



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La gestión de la información y competitividad de los colaboradores en  
las entidades financieras, Tarapoto, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Luna Sánchez, Flavia Rebeca ([orcid.org/0000-0002-6517-5077](https://orcid.org/0000-0002-6517-5077))

Ortiz Ríos, Angie Natalia ([orcid.org/0000-0002-3972-5186](https://orcid.org/0000-0002-3972-5186))

**ASESOR:**

Mg. Tarrillo Paredes, José ([orcid.org/0000-0003-3229-3189](https://orcid.org/0000-0003-3229-3189))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, dándome las fuerzas necesarias para seguir a delante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder la dignidad ni desfallecer en el intento. Asimismo a las personas que amo, siendo el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, haciendo crecer en mí las bases de desarrollo y deseos de superación personal.

**Flavia**

El resultado de este trabajo investigativo está dedicado a mis padres porque siempre estuvieron conmigo brindándome su apoyo y consejos para ser la persona que soy hoy en día, con principios, valores, perseverancia y empeño en cumplir todas mis metas trazadas.

**Angie**

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a los profesores, a mi familia y personas especiales en mi vida, no pudiese sentirme más amena con la confianza puesta sobre mi persona, especialmente cuando he contado con su mejor apoyo en los momentos que sentí decaer en el proceso investigativo, muchas gracias a ellos a los que siempre guardo y guardaré en el alma.

**Flavia**

Quiero agradecer a mis padres por su contante apoyo a lo largo del camino académico, a los docentes por sus sabios conocimientos rigurosos y precisos que servirán para ser un profesional a carta cabal.

**Angie**

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| Carátula.....   | i    |
| Dedicatoria .....   | ii   |
| Agradecimiento .....  | iii  |
| Índice de contenidos .....  | iv   |
| Índice de tablas .....  | v    |
| Índice de figuras .....   | vi   |
| Resumen.....  | vii  |
| Abstract.....   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN.....  | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....   | 5    |
| III. METODOLOGÍA .....  | 15   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....  | 15   |
| 3.2. Variables y operacionalización.....  | 16   |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .. | 17   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....                        | 18   |
| 3.5. Procedimientos .....   | 20   |
| 3.6. Método de análisis de datos .....  | 20   |
| 3.7. Aspectos éticos.....   | 21   |
| IV. RESULTADOS.....   | 22   |
| V. DISCUSIÓN.....   | 30   |
| VI. CONCLUSIONES .....  | 34   |
| VII. RECOMENDACIONES.....   | 35   |
| REFERENCIAS.....  | 36   |
| ANEXOS .....  | 42   |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Categorización de los instrumentos .....   | 19 |
| Tabla 2 Validación de expertos .....   | 19 |
| Tabla 3 Fiabilidad de Alfa de Cronbach – Variables/Dimensiones .....                           | 22 |
| Tabla 4 Validez según juicio de expertos .....   | 23 |
| Tabla 5 Validez según juicio de expertos .....   | 23 |
| Tabla 6 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk.....   | 24 |
| Tabla 7 Relación entre la gestión de la información y la competitividad .....                  | 27 |
| Tabla 8 Relación entre la comparación de la información y la competitividad .....              | 28 |
| Tabla 9 Relación entre la identificación de riesgos y la competitividad .....                  | 28 |
| Tabla 10 Relación entre la conexión de conocimiento y comunicación y la<br>competitividad..... | 29 |
| Tabla 11 Operacionalización de variables.....  | 43 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Esquema del diseño no experimental ..... | 16 |
|---|----|

## Resumen

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la gestión de la información con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022. En cuanto a la metodología, se precisa que el estudio fue realizado en base a un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, de alcance o nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal, donde la población y muestra estuvo comprendida por 50 colaboradores de las entidades objeto de estudio, asimismo para la recolección de los datos necesarios para dar respuesta a los objetivos se recurrió a la aplicación del cuestionario como instrumento. Los principales resultados revelaron que a través de la prueba estadística de correlación se obtuvo un nivel de significancia igual a (0.000) con un coeficiente  $Rho=0.853^{**}$ , indicando una correlación positiva alta. Llegando a concluir que la gestión de la información se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022, por cuanto se obtuvo suficiente evidencia estadística para contrastar la hipótesis, al confirmar el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación.

**Palabras clave:** Gestión, información, conocimiento, competitividad, productividad.

## **Abstract**

The objective of this research work was to determine how information management is related to the competitiveness of collaborators in financial entities, Tarapoto, 2022. Regarding the methodology, it is specified that the study was conducted based on a quantitative approach of applied type, descriptive-correlational scope or level and non-experimental cross-sectional design, where the population and sample consisted of 50 collaborators of the entities under study, also for the collection of the data necessary to answer the objectives, the application of the questionnaire was used as an instrument. The main results revealed that through the correlation statistical test a significance level equal to (0.000) was obtained with a coefficient  $Rho=0.853^{**}$ , indicating a high positive correlation. It was concluded that information management is significantly related to the competitiveness of employees in financial institutions, Tarapoto, 2022, since sufficient statistical evidence was obtained to test the hypothesis, confirming the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis of the research.

**Key words:** Management, information, knowledge, competitiveness, productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

En el actual mundo globalizado, la gestión de la información representa una herramienta de administración efectiva para las empresas, puesto que contribuye a la maximización del valor y genera múltiples beneficios en cuanto al procesamiento y uso eficiente de los datos, ya sea desde su obtención hasta su práctica final; no obstante, su falta de implementación o inadecuada aplicación ha conllevado a que muchas organizaciones, sobre todo las del rubro financiero, presenten fallas durante sus procesos, reflejándose en el bajo nivel de competitividad por parte de sus colaboradores. (Bernal y Rodríguez, 2019)

A nivel de Latinoamérica, Munafo (2019) revela que más del 33% de las empresas se caracterizan por mantener su información en sistemas aislados y cada una de sus dependencias procesa, almacena y emplea sus datos de manera independiente, provocando la duplicidad de esfuerzos y retrasos en el desarrollo de sus principales operaciones, situación que impacta de manera directa en la competitividad y por consiguiente en el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios. Por otro lado, Ordóñez-Granda et al. (2020) sostienen que en el Ecuador, la entidad financiera Produbanco demuestra falencias respecto al manejo de su información, dado que su periodo de ejecución de procesos llega a alargarse hasta en un 48% y se enfrentan a significativas pérdidas de tiempo en atención como también retrasos en la toma de decisiones, lo cual expone el bajo nivel de competitividad de los colaboradores.

En el caso del Perú, Toledo (2018) da a conocer que el 45% de las entidades financieras al no gestionar de manera idónea su información les ha perjudicado de manera considerable, ocasionando distintos inconvenientes al momento de ofrecer sus servicios como por ejemplo dificultad para la localización y acceso de documentación relevante como la ausencia de automatización y control de procedimientos de transferencia y descarga de base de datos. De manera similar, Paillacar et al. (2019) indican que el principal efecto negativo que una deficiente gestión de la información provoca en los usuarios peruanos de bancos, cajas y otras instituciones del sector financiero, es el alto nivel de insatisfacción, ya que perciben un grado inferior de competitividad por parte de los trabajadores cuando cometen errores al registrar datos personales, montos o realizan equivocadas evaluaciones.

En el contexto local el estudio se centra en el caso específico de las entidades financieras de la ciudad de Tarapoto, en donde a través del trabajo de campo realizado por los investigadores se ha observado que algunas de ellas presentan problemas en relación a la integración, automatización, organización y análisis de datos debido a la incorrecta ejecución de procesos de gestión de información; asimismo, la falta de incorporación de procedimientos de integración de datos, impide que los trabajadores puedan realizar las evaluaciones de perfil a los clientes que solicitan préstamos, lo cual puede llegar a representar un problema significativo por su impacto en el riesgo de crédito; igualmente, como otras de las deficiencias que se evidencian es la presencia de sistemas de información lentos que no facilitan la atención y despacho rápido a los usuarios, la falta de soluciones inmediatas y derivaciones constantes a otras áreas que conllevan a la molestia de las personas.

Todo ello, ha generado que los colaboradores no sean competitivos al momento de desempeñar sus funciones, considerando que no cuentan con herramientas óptimas para el manejo de información, lo que representa una restricción para la productividad de dichas organizaciones financieras; como también se puede mencionar que muchos colaboradores no están prestos a seguir capacitándose para conocer nuevos productos digitales que faciliten el desarrollo de sus actividades. Por todo lo expuesto, nace el interés de desarrollar la presente investigación con la finalidad de conocer la vinculación entre la gestión de la información y la competitividad de los colaboradores de las entidades financieras del distrito de Tarapoto en el año 2022.

En base a la realidad expuesta párrafos anteriores se formuló como **problema general**: ¿Cómo se relaciona la gestión de la información con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022?; al mismo tiempo se formularon como **problemas específicos**: ¿Cómo se relaciona la comparación de la información con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022?, ¿Cómo se relaciona la identificación de riesgos con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022?, ¿Cómo se relaciona la conexión de conocimiento y comunicación

con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022?

Como parte de este acápite también fue importante exponer que la investigación se justificó en función a cinco principales criterios. Por su **conveniencia**, dado que ha sido de gran relevancia analizar e identificar las falencias que se puedan estar presentando en cuanto a la gestión de la información y cómo las mismas pueden ser motivos causales para intervenir o afectar el nivel de competitividad de los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Tarapoto que fueron objeto o el escenario de estudio. Por su **relevancia social**, dado que los resultados que se lograron alcanzar podrán ser de gran utilidad para establecer sugerencias asertivas que coadyuven a mitigar las falencias presentes en relación a los temas o variables investigadas. Por su **implicancia práctica**, debido a que se tuvo como propósito principal determinar cómo la gestión de la información se relaciona con la competitividad de los colaboradores de las entidades financieras en la ciudad de Tarapoto. Por su **valor teórico**, puesto que para fundamentar todo el estudio desarrollado las investigadoras tuvieron que recurrir a la ampliación y recopilación de teorías y/o conocimientos procedentes de libros, revistas y otras fuentes confiables de información. Finalmente se justificó por su **utilidad metodológica** por cuanto se emplearon métodos y procedimientos que contribuyeron en todo el proceso investigativo, asimismo porque para facilitar la recopilación de datos se tuvieron que recurrir a la aplicación de métodos y herramientas idóneas.

Conforme a las interrogantes antes elaboradas y con el fin de dar respuesta a las mismas, el **objetivo general** planteado buscó determinar cómo se relaciona la gestión de la información con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022. De la misma manera los **objetivos específicos** planteados fueron: Determinar cómo se relaciona la comparación de la información con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022. Determinar cómo se relaciona la identificación de riesgos con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022. Determinar cómo se relaciona la conexión de conocimiento y

comunicación con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022.

Para concluir, la **hipótesis general** presentó una respuesta alterna y una nula, es decir:  $H_i$ . La gestión de la información se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022.  $H_o$ : La gestión de la información no se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022. Igualmente las hipótesis específicas establecidas fueron las siguientes:  $H_1$ . La comparación de la información se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022;  $H_2$ . La identificación de riesgos se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022;  $H_3$ . La conexión de conocimiento y comunicación se relacionan significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Como punto de partida del presente apartado o capítulo, se ha precisado que para brindar mayor fundamentación al estudio resultó pertinente y necesario exponer trabajos o investigaciones realizadas con anterioridad en relación con el tema y las variables en estudio, logrando de este modo recopilar pesquisas desde un contexto internacional y nacional, tal como se exponen a continuación:

Concerniente a los antecedentes recopilados del contexto internacional se exponen los siguientes:

Zayas (2022), en su informe investigativo ha propuesto como objetivo determinar en qué medida el mejoramiento continuo del proceso que gestiona la información contribuye al crecimiento y competitividad del talento humano. La metodología empleada exhibió un enfoque mixto, considerando como muestra a 93 empresas, para la recopilación de datos la autora recurrió a la aplicabilidad de cuestionario como instrumento mediante el formulario Google. Los resultados logrados corroboraron que los elementos de mejora continua que contribuyen al crecimiento empresarial son la contrastación de la información registrada en un (64,15%), como también la identificación de riesgos concerniente a la información en un 63%; en tanto, se evidenció que la competitividad de los colaboradores era medio en un 52%. La autora llegó a concluir que el mejoramiento continuo de los procesos que gestionan la información tales como la contrastación de la información y la identificación de riesgos contribuye de manera significativa en la competitividad del talento humano, al corroborarse un valor  $p=0.000$  con un nivel de correlación alto cuyo valor obtenido fue de (0.864) logrando a partir de ello contrastar la hipótesis establecida.

Zumba-Lucero et al. (2021), en su análisis investigativo plantearon como objetivo principal determinar de qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la competitividad de los colaboradores. El enfoque metodológico del estudio fue cuantitativo de tipo correlacional, donde la muestra estuvo consolidada por 47 participantes, para ello los autores recurrieron a la aplicación del cuestionario como el instrumento recolector de datos. Los resultados revelaron que el 56% de los trabajadores refirieron que el seguimiento y verificación de la información registrada es endeble generando a partir de ello reincidentes problemas en cuanto

a la gestión del conocimiento correspondiente a la información que se maneja sobre la competitividad del recurso humano. Los autores llegaron a concluir que la gestión del conocimiento de la información se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores, dado que los resultados estadísticos revelaron una significancia cuyo valor alcanzado fue  $p=0.001<0.05$ , además el coeficiente correlacional presentó un valor ( $Rho=0,883$ ) lo que representa una correlación positiva considerable, datos suficientes para contrastar y confirmar la hipótesis establecida.

Méndez & Palacios (2022), en su análisis investigativo propusieron como objetivo identificar los componentes de la gestión de información y la comunicación para establecer en qué medida influye en la competitividad de los colaboradores. El enfoque del estudio fue cualitativo de tipo fenomenográfico, contando con una muestra equivalente a 112 participantes, para la recolección de datos los autores recurrieron al uso de las guías de análisis documental como instrumento. Los resultados que se lograron alcanzar ponen en evidencia que la gestión de información y comunicación en las empresas es eficiente en un 63%, donde los principales componentes representativos de optimización son el manejo y registro de la información en un 58% y el control total de las fuentes de información en un 74%. Los autores concluyeron que la eficiencia en la gestión de información y comunicación influye de manera significativa y positiva en la competitividad de los colaboradores, realidad que se confirma mediante un nivel de significancia igual a ( $p=0.000$ ), con un valor  $Rho=0,825$ , datos que contrastaron la hipótesis.

Vásquez et al. (2020), en su trabajo de investigación propusieron establecer en qué medida la gestión de la información y el conocimiento influye en la competitividad de las empresas. La metodología empleada por los autores presentó un enfoque mixto de tipo descriptivo, considerando a 22 artículos como la muestra del estudio, cuyo instrumento aplicado para la recolección de datos fue la guía de análisis documental. Los resultados dieron a conocer que la gestión de información y del conocimiento en las empresas objeto de estudio es deficiente en un 71%, prevaleciendo como principales falencias la omisión de información y el endeble control de los registros, convirtiéndose en los principales factores influyentes negativamente en el nivel de competitividad. Los autores concluyeron que

prevalece una influencia significativa de la gestión de información y el conocimiento en la competitividad de los colaboradores, por cuanto se demostró un valor  $p=0.002$  con un valor Rho equivalente a (0.816), datos estadígrafos suficientes para contrastar la hipótesis del estudio.

Gallegos et al. (2021), realizaron un análisis investigativo donde propusieron revelar la influencia de los sistemas de información como metodología de gestión en la calidad competitiva de los trabajadores. El enfoque metodológico empleado fue mixto, de tipo descriptivo y diseño no experimental, donde los elementos que conformaron la muestra fueron equivalente a 84 participantes, haciendo uso del cuestionario como el instrumento recopilador de datos. Los resultados confirmaron que los sistemas de información como gestión que posee la institución es deficiente en un 62% afectando de manera directa y significativa en la calidad competitiva de los trabajadores. Los autores llegaron a concluir que los valores estadígrafos revelaron una influencia significativa del sistema de información vinculada a la identificación de riesgos en la calidad competitiva de los trabajadores, pues el nivel de significancia obtenida fue equivalente a  $p=0.000$  con un coeficiente de correlación cuyo valor fue  $Rho=0.883$ .

Así también los antecedentes o trabajos previos correspondientes al enfoque nacional fueron los siguientes:

Bautista et al. (2021), en su análisis investigador plantearon como principal objetivo demostrar la influencia prevaleciente del sistema de información en la gestión competitiva de los servicios. Los componentes metodológicos presentan un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel no experimental, cuya muestra estuvo consolidada por 58 participantes a quienes se les aplicó el cuestionario como instrumento. Logrando obtener como principales resultados que el sistema de información es limitante y defectuoso situación que ha generado la prevalencia de ciertos inconvenientes tales como la falta y desactualización de la información provocando la endeble gestión competitiva de los servicios. Los autores concluyeron que las deficiencias provocadas por el defectuoso sistema de la información pusieron en evidencia una influencia significativamente negativa en la gestión competitiva de los servicios, hechos que fueron contrastados con los valores estadígrafos ( $p=0.002$ ;  $r=0.779$ ).

Vargas et al. (2019), en su pesquisa realizada propusieron analizar la efectividad de los sistemas de información implementados en la competitividad de los trabajadores. El enfoque empleado fue cuali-cuantitativo, descriptivo transaccional, donde los elementos que conformaron la muestra fueron equivalente a 68 participantes, haciendo uso del cuestionario como el instrumento. Donde los principales resultados que lograron alcanzar los autores revelaron que el sistema de información implementado es eficiente por cuanto contribuye a reducir costos mediante la automatización y la agilización de los procesos promoviendo la innovación y la determinación de estrategias competitiva en pro del cumplimiento de las metas organizacional. La conclusión general revela una influencia positiva del sistema de información en la calidad competitiva de los trabajadores, resultados que fueron contrastado mediante pruebas estadígrafas cuyos valores fueron equivalentes a  $p=0.000<0.05$  y  $\rho=0.857$ .

Gurmendi (2019), en su trabajo de investigación planteó como propósito principal establecer a relación entre la gestión de los sistemas de información y la toma de decisiones. La metodología presenta un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 127 participantes, cuyo instrumento aplicado fue el cuestionario. Los resultados alcanzados contribuyeron a que el autor logre corroborar que la gestión del sistema de información contribuye a optimizar el procesamiento, seguridad y actualización de la información siendo los principales factores que influye en la toma de decisiones. La conclusión general reveló valores estadísticos que contrastaron la hipótesis, pues el valor de la significancia fue igual a  $p=0.000$  lo que indicó una correlación positiva alta dado que el valor  $Rho=0.748$ , datos que confirma que existe relación significativa y directa entre las variables en estudio.

De manera continua se exponen las bases teóricas de la variable **gestión de la información** donde Lapiedra et al. (2021) sostiene que es un sistema que engloba procesos direccionados al manejo eficiente y eficaz de toda la información relacionada a las operaciones o actividades económicas diarias que realiza una empresa. Asimismo, Gastaud et al. (2020) postulan que son una serie de acciones orientadas a organizar, analizar y comparar datos dentro de un determinado contexto para que esté accesible en el momento necesario. Por otro lado, Lorenzo

et al. (2021) infieren que son técnicas que utilizan los colaboradores dentro de una entidad para agilizar los procesos en la manipulación de la información y poder transformarlas en un conocimiento eficiente. Además, Ali et al. (2022) precisan que es un ciclo de implicación organizacional de los datos el cual implica que los encargados de garantizar la calidad, accesibilidad y utilidad de esta sea necesaria para la adecuada toma de decisiones. Así también, Tresierra & Reyes (2018) precisa que son operaciones cíclicas en el ámbito empresarial, puesto que implica la planificación, estructuración, monitoreo efectivo de los datos, donde la disponibilidad que estos tengan será vital para el éxito institucional.

Concerniente a la importancia, Gastaud et al. (2019) sostienen que permite a los gerentes o encargados de una entidad tomar decisiones adecuadas en la consecución de metas, siendo estas las que proporcionen los resultados esperados; además le brinda las instituciones una ventaja competitiva dentro del mercado. De manera complementaria Weli (2020) indica que su importancia recae que facilita el acceso a la información interna sin complicaciones y sobre todo evitar las pérdidas económicas; es decir, coadyuva a que la información fluya de manera efectiva e incrementa la competitividad de los trabajadores por ende de la entidad.

Respecto a las características, Alvarado et al. (2018) precisan los más relevantes que son: la conservación, organización y accesibilidad a cualquier tipo de datos interno de una entidad para el manejo pertinente de los encargados en sus actividades diarias de manera que minimicen sus errores; además, mantiene los datos actualizados dentro de los parámetros establecidos para la protección de esta. De manera complementaria, Mishchenko et al. (2021) sostienen que mantiene a los sistemas de comunicación en permanente fluidez, lo cual facilita la eficacia de los integrantes de la entidad. En cuanto a la finalidad Villacís-Yank & Moreno-Mejía (2021) precisan que pretenden brindar herramientas que faciliten la organización, adquisición y comunicación de las evidencias con la calidad adecuada; es decir, que sea exacta y actualizada para servir en los propósitos de la entidad. Asimismo, Marchesano & Scavone (2020) menciona que busca conseguir información efectiva para las personas u organizaciones que lo necesitan en el tiempo indicado; de manera que contribuya en la toma de decisiones; dado que es imprescindible en el éxito de una entidad.

De acuerdo con Reyes et al. (2019) al igual que Avendaño et al. (2022) los procesos de la gestión de información son: a) Planificación, en este paso se fijan las metas que requiere alcanzar la institución y definen la expansión del negocio de manera ordenada y con las normativas claras. b) Organización, son una serie de acciones administrativas desarrolladas para conseguir sus propósitos en cuanto al manejo eficiente de los datos de la entidad. c) Procesamiento, son todas las actividades que se llevan a cabo de acuerdo a la organización y planificación previa de la información, las mismas que están enfocadas en la manipulación eficiente de los datos. De manera complementaria Arguello et al. (2020) mencionan dos pasos siguientes: a) Evaluación, es aquí donde se examinan todas las operaciones ejecutadas en la organización de la documentación, es decir, revisar si se están realizando según lo planificado, y si tiene algún valor o mérito alcanzado. Por último, b) Presentación de los informes, después de cumplir con las expectativas trazadas, los responsables del manejo de la información lo presentan a la organización para mostrar la situación económica o estado actual en la que se encuentra.

Para la evaluación de la gestión de información, se tomó en cuenta la información o teoría de Lapiedra et al. (2021) donde expone las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores; como primer componente considera a la **i) Comparación de la información**; son todas las acciones que requiere analizar y observar las diferencias o similitudes existentes entre la competencia directa del negocio, sobre todo saber diferenciar los productos financieros con los que cuenta la entidad y el mercado. Sus indicadores son: Identificación de mercado; son las actividades que se llevan a cabo para saber cómo es la demanda y cuáles son las características de los competidores; es decir, conocer sus preferencias y el grado de sus necesidades y en función a ello elaborar estrategias para cumplir con la demanda y sobre todo obtener las ganancias esperadas. Similitudes en las entidades; para que los servicios o productos que se ofrezcan sobresalgan de la competencia, es importante conocer en qué grado se parecen la empresa con las otras, y según las evidencias encontradas, buscar alternativas que brinden una ventaja competitiva en el mercado. Diferenciación de productos financieros; tiene como finalidad que la clientela perciba de manera distinta los bienes o servicios que ofrezca la compañía, en comparación con la competencia. (Lapiedra et al., 2021)

La segunda dimensión es la **ii) Identificación de riesgos**; esta parte del proceso de gestión busca conocer los acontecimientos que pueden suscitar en la entidad y los efectos que estos pueden traer consigo sobre los propósitos institucionales; a través de ello, se previene riesgos futuros (Lapiedra et al., 2021). Presenta como indicadores: Prevención de situaciones futuras; a través de la identificación de problemas la entidad tiene la facultad de impedir riesgo en un futuro; por ende, es vital el manejo adecuado de información. Análisis de las necesidades; son todas aquellas actividades que se ejecutan para diagnosticar las dificultades que afectan a la organización o las que pueden afectar a corto plazo; es decir, lo imprevistos que puedan ocurrir. Determinación de acciones y beneficios; después de tener la información clara y concisa de las dificultades presentes y riesgos futuros, los encargados determinan actividades que contribuyan a conseguir las ventajas competitivas esperadas. (Lapiedra et al., 2021)

Como última dimensión tiene a la **iii) Conexión de conocimiento y comunicación**; tanto para la información como para el conocimiento su finalidad es la comunicación; es decir, todo los datos analizados y comparados se deben de informar para tener conocimiento amplio de la situación actual en la que se encuentra la entidad y hasta dónde quiere llegar (Lapiedra et al., 2021). Presenta como indicadores: Fragmentos financieros, es toda la información real y concisa que tiene la entidad sobre los créditos brindados a sus clientes. Seguimiento de los intereses de los clientes, es el monitoreo continuo que se lleva a cabo de acuerdo a la información adquirida mediante las actividades realizadas con la finalidad de conocer a detalle cuáles son sus preferencias. (Lapiedra et al., 2021)

Por último, se describen las bases teóricas de la variable **competitividad** de los colaboradores donde Parra et al. (2019) sostienen que es el grado de capacidad y desempeño que muestra un colaborador o entidad para efectuar y alcanzar con total eficiencia sus actividades económicas revelando sus ventajas competitivas frente a sus principales competidores. De la misma manera, Leyva et al. (2018) indican son todos los conocimientos o habilidades que posee un trabajador para atender competentemente las actividades dentro de su área de trabajo. Así también, Manta (2019) postula que son una serie de capacidades y destrezas que

debe de tener una persona para desempeñarse de manera eficiente en una labor en específico; es decir, que tenga la facilidad de alcanzar los objetivos esperados.

Según, Santos (2020) infiere que es la capacidad que tiene un individuo para desempeñarse efectivamente en una tarea movilizándolo sus destrezas, conocimientos y comprensión necesarias para alcanzar las metas que tal actividad requiere. Por su parte, Subanidja et al. (2020) es la facultad real y demostrada para llevar a cabo con éxito una actividad laboral específica; es decir, es el grado de responsabilidad y aportación profesional que garantizan un buen logro.

Por lo que refiere a la importancia, Abdul et al. (2021) indican que su importancia radica en que a través de las habilidades profesionales de los colaboradores la productividad en el centro laboral incrementa; por ende, las instituciones deben aprovechar al máximo las competencias de sus colaboradores y brindarle las facilidades que necesitan para seguir creciendo. Además, Muhonza et al. (2021) sostienen que es importante que las organizaciones conozcan las competencias de sus trabajadores, porque les va a permitir identificar lo que cada persona sabe hacer y en que se desempeña mejor, en función a ello, delegar ciertas actividades que lo van a partir sobresalir como persona y alcanzar la competitividad deseada de la empresa.

Respecto a sus características Saavedra et al. (2019) mencionan que un colaborador es competitivo no solo por sus conocimientos profesionales sino, cuando sabe trabajar en equipo, puesto que esta es una de las competencias dentro del área de trabajo más apreciables de un colaborador; asimismo, debe tener iniciativa donde demuestre que está comprometido con sus actividades y con la organización. Por su parte, Watson (2019) precisa que debe saber tomar decisiones de manera efectiva y rápida; es decir, tengan la facultad de estructurar bien sus actividades para dar soluciones rápidas; al mismo tiempo debe tener capacidad de aprendizaje para adquirir nuevas habilidades y competencias.

Por otro lado, Pérez (2019) menciona otras características que son esenciales para que los colaboradores sean competitivos dentro de sus centros de trabajo, y sobre todo que contribuyan en la organización para alcanzar la ventaja competitiva dentro del mercado; estos deben ser flexibles y con facilidad de adaptación al cambio, puesto que las compañías crecen y evolucionan; por ende,

tienen la obligación de adaptarse y sus colaboradores igualmente deben hacerlo. De manera complementaria, Vázquez-Rueda et al. (2019) precisan que se comunican de manera efectiva, es decir, tener la facultad de transmitir sus ideas asertiva y objetivamente; por último, son responsables con las actividades que están a su cargo y no revelar información confidencial de la entidad.

En relación a los elementos que conforman la competitividad en los colaboradores, Romero-Suárez et al. (2020) mencionan los siguientes: Cognoscitivos, este representa el grado de conocimiento útil que posea el trabajador para desempeñarse de manera productiva en la organización; es decir, toda la experiencia adquirida la ponga en práctica. De manera complementaria, Suwinto (2021) considera a los elementos actitudinales, que son todas las actitudes que están vinculadas a la consunción de metas dentro del puesto de trabajo; por último, considera a los procedimentales, son todas las destrezas técnicas que un individuo posee y lo pone en práctica dentro de la entidad.

Para evaluar la variable se va a considerar lo postulado por Parra et al. (2019) quienes exponen las siguientes dimensiones y sus indicadores: **i) Ventaja competitiva**; hace referencia a todas las características que posee una entidad y que la hace resaltar entre su competencia. Tiene como indicadores: Diferenciación de productos, son todos los atributos con los que cuenta un producto o servicio que lo hace distinto del resto del mercado pero que satisfacen los requerimientos de la clientela. Funcionalidad, es la capacidad que tienen un producto o servicio para una determinada función; es decir, que para los clientes y consumidores sea de utilidad y satisfaga sus necesidades. Estrategias de calidad, son una serie de métodos efectivos que contribuyan a la entidad en la consecución de sus metas, con la intencionalidad de contar un certificado que garantice que es una empresa confiable y segura. Actualización constante, para que la entidad logre sus propósitos debe estar en continuo aprendizaje y formación tanto como organización y sus propios colaboradores; es decir, deben estar a la par con los requerimientos del mercado globalizado. (Parra et al., 2019)

La segunda dimensión es **ii) Productividad cliente – mercado**; se refiere al cálculo de la productividad mediante el análisis de la reacción del cliente; de esa manera pueda incrementar el esfuerzo del equipo de trabajo y optimizar los

recursos (Parra et al., 2019). Presenta los siguientes indicadores: Factores claves, son todas esas herramientas que le permiten a las organizaciones alcanzar sus metas trazadas; ya sea mediante el manejo adecuado de la información de su clientela y las facultades de liderazgo de sus trabajadores, siendo este un elemento vital para alcanzar la deseada ventaja competitiva. Promociones relevantes, son todas las estrategias de oferta que la entidad brinda a su clientela, ya sea por ser clientes fieles o por cumplir con sus pagos en el tiempo pactado, con el fin de mantenerlos y atraer a nuevos clientes. Productividad, es el análisis o cálculo que se realiza dentro de un tiempo determinado del total de producción que realizó un colaborador o la empresa en función a la ventas o propósitos logrados. (Parra et al., 2019)

Para finalizar presenta como dimensión a las **iii) Normas de calidad para identificación de marca**; incluir en la marca un logo de certificación demuestra la búsqueda de excelencia de la entidad, la cual permite que los socios, proveedores y clientela tenga confianza, sobre todo puede diferenciarse de sus competidores (Parra et al., 2019). Tiene como indicadores: Posibilidad de acceso, la adecuada gestión de los datos permite la posibilidad a la empresa contar con los medios adecuados para ser accesible en el mercado. Utilidades con fines determinados, es el porcentaje de ganancias alcanzadas que están destinadas a un objetivo determinado respecto al mejoramiento de los servicios. Estandarización específica, es el proceso de adaptación de las cualidades de un bien o servicio según la calidad que se quiere brindar y al mismo tiempo regirse a sus normativas para obtener el éxito deseado. (Parra et al., 2019)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El informe investigativo presentó un **enfoque cuantitativo**, porque se analizaron y recogieron evidencias por medio de la estadística para dar respuesta de manera exacta a las hipótesis formuladas con antelación. Así como indica Valderrama (2019), estos estudios se caracterizan porque buscan explicar y dar soluciones a los problemas planteados por el investigador a través del uso de la estadística; es decir, recogen evidencias a través del uso de métodos matemáticos.

Asimismo, será de tipo **aplicada** por cuanto se buscó en primer lugar dar a conocer la situación que se viene suscitando en las organizaciones financieras de la ciudad de Tarapoto, y a partir de la ampliación del conocimiento teórico se logró proporcionar datos confiables y verídicos con el fin de brindar alternativas de solución para mejorar la competitividad de los colaboradores de dichas instituciones. Así como indica Ñaupas et al. (2018), estas investigaciones se desarrollan en base a los conocimientos teóricos existentes con vinculación a los temas tratados, de manera que se logre dar soluciones concernientes a las situaciones descritas.

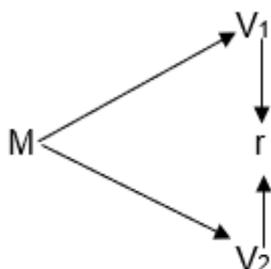
En cuanto al nivel de investigación fue **descriptivo – correlacional**, dado que se buscó describir en primera instancia los hechos que estuvieron ocurriendo en las entidades financieras de Tarapoto con respecto a la gestión de información y la competitividad de los recursos humanos, y de manera posterior se identificó el índice de correlación entre ambas variables. Tal como señala, Carrasco (2019) estos estudios permiten a los investigadores conocer las características particulares que presentan los fenómenos en una realidad en particular en base a dos o más variables, y cómo estas se relacionan dentro de un momento determinado.

Respecto al diseño del estudio, fue **no experimental** y de **corte transversal**, porque no se realizó una manipulación de los temas, dado que el estudio se llevó a cabo en un entorno real y dentro de un tiempo determinado, es decir, en el año 2022. Como lo precisa Arbaiza (2019) estas investigaciones se centran en analizar la realidad de una situación presente sin la necesidad de alterar los temas de

estudio, asimismo, recopilan evidencias en un periodo determinado. Por ello, el esquema que se utilizó fue el siguiente:

Figura 1

*Esquema del diseño no experimental*



**Donde:**

M = Muestra

V<sub>1</sub> = Gestión de la información

V<sub>2</sub> = Competitividad

r = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Variable I: Gestión de la información**

**Definición conceptual:** Es un sistema que engloba procesos direccionados al manejo eficiente y eficaz de toda la información relacionada a las operaciones o actividades económicas diarias que realiza una empresa (Lapiedra et al., 2021).

**Definición operacional:** Para la evaluación de la variable se ejecutó un cuestionario conformado por 15 interrogantes, las mismas que fueron formuladas en base a sus dimensiones e indicadores.

**Indicadores:** Identificación de mercado, similitudes en las entidades, Diferenciación de productos financieros, Prevención de situaciones futuras, Análisis de las necesidades, Determinación de acciones y beneficios, Fragmentos financieros, Seguimiento de intereses de los clientes.

**Escala:** Ordinal

## **Variable II: Competitividad**

**Definición conceptual:** Es el grado de capacidad y desempeño que muestra un colaborador o entidad para efectuar y alcanzar con total eficiencia sus actividades económicas revelando sus ventajas competitivas frente a sus principales competidores (Parra et al., 2019).

**Definición operacional:** Para la evaluación de la variable se diseñó un cuestionario integrado por 15 preguntas, mismas que fueron formuladas en base a sus dimensiones e indicadores.

**Indicadores:** Diferenciación de productos, Funcionalidad, Estrategias de calidad, Actualización constante, Factores claves, Promociones relevantes, Productividad, Posibilidades de acceso, Utilidades con fines determinados, Estandarización específica.

**Escala:** Ordinal

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** En la investigación la población estuvo constituida por 50 colaboradores pertenecientes a 5 entidades financieras de Tarapoto que decidieron cooperar en el proceso investigativo. Así como lo señalado por Hernández & Mendoza (2018) la población es la totalidad de sujetos o elementos que son seleccionados por el investigador para que formen parte de un estudio, en vista que comparten cualidades y un determinado espacio geográfico.

**Criterios de inclusión:** Para la aplicación de los instrumentos solo se consideraron como fuentes informantes a todos aquellos colaboradores pertenecientes a las entidades financieras que tienen acceso a la información vinculada a las operaciones diarias, como también a los que fueron partícipes de manera voluntaria en el proceso investigativo.

**Criterios de exclusión:** En el estudio se excluyeron a los clientes de las entidades financieras cooperantes, al personal de limpieza, como también al resto de colaboradores que pertenecen a las entidades financieras que rechazaron su cooperación en el estudio.

**Muestra:** Como muestra seleccionada se consideró a la totalidad de la población, contando de este modo con 50 participantes (colaboradores) que laboran en las entidades financieras para la aplicación de los instrumentos. Tal como lo refiere Ventura-León (2017), la muestra es aquella pequeña parte de la población cuya selección de la cantidad de sujetos tienen la misma suerte de ser elegidos, para ser parte de las fuentes a través de quienes se obtendrá la información necesaria para dar solución a los objetivos planteados.

**Muestreo:** Para la selección de la cantidad de elementos que conformaron la muestra del estudio se empleó el muestreo no probabilístico de tipo censal, puesto que se consideró como muestra a la totalidad de la población debido a que la cantidad de elementos no fue extensa. Tal como refiere Niño (2019), el muestreo no probabilístico es aquellas técnicas en la cual no se requiere ningún tipo de análisis o cálculo estadístico para seleccionar la cantidad de participantes objeto de estudio, todo lo contrario la selección se ejerce a conveniencia o beneficio del investigador, tal como lo es el muestreo censal que por el motivo de que cuenta con una población limitada, la cantidad de elementos que suele considerar para la muestra termina siendo la totalidad de la misma.

**Unidad de análisis:** Colaboradores de las entidades financieras de Tarapoto.

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

**Técnica:** En la investigación se aplicó como técnica la encuesta con el fin de obtener evidencias del objeto de estudio mediante una serie de interrogantes que fueron elaborados con antelación. Como precisa Salvador-Oliván et al. (2021), la encuesta es una herramienta que brinda información acerca de opiniones o comportamiento de una determinada muestra de estudio; el propósito es probar las hipótesis o dar solución a las situaciones problemáticas de una manera más metódica.

**Instrumento:** Para la obtención de evidencias se ejecutó un cuestionario por cada variable, cuyas interrogantes fueron diseñadas en base a las dimensiones e indicadores de las mismas, pues para la variable gestión de la información el cuestionario estuvo integrado por 15 ítems, mientras que para la variable

competitividad el cuestionario también estuvo integrado por 15 ítems, donde las alternativas de respuesta fueron establecidas en función a la escala Likert (Nunca=1), (Casi nunca=2), (A veces=3), (Casi siempre=4) y (Siempre=5); cuya distribución se expuso en la siguiente tabla:

Tabla 1

*Categorización de los instrumentos*

| <b>Variables</b>          | <b>Dimensiones</b>                                   | <b>Ítems</b> | <b>Escala</b> |
|---------------------------|--|--------------|---------------|
| Gestión de la información | Comparación de información                           | 1-5          | Ordinal       |
|                           | Identificación de riesgos                            | 6-11         |               |
|                           | Conexión de conocimiento y comunicación              | 12-15        |               |
| Competitividad            | Ventaja competitiva                                  | 1-5          | Ordinal       |
|                           | Productividad cliente - mercado                      | 6-11         |               |
|                           | Normas de calidad para la identificación de la marca | 12-15        |               |

Nota: Elaboración propia

**Validez:** Para que los instrumentos tuvieran validez, estos fueron sometidos a juicio de tres profesionales quienes verificaron la coherencia y pertinencia de las interrogantes; es decir, si cumplieron o no con los parámetros establecidos de validación para que sean aplicados a los participantes. En la siguiente tabla se detalla los resultados alcanzados de cada cuestionario:

Tabla 2

*Validación de expertos*

| Variable                  | N.º | Especialidad                          | Promedio de validez | Opinión del experto |
|---------------------------|-----|---------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Gestión de la información | 1   | Dr. Whitembury García Karl            | 4.7                 | Aplicable           |
|                           | 2   | Lic. Escobedo Gálvez José Fernando    | 5.0                 | Aplicable           |
|                           | 3   | Dra. Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth | 5.0                 | Aplicable           |
| Competitividad            | 1   | Dr. Whitembury García Karl            | 4.7                 | Aplicable           |
|                           | 2   | Lic. Escobedo Gálvez José Fernando    | 5.0                 | Aplicable           |
|                           | 3   | Dra. Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth | 5.0                 | Aplicable           |

Nota: Elaboración propia

**Confiabilidad:** La confiabilidad de las variables fue medida a través del coeficiente del Alfa de Cronbach, para lo cual se utilizó el software SPSS-26; donde el resultado obtenido para medir la confiabilidad del cuestionario de la variable “gestión de la información” fue igual a (0,945) y para la variable “competitividad de los colaboradores” fue igual a (0,956), lo cual demostró la fiabilidad para ser aplicados a la muestra determinada por las investigadoras.

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia se solicitó una autorización a las entidades financieras de la ciudad de Tarapoto en las que se pretendió desarrollar la investigación con el propósito de contar con la información pertinente de la situación problemática de las compañías. De manera seguida se diseñaron los instrumentos que fueron aplicados a los participantes con quienes se tuvo una previa reunión para concretar la fecha y horario en la cual se ejecutó la aplicabilidad de los instrumentos. Después, se procesaron los datos alcanzados de los cuestionarios a través de hojas Excel y el programa SPSS-26 para su tabulación y finalmente los resultados obtenidos fueron presentados mediante tablas y figuras, los cuales facilitaron su interpretación al momento de dar respuesta a cada objetivo planteado.

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

Para la consecución del informe investigativo se empleó el método descriptivo e inferencial:

Método descriptivo, por cuanto se dio a conocer la realidad que presentan dichas entidades en función al comportamiento de los temas de acuerdo a los resultados que se lograron obtener del procesamiento de los datos en el programa Excel; es decir, se detallaron las cualidades que tuvo cada variable.

Método inferencial, dado que se empleó el software SPSS-26 en donde se efectuaron las pruebas de confiabilidad para cada instrumento y a través de ello, se dio respuesta a los objetivos previamente planteados y contrarrestar el porcentaje de vinculación en ambos temas con sus respectivas dimensiones.

### 3.7. Aspectos éticos

El informe investigativo se desarrolló respetando los parámetros y derechos de propiedad intelectual con el propósito de evitar el plagio; es por ello que cada elemento teórico fue citado siguiendo las normas APA 7° edición. Asimismo, se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos estipulados por la UCV: **Beneficencia**; puesto que el estudio buscó dar alternativas de solución a las problemáticas evidenciadas en cada institución concernientes a las variables de estudio, de tal manera que logren alcanzar los resultados esperados. Asimismo, se consideró a la **justicia**; porque se evitó en todo momento la discriminación hacia los participantes y se respetó las decisiones que cada uno tomó en cuanto a su participación en la investigación. Además, se tuvo en consideración el principio de **autonomía**, dado que se respetó la participación voluntaria de los participantes en todo el proceso de la investigación; es decir, si desearon retirarse del estudio tuvieron la libertad de hacerlo. Por último, **no maleficencia**; porque la investigación solo se llevó a cabo con propósitos académicos, evitando en todo momento poner en peligro a los participantes como a las compañías en donde se ejecutaron los procesos investigativos.

#### IV. RESULTADOS

En este apartado se tuvo como propósito exponer los resultados alcanzados en cuanto a los objetivos planteados, para lo cual se ha tenido que recurrir a la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio:

##### 4.1. Fiabilidad de los instrumentos de la investigación

Tabla 3

*Fiabilidad de Alfa de Cronbach – Variables/Dimensiones*

| Variable 1  | Dimensiones  | Alfa de Cronbach | Ítems |
|---|--|------------------|-------|
| Gestión de la información<br>Alfa de Cronbach = 0,974<br>(15 ítems) | Comparación de información                           | 0,941            | 5     |
|   | Identificación de riesgos                            | 0,940            | 6     |
|   | Conexión de conocimiento y comunicación              | 0,892            | 4     |
| Variable 2  | Dimensiones  | Alfa de Cronbach | Ítems |
| Competitividad<br>Alfa de Cronbach = 0,971<br>(15 ítems)            | Ventaja competitiva                                  | 0,915            | 5     |
|   | Productividad cliente – mercado                      | 0,935            | 6     |
|   | Normas de calidad para la identificación de la marca | 0,902            | 4     |

*Nota:* Elaboración propia

Con la finalidad de corroborar la confiabilidad de los instrumentos aplicados fue necesario recurrir a la prueba Alfa de Cronbach, logrando de esta manera demostrar que a nivel de variables y dimensiones los instrumentos fueron aptos para ser aplicables, puesto que el valor alcanzado en todos los casos fue mayor a 0.7, pues a nivel de variable se reveló que el valor Alfa de Cronbach de la variables “Gestión de la información” fue igual a (0,974) cuyas dimensiones reportaron valores iguales a (0,941), (0,940), (0,892) respectivamente. En tanto para la variable “Competitividad” el valor Alfa de Cronbach fue equivalente a (0,971), cuyo valor de sus dimensiones fueron equivalentes a (0,915), (0,935), (0,902) respectivamente.

## 4.2. Validez de los instrumentos de la investigación

Tabla 4

*Validez según juicio de expertos*

| Nombre del expertos                    | Grado académico | Años de experiencia | Rol actual                                   | Título profesional           | Institución donde labora  |
|--|-----------------|---------------------|--|------------------------------|---------------------------|
| Whittembury<br>García Karl             | Doctor          | 5 años              | Jefe de Investigación<br>Formativa y Docente | Licenciado en Economía       | Universidad César Vallejo |
| Escobedo<br>Gálvez, José<br>Fernando   | Magister        | 07 años             | Renacyt                                      | Licenciado en Administración | Universidad Cesar Vallejo |
| Cedamano<br>Saavedra,<br>Nicol Lisbeth | Doctora         | 06 años             | Docente                                      | Licenciada en Administración | Universidad Cesar Vallejo |

Nota: Elaboración propia

Para demostrar y asegurar la confiabilidad de los instrumentos se tuvo que recurrir a la validez mediante el juicio de expertos, logrando con ello confirmar que cada uno de los ítems de ambos cuestionarios cumplen con los criterios de claridad, objetividad, suficiencia, coherencia, metodología y pertinencia para ser aprobados como aptos para su respectiva aplicación a la muestra de estudio.

## 4.3. Información descriptiva de los aspectos demográficos

Tabla 5

*Validez según juicio de expertos*

|                     |                      | Frecuencias | Porcentajes |
|---------------------|----------------------|-------------|-------------|
| Sexo                | Masculino            | 20          | 40%         |
|                     | Femenino             | 30          | 60%         |
| Edad                | De 20 a 30           | 21          | 42%         |
|                     | De 31 a 40           | 14          | 28%         |
|                     | De 41 a 50           | 10          | 20%         |
|                     | De 50 a más          | 5           | 10%         |
| Cargo que desempeña | Gerente              | 5           | 10%         |
|                     | Administrador        | 5           | 10%         |
|                     | Analista de crédito  | 13          | 26%         |
|                     | Gestor de cobranzas  | 12          | 24%         |
|                     | Cajero promotor      | 8           | 16%         |
|                     | Gestor de plataforma | 7           | 14%         |

Nota: Elaboración propia

En la tabla 5, los resultados detallados con respecto a los aspectos administrativos revelan que el 40% de los colaboradores son del sexo masculino, notándose una mayor prevalencia del sexo femenino en un 60%. Concerniente a la edad, los resultados reportan que las edades del 42% de los colaboradores oscilan entre 20 a 30 años, del 28% entre 31 a 40 años, del 20% oscilan entre 41 a 50 años y del 10% se encuentran entre 50 a más. Finalmente, con respecto al cargo que desempeñan, el 10% de los participantes se desempeñan como gerentes, otros 10% como administradores, el 26% se desempeñan como analistas de crédito, otros 24% como gestores de cobranza, un 16% como cajeros promotores, y el 7% como gestores de plataforma.

#### 4.4. Prueba de normalidad

Tabla 6

*Prueba de normalidad Shapiro-Wilk*

|   | Estadístico | gl. | Sig. |
|---|-------------|-----|------|
| 1. En la entidad financiera se realiza la identificación de mercados.   | ,868        | 50  | ,000 |
| 2. En la entidad se efectúa el seguimiento de las características de los servicios financieros que brindan los competidores   | ,867        | 50  | ,000 |
| 3. Se tiene en cuenta las similitudes que existen entre los servicios financieros que ofrece la entidad a la que ofrece la competencia.                               | ,877        | 50  | ,000 |
| 4. Para diferenciarse de la competencia, la entidad busca crear nuevas estrategias para promocionar los servicios financieros que ofrece.                             | ,883        | 50  | ,000 |
| 5. Para diferenciarse de la competencia, la entidad toma en cuenta la opinión que tienen sus clientes o usuarios con respecto a los servicios financieros que brinda. | ,885        | 50  | ,000 |
| 6. La entidad financiera hace uso de un sistema o mecanismo interno para controlar la información y prevenir situaciones futuras.                                     | ,890        | 50  | ,000 |
| 7. La entidad financiera efectúa a diario la verificación continua de la información para identificar posibles riesgos.   | ,808        | 50  | ,000 |
| 8. La entidad financiera realiza el diagnóstico de la información que maneja para identificar las necesidades de sus clientes.  | ,716        | 50  | ,000 |

|   |      |    |      |
|---|------|----|------|
| 9. La entidad financiera realiza mensualmente la revisión y análisis de la información para diagnosticar las dificultades que presenta.   | ,901 | 50 | ,001 |
| 10. La entidad financiera cuenta con información clara y concisa sobre las dificultades presentes y los riesgos futuros.  | ,894 | 50 | ,000 |
| 11. La entidad financiera determina de manera oportuna actividades estratégicas que contribuyan a conseguir las ventajas competitivas.  | ,906 | 50 | ,001 |
| 12. La entidad financiera analiza y compara mensualmente la información para identificar la situación actual en cuanto a beneficios y riesgos.  | ,858 | 50 | ,000 |
| 13. La entidad financiera cuenta con información real y actualizada sobre los créditos brindados a sus clientes.  | ,876 | 50 | ,000 |
| 14. La entidad monitorea continuamente la información vinculada a los servicios financieros adquiridos por sus clientes o usuarios  | ,867 | 50 | ,000 |
| 15. La entidad financiera monitorea de manera continua la información relacionada a los intereses de sus clientes u usuarios.   | ,781 | 50 | ,000 |
| 1. La entidad crea alternativas estratégicas para mejorar los servicios o productos financieros que ofrece a sus clientes diferenciándose de su competencia.  | ,877 | 50 | ,000 |
| 2. Se cuenta con un sistema que informa de los cambios internos que se efectúan con respecto a los productos o servicios financieros que ofrece la entidad.   | ,899 | 50 | ,000 |
| 3. La funcionalidad de los productos o servicios financieros que ofrece la entidad se adecuan a las necesidades de los clientes.  | ,854 | 50 | ,000 |
| 4. La entidad financiera cuenta con estrategias adecuadas que contribuya a brindar una atención de calidad a cada uno de sus clientes.  | ,901 | 50 | ,001 |
| 5. La entidad realiza capacitaciones frecuentes para informar a sus colaboradores sobre los cambios o actualizaciones que se efectúan con respecto a los servicios o productos financieros que ofrece a sus clientes. | ,803 | 50 | ,000 |
| 6. La entidad financiera dispone de factores claves para impulsar el logro o cumplimiento de las metas trazadas.  | ,903 | 50 | ,001 |
| 7. La entidad financiera efectúa el manejo adecuado de la información de su clientela y las facultades de liderazgo de sus trabajadores.  | ,895 | 50 | ,000 |

|   |      |    |      |
|---|------|----|------|
| 8. La entidad financiera promueve estrategias de oferta sobre los servicios o productos que ofrece para atraer nuevos clientes.   | ,909 | 50 | ,001 |
| 9. La entidad financiera a través de sus colaboradores asigna ofertas promocionales a sus clientes potenciales para mantener su fidelidad y el cumplimiento de sus pagos. | ,826 | 50 | ,000 |
| 10. La entidad financiera cuenta con un sistema de control para analizar la productividad de sus colaboradores.   | ,902 | 50 | ,001 |
| 11. La entidad financiera promueve estrategias para fomentar mayor nivel de productividad de sus colaboradores.   | ,901 | 50 | ,001 |
| 12. La entidad financiera cuenta con normas de calidad para fomentar la identificación de la marca institucional.   | ,875 | 50 | ,000 |
| 13. La entidad financiera cuenta con una adecuada gestión de la información que le permite contar con los medios adecuado para tener mayor accesibilidad a los mercados.  | ,879 | 50 | ,000 |
| 14. La entidad financiera emplea sus utilidades o ganancias para mejorar los servicios o productos financieros que brinda a sus clientes.                                 | ,898 | 50 | ,000 |
| 15. La entidad financiera adapta las cualidades de sus servicios para optimizar la atención hacia los clientes respetando en todo momento sus normas de calidad.          | ,872 | 50 | ,000 |

---

*Nota:* Elaboración propia

### **Regla de decisión:**

⇒ Si el valor de Sig. es  $\leq$  a 0.05, indica que la medida de correlación a emplear será el Spearman (Rho).

⇒ Si el valor de Sig. es  $>$  a 0.05, indica que la medida de correlación a emplear será el Pearson (r).

En la tabla 6 se evidencia que teniendo en cuenta la regla de decisión detallada de manera previa, los resultados demuestran que según la prueba Shapiro-Wilk para muestra menores o iguales a 50 utilizada en la investigación, el estadístico de correlación más idóneo a emplear para determinar el grado de correlación que existe entre las variables fue el Rho de Spearman puesto que el valor de la significancia en el caso de todos los ítems fue menor a (0.05)

## 4.5. Prueba de hipótesis

### 4.5.1. Contrastación de la hipótesis general

**Hi:** La gestión de la información se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.

**Ho:** La gestión de la información no se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.

#### Regla de decisión

⇒ Si el p valor o Sig. es  $> 0,05$  indica la aceptación de la hipótesis nula.

⇒ Si el p valor o Sig. es  $\leq 0,05$  indica el rechazo de la hipótesis nula, por ende, la aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla 7

*Relación entre la gestión de la información y la competitividad*

|                           | Competitividad |       |    |
|---------------------------|----------------|-------|----|
|                           | Rho            | Sig.  | N  |
| Gestión de la información | 0,853**        | 0.000 | 50 |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Nota: Elaboración propia

En la tabla 7, los resultados detallados confirman que existe relación positiva alta entre las variables (gestión de la información y la competitividad) a un nivel de significancia bilateral correspondiente a (0,01), con un valor  $Rho=0,853^{**}$  y un p-valor alcanzado fue equivalente a ( $0.000 < 0.05$ ), teniendo suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

### 4.5.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

**Hi1:** La comparación de la información se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.

**Ho1:** La comparación de la información no se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.

### Regla de decisión

⇒ Si el p valor o Sig. es  $> 0,05$  indica la aceptación de la hipótesis nula.

⇒ Si el p valor o Sig. es  $\leq 0,05$  indica el rechazo de la hipótesis nula, por ende, la aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla 8

*Relación entre la comparación de la información y la competitividad*

|                               | Competitividad |       |    |
|-------------------------------|----------------|-------|----|
|                               | Rho            | Sig.  | N  |
| Comparación de la información | 0,802**        | 0.000 | 50 |

Nota: Elaboración propia

Según los resultados expuestos en la tabla 8, se observa y confirma que la dimensión comparación de la información se relaciona significativamente con la competitividad, puesto que el p-valor obtenido fue igual a ( $0.000 < 0.05$ ), con un valor Rho de Spearman equivalente a ( $0,802^{**}$ ), lo que indica una correlación positiva alta entre dimensión y variable. En tal sentido, y con las evidencias estadísticas suficientes se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna del estudio.

### 4.5.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

**Hi2:** La identificación de riesgos se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.

**Ho2:** La identificación de riesgos no se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.

### Regla de decisión

⇒ Si el p valor o Sig. es  $> 0,05$  indica la aceptación de la hipótesis nula.

⇒ Si el p valor o Sig. es  $\leq 0,05$  indica el rechazo de la hipótesis nula, por ende, la aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla 9

*Relación entre la identificación de riesgos y la competitividad*

|                           | Competitividad |       |    |
|---------------------------|----------------|-------|----|
|                           | Rho            | Sig.  | N  |
| Identificación de riesgos | 0,856**        | 0.000 | 50 |

Nota: Elaboración propia

Tal como se evidencia en la tabla 9, los resultados logrados demuestran que existe una relación significativa entre la dimensión identificación de riesgos y la variable competitividad, puesto que mediante la prueba estadística se alcanzó un valor ( $p=0.000<0.05$ ) con un coeficiente  $Rho=0,856^{**}$  lo que indicó una correlación positiva alta. Tales evidencias estadígrafas fueron suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

#### 4.5.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

**Hi3:** La conexión de conocimiento y comunicación se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.

**Ho3:** La conexión de conocimiento y comunicación no se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.

##### Regla de decisión

⇒ Si el p valor o Sig. es  $> 0,05$  indica la aceptación de la hipótesis nula.

⇒ Si el p valor o Sig. es  $\leq 0,05$  indica el rechazo de la hipótesis nula, por ende, la aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla 10

*Relación entre la conexión de conocimiento y comunicación y la competitividad*

|   | Competitividad |       |    |
|---|----------------|-------|----|
|   | Rho            | Sig.  | N  |
| Conexión de conocimiento y comunicación | 0,850**        | 0.000 | 50 |

*Nota:* Elaboración propia

De acuerdo a los resultados detallados en la tabla 10, se confirma que la dimensión conexión de conocimiento y comunicación se relaciona significativamente con la variable competitividad, puesto que al efectuar la prueba estadística se alcanzó un valor ( $p=0.000<0.05$ ) con un coeficiente  $Rho=0,850^{**}$  indicando una correlación positiva alta. Tales evidencias estadígrafas fueron suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Como punto de partida de este acápite fue necesario recalcar que para alcanzar la obtención práctica de los resultados y al mismo tiempo contrastar las hipótesis dando respuesta a cada uno de los objetivos propuestos fue importante y necesario en primer lugar elaborar dos cuestionarios como instrumentos idóneos que posteriormente fueron sometidos a validación para corroborar su fiabilidad y confirmación para ser aplicados a la totalidad de los integrantes que conformaron la muestra, logrando mediante el análisis y procesamiento de los datos obtenidos cumplir el propósito de la investigación.

Con el procesamiento y análisis de los datos se ha conseguido contrastar la hipótesis general, dado que los valores estadísticos obtenidos como los principales resultados revelaron un valor  $p=0.000 < 0.05$  con un valor Rho equivalente a (0,853\*\*) el cual confirma una correlación positiva alta, tales resultados corroboran que las contingencias o brechas existenciales en cuanto a la gestión de la información son causales determinantes que influyen negativamente en el nivel de competitividad de las empresas, pues al prevalecer el incumplimiento de funciones por parte de los colaboradores en relación al manejo de la información pone en riesgo la discrecionalidad y confidencialidad de la información personal, económica y financiera de cada uno de sus usuarios. Al efectuar el análisis comparativo de los resultados se encuentra cierta similitud con el estudio realizado por Méndez & Palacios (2022) quienes en su pesquisa llegaron a concluir que la gestión de la información se encuentra relacionada significativamente con la competitividad, por cuanto los resultados estadísticos que llegaron a obtener mediante su prueba inferencial de Spearman exteriorizo un nivel de significancia equivalente a  $0.000 < 0.05$  con un coeficiente Rho igual (0,825\*\*) indicando con ello una correlación positiva considerable, corroborando además que la institución en la cual ejecutaron el estudio es carente de eficiencia en sus procesos vinculados al manejo o gestión de la información lo que ha generado la existencia de constantes falencias que ponen en riesgo la condición económica y financiera de la entidad a nivel operativo. Frente a estas realidades, resulta de gran contribución el aporte teórico de Lapiedra et al. (2021) quienes refieren que gestionar la información de una determinada institución engloba no solo la realización de una serie de acciones orientadas a

organizar, analizar y comparar datos o documentos informativos dentro de un determinado contexto para que esté accesible en el momento necesario, sino también de mantener la total discrecionalidad y confidencialidad de los mismos por parte del talento humano, pues la eficiencia de dichos procesos conllevan a alcanzar un mayor nivel de competitividad a nivel de mercado. De manera complementaria el aporte teórico de Alvarado et al. (2018) hacen de conocimiento que dentro de las principales características vinculadas al manejo o gestión de la información son la conservación, organización y accesibilidad a cualquier tipo de datos centrales de una institución para la administración pertinente de los encargados en sus actividades diarias de manera que minimicen sus errores; además de prevalecer los datos actualizados dentro de los parámetros establecidos para la protección de la misma.

Con respecto al objetivo específico primero, los resultados revelaron la confirmación en cuanto a la contrastación de la hipótesis, optando de este modo por el rechazo de la hipótesis nula, por cuanto los valores estadísticos obtenidos mediante el procesamiento de los datos con la ayuda del Software SPSS26 dieron como resultantes un nivel de significancia aceptable con un p-valor equivalente a ( $0.000 < 0.05$ ) además de un coeficiente Rho igual a ( $0,802^{**}$ ) dando a conocer la existencia de una correlación positiva alta entre la primera dimensión correspondiente a la variable 1 y la segunda variable general. De igual manera, el autor Zayas (2022) quien mediante su pesquisa ha logrado concluir que la dimensión contrastación o comprobación de la información se encuentra directa y significativamente relacionada con la competitividad al demostrarse un nivel de sig. cuyo valor alcanzado fue de 0.000 además por que el coeficiente Rho obtenido fue equivalente a ( $0,864^{**}$ ), condición que comprueba no solo vinculación entre dimensión y variable, sino también las principales causales que generan dicha situación, pues la existencia de falencias en cuanto al manejo de información puntualmente en lo que refiere a la verificación y/o contrastación de las misma ha generado la falta de discrecionalidad y bajo rendimiento por parte de los colaboradores lo que por efecto dio como resultante índices bajos de competitividad. En efecto, la contribución teórica de Lapiedra et al. (2021) recalca que la comparación o contrastación de la información implica todas aquellas acciones u operaciones enfocadas a analizar y observar las diferencias o

similitudes existentes entre la competencia directa del negocio, sobre todo saber diferenciar los productos financieros con los que cuenta la entidad y el mercado, cuyo nivel de eficiencia que se le logre en este proceso depende en gran magnitud el estado o nivel competitividad que logre alcanzar una entidad ya sea a nivel del desempeño del talento humano como también a nivel operativo.

Haciendo referencia al objetivo específico segundo, los datos tabulados, procesados y analizados hicieron de conocimiento a partir de sus resultados que la dimensión 2 correspondiente a la primera variable se relaciona significativamente o revela una correlación positiva alta, puesto que los valores estadígrafos obtenidos fueron un nivel de significancia equivalente a  $p=0.000$  con un coeficiente Rho igual a  $(0,856^{**})$  siendo suficiente evidencia estadística obtenida del software SPSS26 para rechazar la hipótesis nula y aceptar sin contracción alguna la hipótesis alterna de la investigación. Al realizar la comparativa analítica de los resultados se encontró un grado medio de semejanza con el estudio ejecutado por Gallegos et al. (2021), quienes llegaron a concluir que la institución en la cual realizaron la pesquisa presenta falencias en cuanto al manejo y gestión de la información, situación que se agrava con la endeble identificación de los riesgos que la misma viene prevaleciendo como una brecha, hasta el punto de afectar o crear condiciones desfavorables en el nivel de competitividad del talento humano, siendo confirmado mediante el análisis inferencial al revelarse un nivel de significancia equivalente a  $(0.000)$  con un coeficiente Rho igual a  $(0.883^{**})$  indicando a partir de ello una relación positiva considerable. Ello confirma la teoría Lapiedra et al. (2021) quienes hacen referencia que la dimensión identificación de riesgos es aquel proceso vinculado a la gestión de la información busca conocer los acontecimientos que pueden suscitar en la entidad y los efectos que estos pueden traer consigo sobre los propósitos institucionales; a través de ello, se previene riesgos futuros.

Para culminar, los resultados obtenidos concernientes al tercer objetivo específico confirmaron la contrastación de la hipótesis al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, pues los datos estadísticos obtenidos del software SPSS26 confirmaron la existencia de una relación positiva alta entre la tercera dimensión correspondiente a la primera variable (conexión de conocimiento y comunicación) y la segunda variable general (competitividad),

puesto que el nivel de significancia obtenido fue aceptable con un valor  $p=0.000$  y un coeficiente  $Rho=0,850^{**}$ , dando de este modo solución al último objetivo específico propuesto. En efecto, la comparativa analítica de los resultados ha mostrado relación alguna con la investigación efectuada por Zumba-Lucero et al. (2021), quienes llegaron a concluir que el conocimiento de la información se relaciona significativamente con la competitividad al revelarse un valor  $p=0.001$  con un coeficiente  $Rho$  equivalente a  $(0,883^{**})$  donde el nivel correlacional es positiva considerable; sin embargo, tal situación no exige a que la empresa venga padeciendo la existencia de brechas y/o contingencias en cuanto a lo que refiere al manejo de la información específicamente en conexión al conocimiento y comunicación de la misma. En efecto, el aporte de Lapiedra et al. (2021) pone en manifiesto que la dimensión conexión de conocimiento y comunicación vinculado a la gestión de la información tiene como finalidad hacer de conocimiento y comunicar, es decir, todo los datos analizados y comparados se deben de informar para tener conocimiento amplio de la situación actual en la que se encuentra la entidad y hasta dónde quiere llegar. Del mismo modo, Abdul et al. (2021) recalca que la conexión de la comunicación contribuye en la competitividad dado que su importancia o relevancia radica en que a través de las habilidades profesionales de los colaboradores la productividad en el centro laboral incrementa; por ende, las instituciones deben aprovechar al máximo las competencias de sus colaboradores y brindarle las facilidades que necesitan para seguir creciendo.

## **VI. CONCLUSIONES**

Tras dar solución a los objetivos mediante el análisis estadístico de los datos recopilados y haciendo uso del software SPSS 26 se llegó a concluir lo siguiente:

- 6.1. En cuanto al objetivo general, se determinó que la variable gestión de la información se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores, pues según los datos obtenidos se ha corroborado que el incumplimiento de acciones en los procesos de comparación, identificación de riesgos y comunicación de la información repercuten de manera directa en el grado de competitividad de los trabajadores, limitando con ello el crecimiento organizacional de los mismos.
- 6.2. Respecto al primer objetivo específico, se determinó que la dimensión comparación de la información se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores de las entidades financieras, pues la falta de identificación de los mercados y la diferenciación de los productos financieros que ofrecen dichas entidades son los principales factores que limitan a que un colaboradora pueda desempeñarse de manera competitiva dentro de su entorno laboral a comparación de los otros colaboradores cuyas entidades si ejecutan dichas acciones.
- 6.3. Concerniente al segundo objetivo específico, se determinó que la dimensión identificación de riesgos se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores, pues a la falta de prevención de situaciones futuras, el escaso análisis de las necesidades y la carente determinación de acciones y beneficios ha generado una deficiente gestión de la información vinculada a los clientes de la entidad, siendo tales falencias los factores limitantes para que un colaborador se pueda desempeñar de manera competitiva en el cumplimiento de sus funciones.
- 6.4. En cuanto al tercer objetivo específico, se determinó que la dimensión conexión de conocimiento y comunicación se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores, pues la falta de fragmentos financieros y el escaso seguimiento de intereses de los clientes ha generado conflictos en cuanto a la comunicación entre el personal y los clientes, generando de este modo la prevalencia de un bajo nivel de competitividad laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En base a los resultados y conclusiones se presenta las siguientes recomendaciones o sugerencias:

- 7.1. A los gerentes de las entidades financieras se sugiere elaborar y difundir un flujograma de procesos que contribuyan a detallar de manera clara y concisa cada uno de los procedimientos para garantizar una eficiente gestión de la información, para que a partir de los resultados que se logren alcanzar sea de gran utilidad para la correcta toma de decisiones.
- 7.2. A los gerentes de las entidades financieras se recomienda implementar y poner en marcha el desarrollo de programas de capacitación al personal con la finalidad de evaluar el nivel de conocimiento de los colaboradores en cuanto a los procesos de la gestión de la información, para que a partir de ello se pueda tomar decisiones asertivas que contribuyan a maximizar los conocimientos y el nivel de competitividad en los colaboradores a nivel organizacional.
- 7.3. Asimismo se sugiere incorporar estrategias de control interno como la verificación de documentos y el monitoreo de los reportes económicos mensuales, con la finalidad de garantizar una eficiente identificación de los riesgos existentes en cuanto a la gestión de la información, además de contribuir en la toma de decisiones asertivas que conlleven a incrementar el grado de competitividad laboral.
- 7.4. A los gerentes de la entidades financiera, se recomienda también incorporar estrategias de recompensa e incentivos anuales con la finalidad de promover un mayor nivel de competitividad laboral en cada uno de los colaboradores como reconocimiento a su buen rendimiento, desempeño y compromiso en el cumplimiento de sus actividades y/o funciones que contribuya a garantizar una mayor eficiencia en cuanto a la gestión de la información.

## REFERENCIAS

- Abdul, K., Ishak, I. & Fasiha, K. (2021). The performance of competitiveness of sharia banking (indonesia-pakistan) using porter's diamond theory. *Journal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*. 7(2), 262-283. <http://194.31.53.129/index.php/F/article/view/4188/3024>
- Ali, S., Hoq S., Bari A., Kabir G., & Paul S. (2022). Evaluating factors contributing to the failure of information system in the banking industry. *PLOS ONE* 17(3). <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0265674>
- Alvarado, R., Acosta, K. & Buonaffina, Y. (2018). Need for management information systems for decision making in organizations. *InterSedes*. 19(39), 17-31. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/is/v19n39/2215-2458-is-19-39-17.pdf>
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones
- Arguello, A., Torres, L., Balón, I., Quito, C. & Llumiguano, M. (2020) Sistema de gestión contable financiero para la toma efectiva de las decisiones por pequeñas y medianas empresas ecuatorianas, caso de estudio. *Revista Espacios*, 41(5), 1-6. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n05/20410501.html>
- Avendaño, W., Hernández, C., & Gamboa, A. (2022). Tecnologías de la información y crecimiento empresarial. *Revista Boletín Redipe*, 11(1), 523-533. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1660>
- Bautista, H., Castillo, E., & Escobedo, F. (2021). Sistema de información para la gestión de los servicios de transporte utilizando la arquitectura REST en Lima-Perú. *Revista Investigación Universitaria*, 11(1), 549-557. <http://revistas.unu.edu.pe/index.php/iu/article/view/17/17>
- Bernal, M., & Rodríguez, D. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia et Technica*, 24(1), 85–98. <https://www.redalyc.org/journal/849/84959429009/84959429009.pdf>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Gallegos, M., Galarza, J., Almuiñas, J. (2021). Los sistemas de información como sustento a la gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior.

*Revista San Gregorio*, 1(49), 137-149.  
<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/articulo/view/1866/10-marcos>

- García, I. & Vargas, M. (2020). El proceso de gestión de la información: su importancia para el desarrollo de habilidades en los estudiantes universitarios. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1(1), 1-15.  
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2020/03/proceso-gestion-informacion.html>
- Gastaud, A., Brinkhues, R. & Da Silva, J. (2019). Information management capability and big data strategy implementation. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*. 59(6), 379-388.  
<https://www.scielo.br/j/rae/a/WK3bSK9mMXmPdB8tdZVjLTB/?lang=en>
- Gastaud, A., Brinkhues, R. & Da Silva, J. (2020). The influence of information management capability on companies' sustainable competitive advantage: a multiple-case study of brazilian market-leading companies. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*. 22(4), 876-899.  
<https://www.scielo.br/j/rbgn/a/WWW8HpVdS5jXQpYFv4MSHLt/abstract/?lang=en>
- Gurmendi, P. (2019). *Gestión de los sistemas de información en la toma de decisiones de la Municipalidad Distrital de El Tambo 2018*. [Universidad Nacional del Centro del Perú, Tesis doctoral].  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5205>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Leyva, A., Cavazos, J. & Espejel, J. (2018). Influence of the strategic planning and the management skills as factors internal of business competitiveness of SME's. *Contaduría y administración*. 63(3), 1-19.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n3/0186-1042-cya-63-03-00003-en.pdf>
- Lorenzo, N., De Dios, A. & Souza, C. (2021). Bank financing management with a value chain approach in Cuba. *Journal of Management*. 37(71), 1-12.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v37n71/2256-5078-cuadm-37-71-e5011144.pdf>
- Manta, O. (2019). The role of competitiveness on the sustainability of the national real economy. *The Journal Contemporary Economy Revista Economía*

- Contemporană*, 4(1), 138-146.  
<https://ideas.repec.org/a/brc/brccej/v4y2019i1p138-146.html>
- Marchesano, M., & Scavone, G. (2020). La información financiera de calidad como facilitadora de gestión de riesgos y toma de decisiones. *Journal of Management & Business Studies*, 2(1), 15-26.  
<https://revistas.uautonoma.cl/index.php/jmabs/article/view/527/499>
- Méndez, C. & Palacios, N. (2022). Gestión de Información y gestión de comunicación en empresas que utilizan normas de comercio seguro. *Revista Scientific*, 5(16), 20-39.  
[http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/444/1080](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/444/1080)
- Mishchenko, S., Naumenkova, S., Mishchenko, V. & Dorofeiev, D. (2021). Innovation risk management in financial institutions. *Investment Management and Financial Innovations*. 18(1), 190-202.  
[https://www.businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/14696/IMFI\\_2021\\_01\\_Mishchenko.pdf](https://www.businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/14696/IMFI_2021_01_Mishchenko.pdf)
- Muhonza, P., Kiriri, P. & Njenga, K. (2021). Moderating role of management commitment on the value co-creation relation with achievement of competitive advantage in kenyan financial institutions. *Journal of Research & Innovation* 11(2), 147-159. <http://ojs.kabarak.ac.ke/index.php/kjri/article/view/427>
- Munafo, F. (2019). La importancia de la gestión de datos y su impacto en el riesgo de créditos de instituciones financieras. *Revista de Investigación en Modelos Financieros*, 2(1), 25–38.  
<https://ojs.econ.uba.ar/index.php/RIMF/article/view/1603>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5th ed.). Ediciones de la U.
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U
- Ordóñez-Granda, E., Narváez-Zurita, C., & Erazo-Álvarez, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195–225.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>

- Paillacar, C., Hidalgo, M. A., & Orellano, J. C. (2019). El sistema de gestión de riesgos y su impacto en la información contable del sistema bancario. *Quipukamayoc*, 27(53), 9-18. <https://doi.org/10.15381/quipu.v27i53.15978>
- Pérez, M. (2019). La competitividad del Talento Humano en el ámbito empresarial. *Creceer Empresarial Journal of Management and Development*, 1(1), 46-57. <https://journalusco.edu.co/index.php/cempresarial/article/view/1323>
- Reyes, N., Chaparro, F. & Guerrero, A. (2020) Normas internacionales de información financiera como instrumentos de gestión empresarial: más allá de la función en contabilidad. *Revista Universidad y Empresa*. 22(39), 1–25. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/7561/8617>
- Romero-Suárez, D., & Pertuz, V. & Orozco-Acosta, E. (2020). Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria. *Información Tecnológica*. 31(5), 21-32. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n5/0718-0764-infotec-31-05-21.pdf>
- Saavedra, M., Camarena, M. & Saavedra, M. (2019). Competitividad de las Pyme y su relación con los sistemas de información. *Cuadernos de Contabilidad*, 20(50), 1-18. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/28119>
- Salvador-Oliván, J., Marco-Cuenca, G. & Arquero-Avilés, R. (2018). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), 1-18. <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1322/2087>
- Santoso, S. (2020). Optimizing access to financial capital of creative economy for startups towards global competitiveness. *Binus Journal Publishing*. 2(2), 181-189. <https://journal.binus.ac.id/index.php/BECOSS/article/view/6246>
- Subanidja, S., Legowo, M., Sorongan, F. & Wahyudi, E. (2020). The choice of collaborating with fintech entities for competitive advantage through leadership styles. *Scientific Papers of the University*, 28(3), 1-10. <https://dosen.perbanas.id/docs/wp-content/uploads/2020/04/6.-The-Choice-of-Collaborating-with-Fintech-Entities-for-Competitive-Advantage-through-Leadership-Styles.pdf>

- Suwinto, J. (2021). Enhanced financial business competitiveness by leveraging technology and innovation. *Binus Journal Publishing*, 15(2), 79-89. <https://journal.binus.ac.id/index.php/commit/article/view/6968>
- Toledo, E. (2018). Microfinanzas en el Perú y los desafíos de la bancarización. *REMIPE - Revista de Micro e Pequeñas Empresas e Empreendedorismo Da Fatec Osasco*, 4(1), 48-62. <https://doi.org/10.21574/REMIPE.V4I1.111>
- Tresierra, A. & Reyes, S. (2018). Effects of institutional quality and the development of the banking system on corporate debt. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 23(44), 113-124. <http://www.scielo.org.pe/pdf/jefas/v23n44/a07v23n44.pdf>
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta* (5th ed.). Editorial San Marcos.
- Vargas, E., Rengifo, R., Guizado, F., & Sánchez, F. (2019). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85), 265-279. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23840/24271>
- Vásconez, F., Oleas, M., Bastidas, F., Vásquez, U., & Condo, L. (2020). La gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales. *Revista Espacios*, 41(19), 309-319. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p22.pdf>
- Vázquez-Rueda, L., Peraza, F., Valdivia, R. & López, S. (2019). Competitividad interna de las empresas sociales para incrementar su impacto socioeconómico. *Estudios sociales. Revista de alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 29(53), 1-24. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2395-91692019000100104](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-91692019000100104)
- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648-649. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Villacís-Yank, J. & Moreno-Mejía, M. (2021) Caracterización de la gestión de la información contable en las Pymes comerciales de Ambato – Ecuador. *Cuadernos de Contabilidad*, 1(22), 1-13. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/22%20\(2021\)/383667957005/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/22%20(2021)/383667957005/)

- Watson, D. (2019). The influence of collaboration-oriented organisational capabilities on supply chain competence among small and medium enterprises. *Acta Commercii*, 19(2), 1-9. [http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-19992019000200001](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-19992019000200001)
- Weli, W. (2020). Information technology governance disclosure in annual report of indonesia financial institutions. *Binus Journal Publishing*, 14(2), 73-80. <https://journal.binus.ac.id/index.php/commit/article/view/6626>
- Zayas, I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 9(17), 1-19. <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253/488>
- Zumba-Lucero, R., Erazo-Álvarez, J., Andrade-Mena, G., & Erazo-Álvarez, C. (2021). Gestión del conocimiento y competitividad. *CIENCIAMATRIA. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(12), 918-951. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.454>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 11

### Operacionalización de variables

| Variables                 | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones  | Indicadores  | Escala de medición |
|---------------------------|--|---|--|--|--------------------|
| Gestión de la información | Es un sistema que engloba procesos direccionados al manejo eficiente y eficaz de toda la información relacionada a las operaciones o actividades económicas diarias que realiza una empresa. (Lapiedra et al., 2021)                               | Para evaluar la variable se aplicará un cuestionario conformado por 15 interrogantes elaborados en función a las dimensiones comparación de información, identificación de riesgos y la conexión de conocimiento y comunicación.    | Comparación de información                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de mercados</li> <li>- Similitudes en las entidades</li> <li>- Diferenciación de productos financieros</li> </ul>      | Ordinal            |
|                           |  |   | Identificación de riesgos                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevención de situaciones futuras</li> <li>- Análisis de las necesidades</li> <li>- Determinación de acciones y beneficios</li> </ul> |                    |
|                           |  |   | Conexión de conocimiento y comunicación              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragmentos financieros</li> <li>- Seguimiento de intereses de los clientes</li> </ul>   |                    |
| Competitividad            | Es el grado de capacidad y desempeño que muestra un colaborador o entidad para efectuar y alcanzar con total eficiencia sus actividades económicas revelando sus ventajas competitivas frente a sus principales competidores. (Parra et al., 2019) | Para evaluar la variable se aplicará un cuestionario integrado por 15 interrogantes elaborados en función a las dimensiones: ventaja competitiva, productividad cliente – mercado y normas de calidad para identificación de marca. | Ventaja competitiva                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferenciación de productos</li> <li>- Funcionalidad</li> <li>- Estrategias de calidad</li> <li>- Actualización constante</li> </ul>  | Ordinal            |
|                           |  |   | Productividad cliente - mercado                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores claves</li> <li>- Promociones relevantes</li> <li>- Productividad</li> </ul>   |                    |
|                           |  |   | Normas de calidad para la identificación de la marca | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidades de acceso</li> <li>- Utilidades con fines determinados</li> <li>- Estandarización específica</li> </ul>                 |                    |

## Anexo 2. Matriz de consistencia

**Título:** La gestión de la información y competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022.

| Problema  | Hipótesis   | Objetivos   | Variables                 | Dimensiones  | Metodología  |
|---|---|---|---------------------------|--|--|
| Problema general  | Hipótesis general   | Objetivo general  |                           |  |  |
| ¿Cómo se relaciona la gestión de la información con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022?  | <p>Hi: La gestión de la información se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.</p> <p>Ho: La gestión de la información no se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.</p>  | Determinar cómo se relaciona la gestión de la información con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.  | Gestión de la información | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparación de información</li> <li>- Identificación de riesgos</li> <li>- Conexión de conocimiento y comunicación</li> </ul>             | <p><b>Enfoque</b><br/>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo</b><br/>Aplicada</p> <p><b>Nivel</b><br/>Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Diseño</b><br/>No experimental de corte transversal</p>   |
| Problemas específicos   | Hipótesis específicas   | Objetivos específicos   |                           |  |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo se relaciona la comparación de la información con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022?</li> <li>2. ¿Cómo se relaciona la identificación de riesgos con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022?</li> <li>3. ¿Cómo se relaciona la conexión de conocimiento y comunicación con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022?</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La comparación de la información se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.</li> <li>2. La identificación de riesgos se relaciona significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.</li> <li>3. La conexión de conocimiento y comunicación se relacionan significativamente con la competitividad de los colaboradores en las entidades Financieras, Tarapoto, 2022.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar cómo se relaciona la comparación de la información con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022.</li> <li>2. Determinar cómo se relaciona la identificación de riesgos con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022.</li> <li>3. Determinar cómo se relaciona la conexión de conocimiento y comunicación con la competitividad de los colaboradores en las entidades financieras, Tarapoto, 2022.</li> </ol> | Competitividad            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ventaja competitiva</li> <li>- Productividad cliente - mercado</li> <li>- Normas de calidad para la identificación de la marca</li> </ul> | <p><b>Población y muestra</b><br/>La población y muestra estuvo constituida por 50 colaboradores pertenecientes a 5 entidades financieras de Tarapoto que decidieron cooperar en el proceso investigativo.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b><br/>Técnica: Encuesta<br/>Instrumento: Cuestionario</p> |

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Cuestionario – Gestión de la información

##### Introducción:

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar la información necesaria que permita dar solución a los objetivos planteados, al mismo tiempo es importante recalcar que todos los datos que se logren recopilar tras la aplicación del mismo serán manipulados únicamente con fines académicos.

##### Instrucciones:

A continuación, se le presenta un cuestionario con ítems elaboradas en función a las dimensiones e indicadores de la variable, precisando que cuenta con (5) alternativas de respuesta, por ello se solicita que por favor marque con un (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

##### Escalas de las repuestas:

|         |              |           |                |           |
|---------|--------------|-----------|----------------|-----------|
| Nunca 1 | Casi nunca 2 | A veces 3 | Casi siempre 4 | Siempre 5 |
|---------|--------------|-----------|----------------|-----------|

| N° | Gestión de la información  | Escala |   |   |   |   |
|----|--|--------|---|---|---|---|
|    | D1: Comparación de información   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | En la entidad financiera se realiza la identificación de mercados.   |        |   |   |   |   |
| 02 | En la entidad se efectúa el seguimiento de las características de los servicios financieros que brindan los competidores   |        |   |   |   |   |
| 03 | Se tiene en cuenta las similitudes que existen entre los servicios financieros que ofrece la entidad a la que ofrece la competencia.                               |        |   |   |   |   |
| 04 | Para diferenciarse de la competencia, la entidad busca crear nuevas estrategias para promocionar los servicios financieros que ofrece.                             |        |   |   |   |   |
| 05 | Para diferenciarse de la competencia, la entidad toma en cuenta la opinión que tienen sus clientes o usuarios con respecto a los servicios financieros que brinda. |        |   |   |   |   |

|           | <b>D2: Identificación de riesgos</b>   |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
| <b>06</b> | La entidad financiera hace uso de un sistema o mecanismo interno para controlar la información y prevenir situaciones futuras.             |  |  |  |  |  |
| <b>07</b> | La entidad financiera efectúa a diario la verificación continua de la información para identificar posibles riesgos.                       |  |  |  |  |  |
| <b>08</b> | La entidad financiera realiza el diagnóstico de la información que maneja para identificar las necesidades de sus clientes.                |  |  |  |  |  |
| <b>09</b> | La entidad financiera realiza mensualmente la revisión y análisis de la información para diagnosticar las dificultades que presenta.       |  |  |  |  |  |
| <b>10</b> | La entidad financiera cuenta con información clara y concisa sobre las dificultades presentes y los riesgos futuros.                       |  |  |  |  |  |
| <b>11</b> | La entidad financiera determina de manera oportuna actividades estratégicas que contribuyan a conseguir las ventajas competitivas.         |  |  |  |  |  |
|           | <b>D3: Conexión de conocimiento y comunicación</b>   |  |  |  |  |  |
| <b>12</b> | La entidad financiera analiza y compara mensualmente la información para identificar la situación actual en cuanto a beneficios y riesgos. |  |  |  |  |  |
| <b>13</b> | La entidad financiera cuenta con información real y actualizada sobre los créditos brindados a sus clientes.                               |  |  |  |  |  |
| <b>14</b> | La entidad monitorea continuamente la información vinculada a los servicios financieros adquiridos por sus clientes o usuarios             |  |  |  |  |  |
| <b>15</b> | La entidad financiera monitorea de manera continua la información relacionada a los intereses de sus clientes u usuarios.                  |  |  |  |  |  |

***¡Gracias por su colaboración!***



## Cuestionario – Competitividad

### Introducción:

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar la información necesaria que permita dar solución a los objetivos planteados, al mismo tiempo es importante recalcar que todos los datos que se logren recopilar tras la aplicación del mismo serán manipulados únicamente con fines académicos.

### Instrucciones:

A continuación, se le presenta un cuestionario con ítems elaboradas en función a las dimensiones e indicadores de la variable, precisando que cuenta con (5) alternativas de respuesta, por ello se solicita que por favor marque con un (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

### Escalas de las repuestas:

|         |              |           |                |           |
|---------|--------------|-----------|----------------|-----------|
| Nunca 1 | Casi nunca 2 | A veces 3 | Casi siempre 4 | Siempre 5 |
|---------|--------------|-----------|----------------|-----------|

| N° | Competitividad  | Escala |   |   |   |   |
|----|---|--------|---|---|---|---|
|    | D1: Ventaja competitiva   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | La entidad crea alternativas estratégicas para mejorar los servicios o productos financieros que ofrece a sus clientes diferenciándose de su competencia. |        |   |   |   |   |
| 02 | Se cuenta con un sistema que informa de los cambios internos que se efectúan con respecto a los productos o servicios financieros que ofrece la entidad.  |        |   |   |   |   |
| 03 | La funcionalidad de los productos o servicios financieros que ofrece la entidad se adecuan a las necesidades de los clientes.                             |        |   |   |   |   |
| 04 | La entidad financiera cuenta con estrategias adecuadas que contribuya a brindar una atención de calidad a cada uno de sus clientes.                       |        |   |   |   |   |
| 05 | La entidad realiza capacitaciones frecuentes para informar a sus colaboradores sobre los cambios o actualizaciones  |        |   |   |   |   |

|           |  |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
|           | que se efectúan con respecto a los servicios o productos financieros que ofrece a sus clientes.  |  |  |  |  |  |
|           | <b>D2: Productividad cliente – mercado</b>   |  |  |  |  |  |
| <b>06</b> | La entidad financiera dispone de factores claves para impulsar el logro o cumplimiento de las metas trazadas.  |  |  |  |  |  |
| <b>07</b> | La entidad financiera efectúa el manejo adecuado de la información de su clientela y las facultades de liderazgo de sus trabajadores.                                  |  |  |  |  |  |
| <b>08</b> | La entidad financiera promueve estrategias de oferta sobre los servicios o productos que ofrece para atraer nuevos clientes.   |  |  |  |  |  |
| <b>09</b> | La entidad financiera a través de sus colaboradores asigna ofertas promocionales a sus clientes potenciales para mantener su fidelidad y el cumplimiento de sus pagos. |  |  |  |  |  |
| <b>10</b> | La entidad financiera cuenta con un sistema de control para analizar la productividad de sus colaboradores.  |  |  |  |  |  |
| <b>11</b> | La entidad financiera promueve estrategias para fomentar mayor nivel de productividad de sus colaboradores.  |  |  |  |  |  |
|           | <b>D3: Normas de calidad para la identificación de la marca</b>  |  |  |  |  |  |
| <b>12</b> | La entidad financiera cuenta con normas de calidad para fomentar la identificación de la marca institucional.  |  |  |  |  |  |
| <b>13</b> | La entidad financiera cuenta con una adecuada gestión de la información que le permite contar con los medios adecuados para tener mayor accesibilidad a los mercados.  |  |  |  |  |  |
| <b>14</b> | La entidad financiera emplea sus utilidades o ganancias para mejorar los servicios o productos financieros que brinda a sus clientes.                                  |  |  |  |  |  |
| <b>15</b> | La entidad financiera adapta las cualidades de sus servicios para optimizar la atención hacia los clientes respetando en todo momento sus normas de calidad            |  |  |  |  |  |

***¡Gracias por su colaboración!***

## Anexo 4. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Whitterbury Garcia Karl  
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Jefe de Investigación Formativa y Docente  
Especialidad : Metodología de la Investigación Científica  
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre gestión de la información  
Autores del instrumento : Luna Sánchez, Flavia Rebeca / Ortiz Ríos, Angie Natalia

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.   |   |   |   | X |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de la información</b> en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.  |   |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de la información</b> .   |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de la información</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.   |   |   |   | X |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.  |   |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | X |   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de la información</b> .   |   |   |   |   | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X |
| PERTENENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.  |   |   |   |   | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |  |   |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje, menor al anterior se considera al instrumento no válido no aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4,7**

Tarapoto 15 de octubre del 2022

.....  
Econ. Dr. Karl Whitterbury Garcia  
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
CERSM 187



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Whittlebury Garcia Karl  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Jefe de Investigación Formativa y Docente  
 Especialidad : Metodología de la Investigación Científica  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre competitividad  
 Autores del instrumento : Luna Sánchez, Flavia Rebeca / Ortiz Ríos, Angie Natalia

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| CRITERIOS            | INDICADORES   | MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5) |   |   |   |   |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
|                      |   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD             | Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Competitividad</b> en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.  |   |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Competitividad</b> .   |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Competitividad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | X |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.  |   |   |   |   | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Competitividad</b> .   |   |   |   | X |   |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.  |   |   |   |   | X |
| PERTENENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje, menor al anterior se considera al instrumento no válido no aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7

Tarapoto 15 de octubre del 2022

  
 Econ. Dr. Karl Whittlebury Garcia  
 DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 CERSM 187



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Escobedo Gálvez, José Fernando  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Administrados / Docente Universitario  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre gestión de la información  
 Autores del instrumento : Luna Sánchez, Flavia Rebeca / Ortiz Ríos, Angie Natalia

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| CRITERIOS            | INDICADORES  | MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5) |   |   |   |   |
|----------------------|--|---|---|---|---|---|
|                      |  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD             | Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.   |   |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de la información</b> en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.  |   |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de la información</b> .   |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de la información</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.   |   |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.  |   |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de la información</b> .   |   |   |   |   | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X |
| PERTENENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.  |   |   |   |   | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |  | <b>50</b>   |   |   |   |   |

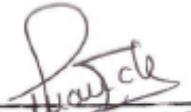
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje, menor al anterior se considera al instrumento no válido no aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 30 de setiembre del 2022

  
 ADM. MC. José F. Escobedo Gálvez  
 CIAD N° 09720



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Escobedo Gálvez, José Fernando  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Administrados / Docente Universitario  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre competitividad  
 Autores del instrumento : Luna Sánchez, Flavia Rebeca / Ortiz Ríos, Angie Natalia

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |           |   |   |   | x |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Competitividad</b> en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.  |           |   |   |   | x |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Competitividad</b> .   |           |   |   |   | x |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Competitividad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |           |   |   |   | x |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |           |   |   |   | x |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |           |   |   |   | x |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.  |           |   |   |   | x |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Competitividad</b> .   |           |   |   |   | x |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.  |           |   |   |   | x |
| PERTENENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |           |   |   |   | x |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   | <b>50</b> |   |   |   |   |

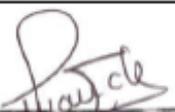
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje, menor al anterior se considera al instrumento no válido no aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 30 de setiembre del 2022

  
 ADM. M.C. José F. Escobedo Gálvez  
 CLAD N° 09720



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Dra. Gestión Académica y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre gestión de la información  
 Autores del instrumento : Luna Sánchez, Flavia Rebeca / Ortiz Ríos, Angie Natalia

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.   |           |   |   |   | x |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de la información</b> en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.  |           |   |   |   | x |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de la información.</b>  |           |   |   |   | x |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de la información</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |           |   |   |   | x |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.   |           |   |   |   | x |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.  |           |   |   |   | x |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |           |   |   |   | x |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de la información.</b>  |           |   |   |   | x |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |           |   |   |   | x |
| PERTENENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.  |           |   |   |   | x |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |  | <b>50</b> |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje, menor al anterior se considera al instrumento no válido no aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 20 de setiembre del 2022



CORLAO Lic. Nicol J. Cedamano Saavedra  
 REGJC-015121



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Dra. Gestión Académica y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre competitividad  
Autores del instrumento : Luna Sánchez, Flavia Rebeca / Ortiz Ríos, Angie Natalia

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS       | INDICADORES   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|----|---|---|---|---|
| CLARIDAD        | Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |    |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD     | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Competitividad</b> en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.  |    |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD      | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Competitividad</b> .   |    |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN    | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Competitividad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |    |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |    |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |    |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA    | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.  |    |   |   |   | X |
| COHERENCIA      | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Competitividad</b> .   |    |   |   |   | X |
| METODOLOGÍA     | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.  |    |   |   |   | X |
| PERTENENCIA     | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |    |   |   |   | X |
| PUNTAJE TOTAL   |   | 50 |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje, menor al anterior se considera al instrumento no válido no aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0

Tarapoto 20 de setiembre del 2022

CDRLAO Lic. Mg. Nicol J. Cedamano Saavedra  
R.D.U.C. 01512

## Anexo 5. Índice de confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad – Gestión de la información

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |                       |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  |                       | N  | %     |
| Casos                                    | Válido                | 50 | 100,0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                 | 50 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,945                              | 15             |

|             | Media de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación<br>total de<br>elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|-------------|---|--|---|--|
| Pregunta 1  | 38,68   | 88,140   | ,799  | ,940   |
| Pregunta 2  | 38,64   | 87,949   | ,824  | ,939   |
| Pregunta 3  | 38,72   | 92,532   | ,845  | ,938   |
| Pregunta 4  | 38,42   | 99,514   | ,571  | ,945   |
| Pregunta 5  | 38,82   | 95,498   | ,810  | ,940   |
| Pregunta 6  | 38,46   | 100,458  | ,566  | ,945   |
| Pregunta 7  | 38,46   | 100,131  | ,535  | ,945   |
| Pregunta 8  | 38,54   | 91,233   | ,882  | ,937   |
| Pregunta 9  | 38,42   | 95,596   | ,768  | ,941   |
| Pregunta 10 | 38,44   | 95,394   | ,627  | ,944   |
| Pregunta 11 | 38,26   | 88,156   | ,854  | ,938   |
| Pregunta 12 | 38,38   | 92,975   | ,699  | ,942   |
| Pregunta 13 | 38,46   | 99,682   | ,543  | ,945   |
| Pregunta 14 | 38,42   | 100,575  | ,494  | ,946   |
| Pregunta 15 | 38,52   | 90,377   | ,874  | ,937   |

## Confiabilidad – Competitividad

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |                       |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  |                       | N  | %     |
| Casos                                    | Válido                | 50 | 100,0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                 | 50 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,956                              | 15             |

|             | Media de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación<br>total de<br>elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|-------------|---|--|---|--|
| Pregunta 1  | 36,74   | 96,319   | ,801  | ,952   |
| Pregunta 2  | 36,76   | 103,411  | ,689  | ,955   |
| Pregunta 3  | 36,74   | 102,890  | ,702  | ,954   |
| Pregunta 4  | 36,96   | 95,509   | ,846  | ,951   |
| Pregunta 5  | 36,58   | 101,555  | ,716  | ,954   |
| Pregunta 6  | 36,58   | 101,555  | ,740  | ,954   |
| Pregunta 7  | 36,68   | 99,406   | ,750  | ,953   |
| Pregunta 8  | 36,68   | 99,079   | ,750  | ,953   |
| Pregunta 9  | 36,72   | 101,430  | ,726  | ,954   |
| Pregunta 10 | 36,82   | 99,089   | ,728  | ,954   |
| Pregunta 11 | 36,98   | 97,408   | ,858  | ,951   |
| Pregunta 12 | 36,96   | 98,202   | ,832  | ,952   |
| Pregunta 13 | 36,74   | 100,768  | ,719  | ,954   |
| Pregunta 14 | 37,04   | 100,856  | ,747  | ,953   |
| Pregunta 15 | 36,90   | 102,173  | ,703  | ,954   |

## **Anexo 6. Declaratoria de originalidad de las autoras**

## **Anexo 7. Declaratoria de autenticidad del asesor**

## **Anexo 8. Acta de sustentación del trabajo de investigación**

## **Anexo 9. Autorización de publicación en repositorio institucional**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JOSÉ TARRILLO PAREDES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS, TARAPOTO, 2022", cuyos autores son ORTIZ RIOS ANGIE NATALIA, LUNA SANCHEZ FLAVIA REBECA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 03 de Diciembre del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| JOSÉ TARRILLO PAREDES<br><b>DNI:</b> 40223528<br><b>ORCID:</b> 000000332293189 | Firmado electrónicamente<br>por: JOTARRILLOP el 14-<br>12-2022 11:12:07 |

Código documento Trilce: TRI - 0470316