecto a la pregunta 15: ¿Cuál de los puntos considera usted que influye en la Planificación de la calidad? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 37,7% de los participantes consideraron a la Identificación de estándares como el punto que influye en la Planificación de la calidad según la guía Pmbok. Seguido del 34,0 % que respondió plan de la dirección. Mientras el 28,3 % consideró al registro de riesgos como el punto que influye en la Planificación de la calidad.

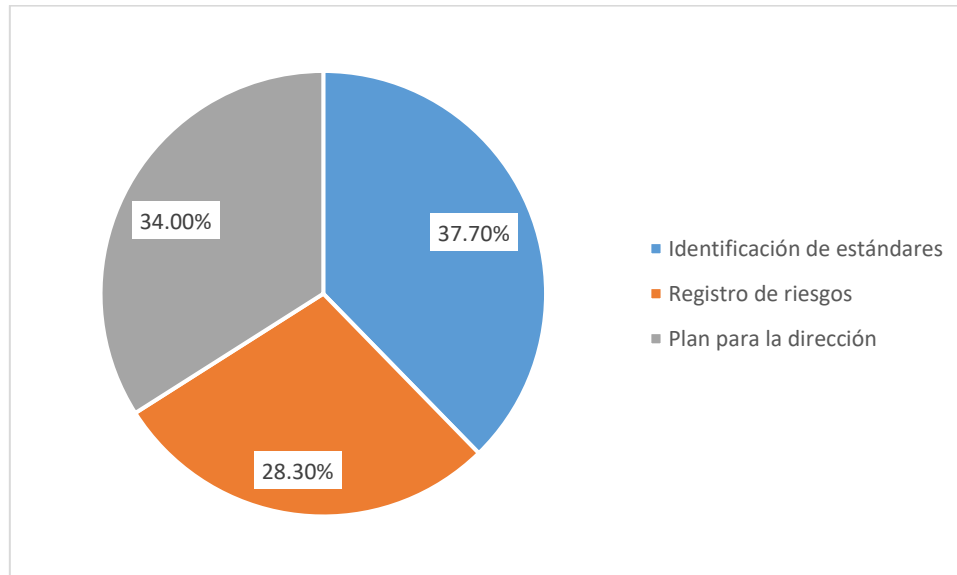
Tabla 16

Frecuencia respecto al punto que influye en la Planificación de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Identificación de estándares	121	37,7
	Registro de riesgos	91	28,3
	Plan para la dirección	109	34,0
	Total	321	100,0

Figura 20

Frecuencia respecto al punto que influye en la Planificación de la calidad



De la encuesta, respecto a la pregunta 16:¿Cuál de los siguientes factores que afecta el Aseguramiento de la calidad es el más importante? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 52,6% de los participantes consideraron al análisis de operaciones como el factor que afecta el aseguramiento de la calidad de mayor importancia. Mientras que el resto, 47,4%, señalaron que el factor más importante son las auditorías de calidad.

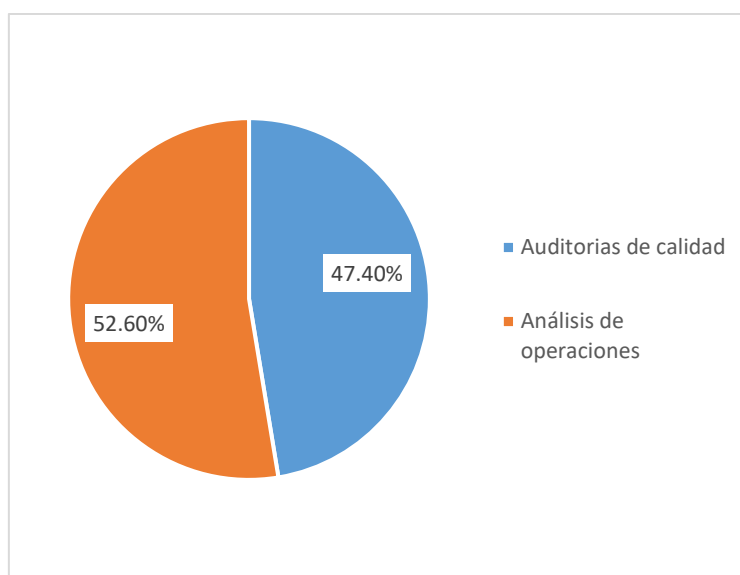
Tabla 17

Frecuencia respecto al factor que afecta el Aseguramiento de la calidad de mayor importancia.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Auditorías de calidad	152	47,4
	Análisis de operaciones	169	52,6
	Total	321	100,0

Figura 21

Frecuencia respecto al factor que afecta el Aseguramiento de la calidad de mayor importancia.



De la encuesta, respecto a la pregunta 17: ¿Cuál de los indicadores es la más importante para el Control de calidad? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 36,8 % de los participantes consideraron que el indicador más importante para el Control de calidad es la evaluación de desempeño. Seguido del 34,9 % que respondió registro de resultados. Mientras el 28,3 % consideró a el Monitoreo de resultados como el indicador más importante para el control de calidad.

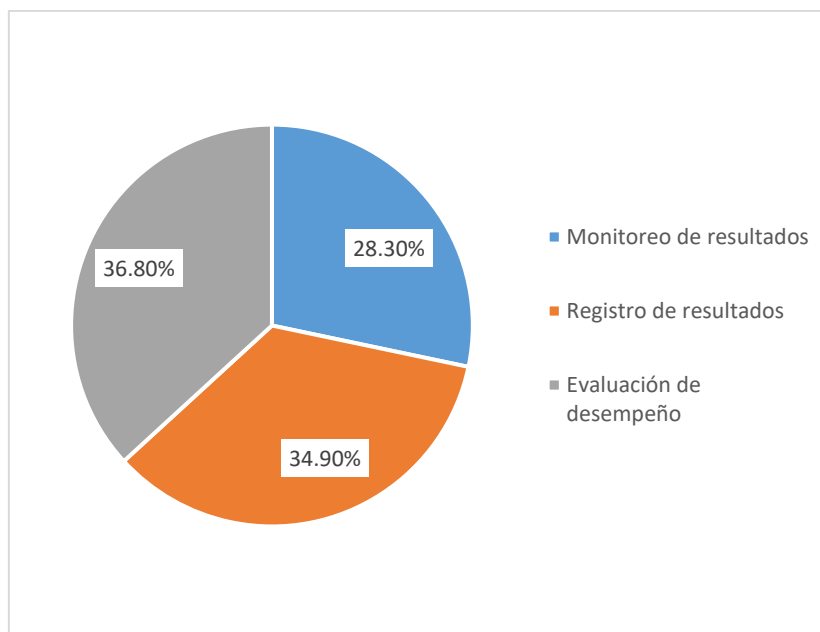
Tabla 18

Frecuencia respecto al indicador más importante para el Control de calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Monitoreo de resultados	91	28,3
	Registro de resultados	112	34,9
	Evaluación de desempeño	118	36,8
	Total	321	100,0

Figura 22

Frecuencia respecto al indicador más importante para el Control de calidad



De la encuesta, respecto a la pregunta 18: ¿Cuál de los puntos considera usted que influye en la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero? se logra apreciar, en la tabla y figura, que el 34,0 % de los participantes consideraron a las no conformidades como el punto que influye en la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero. Seguido del 33,6% que respondió Acciones correctivas a esta pregunta. Mientras el 32,4 % consideró a la detección de hallazgos como el punto que influye en la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero.

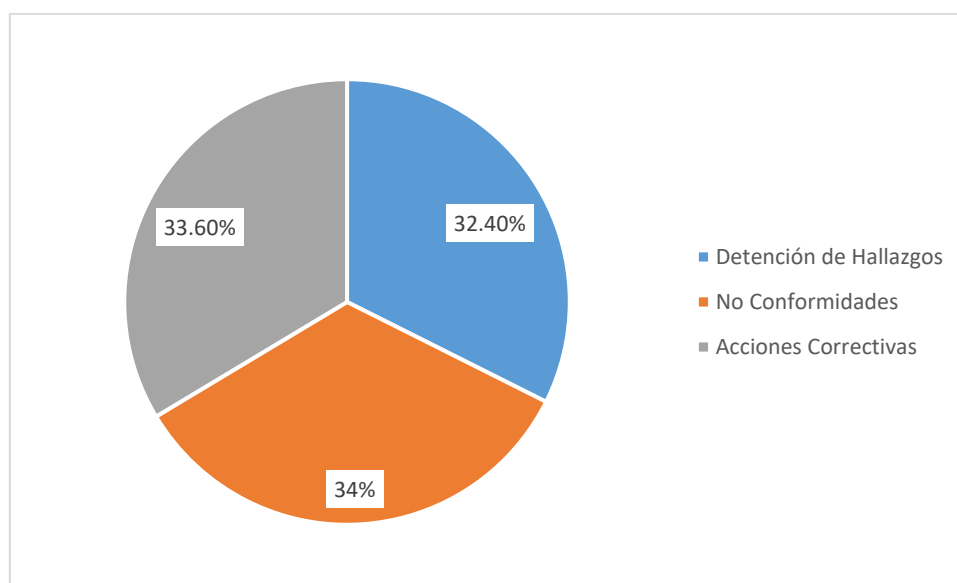
Tabla 19

Frecuencia respecto al punto que influye en la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Detención de Hallazgos	104	32,4
	No Conformidades	109	34,0
	Acciones Correctivas	108	33,6
	Total	321	100,0

Figura 23

Frecuencia respecto al punto que influye en la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero



La pregunta 19 de la encuesta pregunta: "¿Cuál de los siguientes considera que es el más influyente en términos de afectar la detección de hallazgos?" Puede verse en la tabla y en la figura que el control de Detección fue citado por el 40,2% de los encuestados como el aspecto más influyente. Sin embargo, el 29,9% de las personas dijo que no se cumplieron los requisitos del proyecto. Aun así, el 29,9% restante citó cambios constantes en los métodos de detección como la razón más importante.

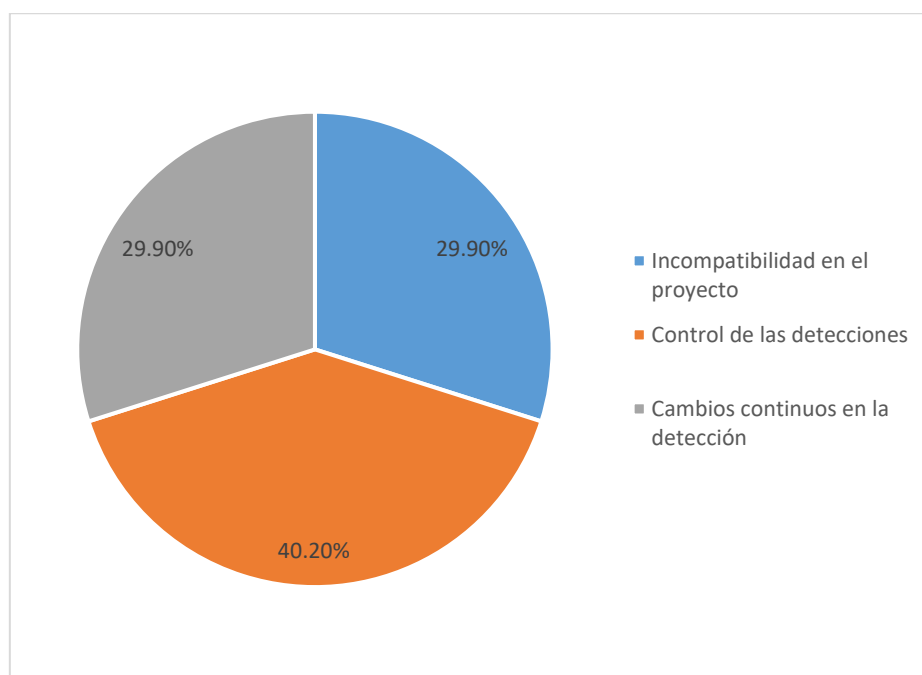
Tabla 20

Frecuencia respecto al factor que afecta a la detección de hallazgos que más influye

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Incompatibilidad en el proyecto	96	29,9
	Control de las detecciones	129	40,2
	Cambios continuos en la detección	96	29,9
	Total	321	100,0

Figura 24

Frecuencia respecto al factor que afecta a la detección de hallazgos que más influye



De la encuesta, respecto a la pregunta 20: ¿Cuál de los indicadores es el más importante para las no conformidades? se logra apreciar, en la tabla e imagen, que el 53,0 % de los participantes eligieron a los requisitos de la no conformidad como el indicador de mayor relevancia. Mientras que el resto, 47,0 %, señalaron como el indicador más importante para las no conformidades a la Evidencia de la auditoría.

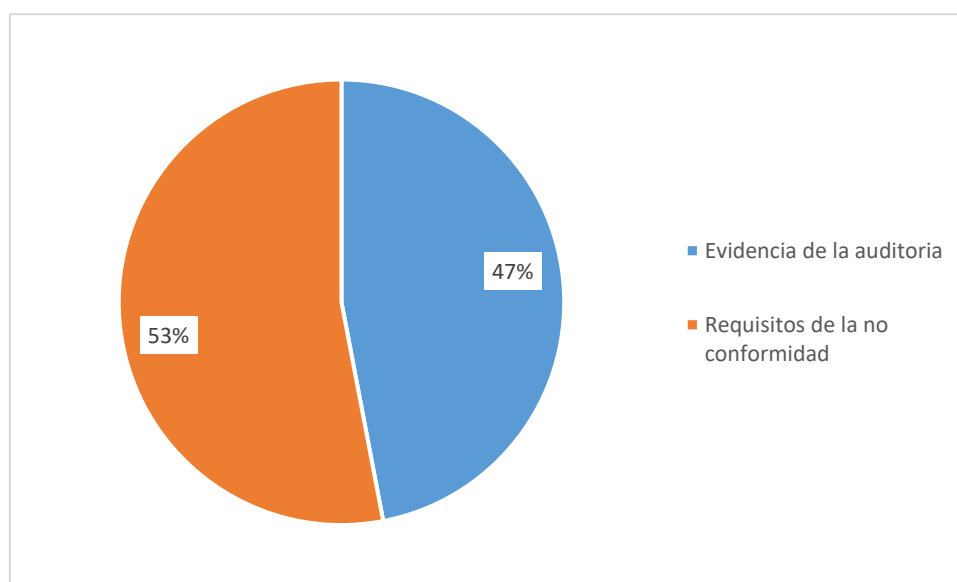
Tabla 21

Frecuencia respecto al indicador más importante para las no conformidades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Evidencia de la auditoría	151	47,0
	Requisitos de la no conformidad	170	53,0
Total		321	100,0

Figura 25

Frecuencia respecto al indicador más importante para las no conformidades



De la encuesta, respecto a la pregunta 21: ¿Cuál de los indicadores de las acciones correctivas es el que más influye? se logra apreciar, en la tabla e imagen, que el 33,6 % de los participantes preferían al resultado de auditoría como el indicador más influyente. Seguido del 33,3 % que respondió Recomendaciones para la mejora. Mientras el 33,0 % consideraron al Estado de las acciones correctivas como el indicador que más influye.

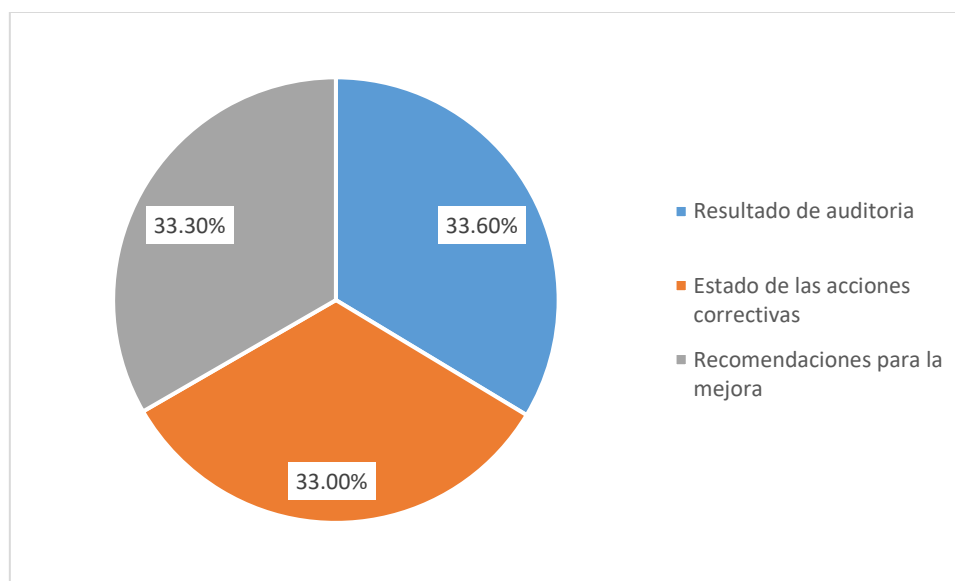
Tabla 22

Frecuencia respecto al indicador de las acciones correctivas que más influye

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Resultado de auditoría	108	33,6
	Estado de las acciones correctivas	106	33,0
	Recomendaciones para la mejora	107	33,3
	Total	321	100,0

Figura 26

Frecuencia respecto al indicador de las acciones correctivas que más influye



V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Callapiña et al. (2019) examinaron la conexión entre la gestión del riesgo operacional en sistemas y la gestión de la calidad en iniciativas de software, utilizando esta última aplicada en una institución financiera privada de Lima. En la investigación se utilizó el PMBOK, sexta edición del manual de mejores prácticas del Project Management Institute, y la guía de gestión de riesgo operacional en sistemas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones. El diseño es no experimental transeccional, la metodología cuantitativa y el alcance correlacional. Los resultados del estudio indicaron una débil relación entre la gestión del riesgo operacional y la gestión de la calidad de los proyectos de software. No obstante, este estudio descubrió que la Gestión de la Calidad, de acuerdo con la guía del PMBOK, tiene un impacto en la disminución de la frecuencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana.

Lucho y Rodríguez (2015) sugirieron un método para gestionar el cronograma, el presupuesto y la calidad del Centro Comercial Chugay utilizando las herramientas operativas del PMBOK. Se descubrió que era necesario avanzar en las áreas de gestión del tiempo, el dinero y la calidad para cumplir los objetivos del proyecto. Basándose en sus hallazgos, los investigadores llegaron a la conclusión de que creando un seguimiento adecuado del alcance del proyecto y aplicando las ideas descritas en la guía del PMBOK, podemos gestionar con éxito los cambios que se produzcan durante la ejecución del proyecto. Cabe mencionar que los hallazgos del análisis demostraron una relación entre la planificación de la Gestión de la Calidad y la disminución de la frecuencia de errores en los proyectos del sector financiero en la región metropolitana de Lima.

Castillo (2016) sugirió agregar un cuadro de control a la gestión de proyectos públicos, fortificar el SNIP e imponer una triple restricción a su administración para mejorar el actual

sistema de proyectos públicos, el Sistema Nacional de Inversión Pública. Se demostró que una gestión presupuestaria eficaz requiere un método de clasificación y estimación de costes. Este método es significativo, ya que puede utilizarse para determinar el coste global del proyecto y como medio de seguimiento de su avance. No obstante, los hallazgos del estudio implican que el control de calidad ayuda a disminuir la probabilidad de que se repitan errores en las iniciativas del sector financiero en la región metropolitana de Lima. Esto se debe a la correlación Rho de Spearman y al valor de sigma bilateral de 0,000.

En el estudio llevado a cabo por Córdova en 2017, se propuso utilizar una solución basada en el PMBOK para abordar el desafío de impulsar la productividad en una empresa de servicios. Para ello, se identificaron tres aspectos cruciales de la gestión de proyectos: el tiempo, los costos y la calidad del proyecto, ya que se encontró que estaban estrechamente relacionados con los desafíos específicos que enfrentaba la organización. Como respuesta a esta problemática, se consideró el uso de software de gestión de proyectos como una posible solución.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se concluye que la gestión de la calidad según la guía Pmbok se relaciona con la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima metropolitana. Dado que, en los resultados se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.765** y el sigma (bilateral) es de 0,000.
- 6.2. Se logró concluir que planificar la Gestión de la Calidad influye en la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana. Debido a que, se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.676** y el sigma (bilateral) es de 0,000.
- 6.3. En base a lo obtenido en los resultados, se puede concluir que existe influencia entre el aseguramiento de la calidad y la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima metropolitana. Dado que, se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.300** y el sigma (bilateral) es de 0,000.
- 6.4. Se concluye que controlar la calidad influye en la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima metropolitana, ya que, en los resultados se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0.766** y el sigma (bilateral) es de 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda implementar las prácticas de gestión de calidad según la guía PMBOK en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana. Esto implica establecer un enfoque sistemático para identificar y abordar los errores recurrentes, mejorando así la calidad de los proyectos. Además, se sugiere realizar un seguimiento regular de los indicadores de calidad y utilizar técnicas de análisis estadístico para evaluar el impacto de estas prácticas en la reducción de errores.
- 7.2. Se aconseja realizar una investigación exhaustiva sobre cómo la planificación de la gestión de la calidad ayuda al sector de Lima Metropolitana a reducir los errores en las iniciativas financieras. Esta investigación ofrecerá información útil para mejorar los procedimientos de planificación de la calidad en los proyectos financieros mediante el examen de situaciones reales y la aplicación de herramientas y metodologías de gestión de la calidad.
- 7.3. Se recomienda fortalecer el aseguramiento de la calidad en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana. Esto puede lograrse mediante la implementación de auditorías internas y revisiones sistemáticas regulares para identificar áreas de mejora y prevenir la recurrencia de errores. Además, se sugiere establecer indicadores de calidad y realizar un seguimiento continuo para evaluar la efectividad del aseguramiento de la calidad en la reducción de errores.
- 7.4. Se recomienda implementar un sistema de control riguroso. Esto incluye establecer procesos de monitoreo continuo, realizar inspecciones y pruebas regularmente, y tomar medidas correctivas oportunas. Además, se sugiere fomentar una cultura de mejora continua, donde los equipos de proyecto estén comprometidos en identificar y resolver problemas de calidad.

VIII. REFERENCIAS

- Adrianzen, C. (2016). *La rentabilidad de los bancos comerciales y el ambiente macro económico: el caso peruano en el periodo 1982-2014*. [Tesis de doctorado, Universitat Politècnica de Catalunya]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=129292>
- Andrade, P. (2016). *Gestión de costos y su relación con la gestión de tiempo y gestión de riesgos según el PMI (Project Management Institute) como parte de la gerencia de proyectos. Caso de aplicación al proyecto de construcción inmobiliario edificio cervantes*. [Tesis de grado, Pontifica Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/26061>
- Arciniegas, C. y Gómez, H. (2017). *Diseñar un sistema de gestión de calidad, basados en la guía del PMBOK quinta edición, que permita organizar las operaciones, para brindar un servicio de alta calidad en el restaurante sabor de la granja ubicado en Turbaco (Bolívar)*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/19355>
- Avilés, M. (2013). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para obras de construcción de viviendas sociales*. [Tesis de grado, Universidad Andrés Bello]. Repositorio UNAB. <http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/1704>
- Barzola, E. (2019). *Gestión de la calidad - PMBOK y costos de calidad de viviendas techo propio (Chilca - Huancayo)*. [Tesis de pregrado de la Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio UNCP. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6328>
- Benavides, M (2016). *Diseño de gestión de proyectos bajo la guía metodológica del Project Management Institute, INC. - PMI® para la Empresa Mabego S.A.S*. [Tesis de maestría, Universidad EAFIT]. Repositorio Institucional Universidad EAFIT.

<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/6995517d-33ca-4dd5-806f-25fd76cb8fda/content>

Cabellos, J. (2012). *Aplicación de la guía del Pmbok en el desarrollo de un proyecto educativo*. [Tesis de Grado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/527>

Cárdenas, V. (2013). *Planeamiento integral de la construcción de 142 viviendas unifamiliares en la ciudad de Puno aplicando lineamientos de la Guía del PMBOK*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica Del Perú]. Repositorio de Tesis PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/items/377930ec-4186-4825-a0d3-01186ac5cc6c>

Carrera, C., Ligña, C., Moreno, G. y Morales, R. (2018). *Sistemas de Gestión de Calidad* (1^o ed). Editorial Grupo Compás.

Castillo, A. (2016). *Influencia de la gestión de proyecto públicos basado en la metodología PMBOK en la triple restricción de la unidad ejecutora N° 301189 Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNT. <https://repositorio.uct.edu.pe/bitstreams/11b5deeb-907f-42a6-8c31-038d65b03cbf/download>

Castro, H., Diez, H. y Quijano, L (2018). Plan de gestión de costos en dirección de proyectos. Aplicación en una empresa del sector minero – industrial de Colombia. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 74, 22-39. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20628498002.pdf>

Chuto, E. (2014). *Desarrollo de la metodología para la implementación de la norma ISO 9001 – 2008 en la empresa textil RAM JEANS*. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio ESPOCH. <https://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/3679>

- Córdova, G. (2017). *Aplicación de la gestión de proyectos enfocado en la guía del PMBOK para mejorar la productividad de la Empresa Lumen Ingeniería S.A.C., Los Olivos, 2017*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1428>
- Díaz, P.; Rojas, D. y Taboada, J. (2021). *Gestión de la calidad y su impacto en la no recurrencia de las no conformidades generadas durante el desarrollo del proyecto “Construcción de la planta Precor – Chilca”, en el año 2020-2021 ejecutada por la empresa GERENPRO*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5161>
- Espejo, A. y Veliz, J. (2013). *Aplicación de la extensión para la construcción de la guía del PMBOK - tercera edición, en la gerencia de proyecto de una presa de relaves en la unidad operativa Arcata-Arequipa*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4789>
- Flores, R. (2019). *Influencia de la gestión de calidad de construcción en la ejecución de proyectos de obras eléctricas de empresas de ingeniería y servicios eléctricos, en la provincia de Lima Metropolitana, año 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/3991>
- García, S. (2018). *Propuesta de un proceso de gestión de calidad de proyectos para la oficina de administración de proyectos (PMO) de una entidad financiera*. [Tesis de maestría, Universidad para la Cooperación Internacional]. Repositorio Institucional UCI. <https://www.ucipfg.com/biblioteca/files/original/cd10c2dc38bc7f7dc9606f20b83b26d.pdf>

- Glasserman, L. y Ruiz, J. (2021). Características del aseguramiento de la calidad educativa: Un mapeo sistemático 2016-2020. *Revista Complutense de Educación*, 32(3).
<https://doi.org/10.5209/rced.70182>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación* (5° ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Herrada, M. (2022). *Gestión de interesados bajo el enfoque PMBOK® como estrategia de competitividad global en proyectos de sistemas de información en entidades financieras estatales*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5716>
- Jaramillo, J. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de proyectos que considere trabajar tanto con metodologías tradicionales como con metodologías ágiles en el Banco de Occidente*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana Cali]. Repositorio PUJC. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10453055.pdf>
- Jerez, L. (2016). Propuesta metodológica para la gestión de proyectos sociales para la dirección de desarrollo sostenible de Cemex Colombia basada en el estándar PMBOK del PMI. [Tesis de grado, Universidad Industrial de Santander]. Repositorio de la Universidad Industrial de Santander. <https://noesis.uis.edu.co/handle/20.500.14071/35468>
- León, M. (2020). *Sistema de gestión de calidad CIV para la construcción de entidades financieras de la ciudad de Huancayo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNPC. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6243>
- Lucho, E y Rodríguez, E (2015). *Aplicación de la guía PMBOK al proyecto centro comercial en Chugay en la gestión del tiempo, gestión del costo y gestión de la calidad*. [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/1158>

- Luna, E. (2020). *Propuesta metodológica de planeación según guía PMBOK® para el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Madecor S.A.S.* [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio Institucional UPB. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9172>
- Martín, M. y Rodríguez, J. (2019). *CAPA: Acciones correctivas y preventivas en las industrias alimentarias*. Editorial Díaz Santos.
- Martínez, E. y Solano, C. (2015). *Propuesta metodológica para la gestión de proyectos de electrificación rural en alcance, tiempo y costo en central eléctricas del norte de Santander S.A. E.S.P. (Guía del PMBOK)*. [Tesis de grado, Universidad Industrial de Santander]. Repositorio UNIGUAJIRA. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/>
- Mayurí, J. (2015). El marketing y la ventaja competitividad en los alumnos de FCA-UNMSM, comparada con los alumnos de administración de la Universidad de los Estudios de Bérghamo. *Rev de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 18(36), 31-38. <https://doi.org/10.15381/gtm.v18i36.11705>
- Montenegro, J. y Zhindon, M. (2014). *Diseño de un sistema de gestión de calidad aplicado a la Coac. Jardín Azuayo*. [Tesis de grado, Universidad de Cuenca]. Repositorio UCUENCA. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/items/4237f755-97b1-46cd-8def-130e5e7d5e3a>
- Morales, J. (2014). *Comportamiento del sistema bancario y sus efectos en la economía y las finanzas*. [Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/1137>
- Morán G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación* (1º ed.). Pearson educación, México.
- Núñez, E. y Palacios, M. (2022). *Aplicación de los procesos de planificación de la gestión de riesgos utilizando la guía de buenas prácticas del PMBOK® sexta edición para*

- mejorar la ejecución del proyecto de mejoramiento de los servicios del sistema de agua potable del Centro Poblado Nuevo Paraíso, distrito de Supe Puerto, provincia de Barranca – Lima.* [Tesis de posgrado de la Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6167>
- PMI. (2017). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)* (6° ed.). Project Management Institute.
- Quesada, J. (2017). *Aplicación de la guía PMBOK para la planificación del alcance, tiempo y costo para licitar el proyecto cámara de rejas.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14972>
- Ramírez, A., Ampa, I. y Ramírez, K. (2007). *Tecnología de la investigación* (1° ed.). Editorial Moshera SRL.
- Rivera, W. (2022). *Influencia del desarrollo de un sistema de gestión de calidad en proyectos de construcción en la Empresa CONINSA SAC - Llacuabamba 2022.* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87645>
- Soto, E. (2015). *Aplicación de la guía del Pmbok® en el desarrollo de nuevos productos farmacéuticos en un área de investigación y desarrollo.* [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Cybertesis UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4266>
- Torres, I. (2019). *Acciones correctivas – Qué son y Cómo Gestionarlas.* IveConsultores. <https://iveconsultores.com/acciones-correctivas/>

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA																										
Problema General ¿La gestión de calidad basada en la guía PMBOK se relacionará con la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la planificación de la gestión de la calidad basada en la guía PMBOK y la disminución de la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana? ¿Qué relación existe entre el aseguramiento de la gestión de la calidad basada en la guía PMBOK y la disminución de la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana? ¿Qué relación existe entre el control de la gestión de la calidad basada en la guía PMBOK y la disminución de la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana?	Objetivo General Determinar si la gestión de calidad basada en la guía PMBOK se correlaciona con la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana. Objetivos específicos Determinar la correlación entre la planificación de la gestión de la calidad basada en la guía PMBOK y la disminución de la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana. Determinar la correlación entre el aseguramiento de la gestión de la calidad basada en la guía PMBOK y la disminución de la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana. Determinar la correlación entre el control de la gestión de la calidad basada en la guía PMBOK y la disminución de la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana.	Hipótesis General La gestión de calidad basada en la guía PMBOK se correlaciona con la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana. Hipótesis específicas Existe una correlación significativa entre la planificación de la gestión de la calidad basada en la guía PMBOK y la disminución de la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana. Existe una correlación significativa entre el aseguramiento de la gestión de la calidad basada en la guía PMBOK y la disminución de la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana. Existe una correlación significativa entre el control de la gestión de la calidad basada en la guía PMBOK y la disminución de la recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero de Lima Metropolitana.	Variable 1: La gestión de la calidad según la guía Pmbok <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th></tr><tr><td rowspan="3">V1. Planificación de la Gestión de la Calidad</td><td>Identificación de estándares</td></tr><tr><td>Registro de riesgos</td></tr><tr><td>Plan para la dirección</td></tr><tr><td rowspan="2">V2. Aseguramiento de la Calidad</td><td>Auditorias de calidad</td></tr><tr><td>Análisis de operaciones</td></tr><tr><td rowspan="3">V3. Controla la Calidad</td><td>Monitoreo de resultados</td></tr><tr><td>Registro de resultados</td></tr><tr><td>Evaluación de desempeño</td></tr></table> Variable 2. Disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th></tr><tr><td rowspan="3">V4. Detención de Hallazgos</td><td>Incompatibilidad en el proyecto</td></tr><tr><td>Control de las detecciones</td></tr><tr><td>Cambios continuos en la detección</td></tr><tr><td rowspan="2">V5. No conformidades</td><td>Evidencia de la auditoria</td></tr><tr><td>Requisitos de la no conformidad</td></tr><tr><td rowspan="3">V6. Acciones Correctivas</td><td>Resultado de auditoria</td></tr><tr><td>Estado de las acciones correctivas</td></tr><tr><td>Recomendaciones para la mejora</td></tr></table>	Dimensiones	Indicadores	V1. Planificación de la Gestión de la Calidad	Identificación de estándares	Registro de riesgos	Plan para la dirección	V2. Aseguramiento de la Calidad	Auditorias de calidad	Análisis de operaciones	V3. Controla la Calidad	Monitoreo de resultados	Registro de resultados	Evaluación de desempeño	Dimensiones	Indicadores	V4. Detención de Hallazgos	Incompatibilidad en el proyecto	Control de las detecciones	Cambios continuos en la detección	V5. No conformidades	Evidencia de la auditoria	Requisitos de la no conformidad	V6. Acciones Correctivas	Resultado de auditoria	Estado de las acciones correctivas	Recomendaciones para la mejora	Tipo de Investigación: Descriptiva Nivel de Investigación: Correlacional - transversal Métodos: Deductivo - cuantitativo Diseño de investigación: No experimental Población: La población de estudio son los proyectos relacionados al Sector Financiero en Lima Metropolitana, el cual cuenta con 3870 proyectos en dicho departamento. Muestra: La muestra de estudio se determinó en 321 proyectos del Sector Financiero, qué laboran en Lima Metropolitana.
Dimensiones	Indicadores																													
V1. Planificación de la Gestión de la Calidad	Identificación de estándares																													
	Registro de riesgos																													
	Plan para la dirección																													
V2. Aseguramiento de la Calidad	Auditorias de calidad																													
	Análisis de operaciones																													
V3. Controla la Calidad	Monitoreo de resultados																													
	Registro de resultados																													
	Evaluación de desempeño																													
Dimensiones	Indicadores																													
V4. Detención de Hallazgos	Incompatibilidad en el proyecto																													
	Control de las detecciones																													
	Cambios continuos en la detección																													
V5. No conformidades	Evidencia de la auditoria																													
	Requisitos de la no conformidad																													
V6. Acciones Correctivas	Resultado de auditoria																													
	Estado de las acciones correctivas																													
	Recomendaciones para la mejora																													

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

Puesto que desempeña:.....Sexo:.....Edad:.....

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
01	Considera usted que realizar una identificación de estándares de calidad influenciaría en el primer paso de la gestión de calidad.					
02	Dentro de la empresa se lleva un registro de todos los problemas suscitados que puedan representar riesgos para la planificación de la calidad.					
03	Cree que los gerentes de la empresa deben iniciar un plan de dirección que permita una correcta planificación de la calidad,					
04	En la empresa se realizan supervisiones bajo estándares de calidad.					
05	Un proceso de análisis de cada operación realizada en la empresa influencia en el aseguramiento de la calidad.					
06	Los encargados de cada área realizan monitoreo a los resultados					
07	Los encargados de área registran los resultados de cada estrategia empleada en la empresa con el fin de verificar el control de calidad.					
08	Se llevan a cabo evaluaciones de desempeño dentro de la empresa como parte de un control para mejorar la calidad de los procesos.					
09	Según lo que usted observa, considera que se realiza la detención de Hallazgos					
10	Considera usted que se da la existencia de la auditoría					
11	Se obtienen correctos resultados de la auditoría					
12	Considera usted que el estado de las acciones correctivas son buenas					
13	Considera usted que se debe de dar recomendaciones para obtener mejores resultados					
Marque con una (x) la alternativa que considera la mas adecuada para cada pregunta.						
14	¿Cuál de los puntos considera usted que influye en la gestión de la calidad según la guía Pmbok?					
	a.	Planificación de la gestión de la calidad				
	b.	Aseguramiento de la calidad				
	c.	Controla la calidad				

15	¿Cuál de los puntos considera usted que influye en la Planificación de la calidad?	
	a.	Identificación de estándares
	b.	Registro de riesgos
	c.	Plan para la dirección
16	¿Cuál de los siguientes factores que afecta el Aseguramiento de la calidad es el más importante?	
	a.	Auditorías de calidad
	b.	Análisis de operaciones
17	¿Cuál de los indicadores es la más importante para el Control de calidad?	
	a.	Monitoreo de resultados
	b.	Registro de resultados
	c.	Evaluación de desempeño
18	¿Cuál de los puntos considera usted que influye en la disminución de recurrencia de errores en los proyectos del sector financiero?	
	a.	Detención de Hallazgos
	b.	No Conformidades
	c.	Acciones Correctivas
19	¿Cuál de los siguientes factores que afecta a la detección de hallazgos considera que es el que influye más?	
	a.	Incompatibilidad en el proyecto
	b.	Control de las detecciones
	c.	Cambios continuos en la detección
20	¿Cuál de los indicadores es la más importante para las no conformidades?	
	a.	Evidencia de la auditoría
	b.	Requisitos de la no conformidad
21	¿Cuál de los indicadores de las acciones correctivas es la que más influye?	
	a.	Resultado de auditoría
	b.	Estado de las acciones correctivas
	c.	Recomendaciones para la mejora

Anexo C. Ficha de Validación de Instrumento por juicios de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

Ficha de Validación (Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Collazos Páucar, Edwin
 1.2. Grado académico: Doctor en Economía
 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de EUPG-UNFV
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
 1.5. Título de la Investigación: "LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGUN LA GUIA PMBOK Y LA DISMINUCIÓN DE RECURRENCIA DE ERRORES EN LOS PROYECTOS DEL SECTOR FINANCIERO DE LIMA METROPOLITANA"
 1.6. Autor(a) del Instrumento: Rosa Edmunda Huamani Revollar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Indicadores	Deficiente 0-20%	Baja 21-50%	Regular 51-70%	Buena 71%-90%	Muy buena 91%-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				90%	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				90%	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad				90%	
4. Organización	Existe una organización lógica				90%	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				90%	
6. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.				90%	
7. Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación				90%	
8. Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores				90%	
9. Metodología	La formulación responde a la investigación				90%	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				90%	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

a) Deficiente ☐ b) Baja ☐ c) Regular ☐ d) Buena ☒ e) Muy buena ☐

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, Enero de 2020

DR. EDWIN COLLAZOS PAUCAR



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**Ficha de Validación
(Juicio de Experto)**

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Sánchez Camargo, Mario Rodolfo
 1.2. **Grado académico:** Magister en Metodología de la Investigación
 1.3. **Cargo e Institución donde labora:** Docente de EUPG-UNFV
 1.4. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario
 1.5. **Título de la Investigación:** "LA GESTION DE LA CALIDAD SEGUN LA GUIA PMBOK Y LA DISMINUCIÓN DE RECURRENCIA DE ERRORES EN LOS PROYECTOS DEL SECTOR FINANCIERO DE LIMA METROPOLITANA"
 1.6. **Autor(a) del Instrumento:** Rosa Edmunda Huamani Revollar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Indicadores	Deficiente 0-20%	Baja 21-50%	Regular 51-70%	Buena 71%-90%	Muy buena 91%-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				90%	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				90%	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad				90%	
4. Organización	Existe una organización lógica				90%	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				90%	
6. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.				90%	
7. Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación				90%	
8. Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores				90%	
9. Metodología	La formulación responde a la investigación				90%	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				90%	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

a) Deficiente ☐ b) Baja ☐ c) Regular ☐ d) Buena ☒ e) Muy buena ☐

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, Enero de 2020

MG. MARIO RODOLFO SANCHEZ CAMARGO



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**Ficha de Validación
(Juicio de Experto)**

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Escobar La Cruz, Mario Oriel
 1.2. **Grado académico:** Maestro en Auditoría Integral
 1.3. **Cargo e Institución donde labora:** Jefe Auditor
 1.4. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario
 1.5. **Título de la Investigación:** "LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGUN LA GUÍA PMBOK Y LA DISMINUCIÓN DE RECURRENCIA DE ERRORES EN LOS PROYECTOS DEL SECTOR FINANCIERO DE LIMA METROPOLITANA"
 1.6. **Autor(a) del Instrumento:** Rosa Edmunda Huamani Revollar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Indicadores	Deficiente 0-20%	Baja 21-50%	Regular 51-70%	Buena 71%-90%	Muy buena 91%-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					95%
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					95%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad					95%
4. Organización	Existe una organización lógica					95%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					95%
6. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					95%
7. Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación					95%
8. Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores					95%
9. Metodología	La formulación responde a la investigación					95%
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

a) Deficiente ☐ b) Baja ☐ c) Regular ☐ d) Buena ☐ e) Muy buena ☒

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, Enero de 2020

MG. MARIO ORIEL ESCOBAR LA CRUZ