

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA**  
**EMPRESARIAL**



**Estrategias de mejora del proceso de crédito banca pequeña  
empresa de Interbank y la productividad de los créditos  
comerciales, año 2020.**

## **TESIS**

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Administración  
con Mención en Gerencia Empresarial.**

**Investigador:**

**Lic. Adm. Miguel Ángel Ayala Quispe**

**Asesora:**

**Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego**

Lambayeque, 25 de Setiembre 2023

Estrategias de mejora del proceso de crédito banca pequeña empresa de Interbank y la productividad de los créditos comerciales, año 2020.



---

Lic. Adm. Miguel Ángel Ayala Quispe

**Autor**



---

Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

**Asesora**

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.**

**Aprobado por:**



---

Dr. José Foción Echevarría Jara

**Presidente**



---

Mg. Rafael Chafloque Gastulo

**Secretario**



---

Mg. Cesar Wilbert Roncal Diaz

**Vocal**

Lambayeque, 25 de Setiembre 2023

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

200

Siendo las 16:30 PM horas del día Veintitres LUNES 25 de Septiembre del año Dos Mil

en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 822-2023-ER de fecha 06-09-2023, conformado por:

DR. JOSE FOCION ECHEVERRIA JARA

PRESIDENTE (A)

MSC RAFAEL CHAFLOVINO GASTULO

SECRETARIO (A)

MR. CESAR WILBERT ROMAL DIAZ

VOCAL

DRA. GIULIANA VILMA MILLANUS ORREGO

ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada "Estrategias de Mejora del Proceso de CREDITO BANCA PEDUEÑA EMPRESA DE INTERBANK PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS CREDITOS COMERCIALES, AÑO 2020"

presentado por el (la) Tesisista MIGUEL ANGEL AYALA QUISPE

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 885-2023-ER de fecha 20-09-23

El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 18 puntos que equivale al calificativo de MUY BUENO

En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

Siendo las 5:35 PM horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ASESOR



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
PEDRO RUIZ GALLO  
ESCUELA DE POSGRADO  
LAMBAYEQUE**

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Yo, DRA. GIULIANA VILMA MILLONES ORREGO, asesor de tesis del estudiante:  
MIGUEL ANGEL AYALA QUISPE

Titulada:

**Estrategias de mejora del proceso de crédito Banca Pequeña Empresa de Interbank y la productividad de los créditos comerciales, año 2020**, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 19 %, verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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 Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 06 de octubre del 2023

Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego  
Departamento académico de Contabilidad  
DNI 16782532  
ASESOR

## DEDICATORIA

**A Dios**, por todas las bendiciones que me brinda en lo personal y profesional, por escuchar mis plegarias todos los días, por cuidar de mí y de mi familia en cada momento de la vida, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda.

**A mi Padre, Adolfo Ayala Ortiz** quien fue mi principal fuente de apoyo, mi aliento cuando más necesitaba de él; y **a mi Madre Rosa Quispe Pizarro**, quien me ayudó como a nadie, ella es un ejemplo coraje para mí. Ambos han sacrificado tanto en la vida para que sea la persona y el profesional que soy ahora. Esta tesis es una forma de agradecerles por todo.

**A mi esposa, Kiara Cecilia Pimentel Vásquez**, por ser mi soporte en los momentos difíciles, por todo tu amor, paciencia y comprensión, por llegar a mi vida y empezar juntos a construir un camino que nos permita estar siempre unidos, felices y cumplir nuestros sueños personales y profesionales. Me ayudaste hasta donde te era posible.

## AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mi asesora de tesis **Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego**, por su amabilidad, su orientación y buena disposición para que esta tesis se culmine exitosamente. Su apoyo, empatía y seguimiento a mi tesis ha sido fundamental y un aporte invaluable para cumplir esta meta profesional.

Un agradecimiento a cada uno de los miembros del jurado, por haberse dado el tiempo y el espacio en sus agendas profesionales para que pueda culminar de manera satisfactoria este gran paso profesional.

Un agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, mi Alma Mater a la cual siempre representare y dejare en alto en mis retos y desafíos profesionales.

Un agradecimiento a Héctor Hernández Plasencia, a Rommel Bustamante Zúñiga, a Julio César Bancallán Peralta, a César Augusto Cáceda Vértiz, gerentes y líderes de Banco Interbank, por haberme acompañado y apoyado con la información necesaria para realizar y culminar esta tesis. Son un ejemplo de crecimiento profesional y han logrado un impacto positivo en mi persona.

Un agradecimiento a mis colegas, amigos y colaboradores de Banco Interbank, por su aporte y sus comentarios haciendo feedback a mi trabajo y poder así mejorarlo y culminarlo exitosamente.

## ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS .....	10
RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
Capítulo I. Diseño Teórico.....	18
1.1. Antecedentes de la investigación .....	18
1.1.1 Antecedentes Internacionales .....	18
1.1.2 Antecedentes Nacionales .....	21
1.1.3 Antecedentes Locales .....	25
1.2. Base teórica .....	25
1.3. Definiciones conceptuales.....	32
1.4. Operacionalización de Variables.....	32
1.5. Hipótesis.....	34
Capítulo II: Métodos y Materiales.....	35
2.1. Tipo de Investigación .....	35
2.2. Método de investigación .....	35
2.3. Diseño de contrastación.....	35
2.4. Población, Muestra y Muestreo.....	35
2.5. Técnicas, Instrumentos, equipos, y Materiales de recolección de datos.....	36
2.5.1. Técnicas.....	36
2.5.2. Instrumentos .....	36
2.6. Procesamiento y Análisis de Datos .....	37
Capítulo III: Resultados .....	38
Capítulo IV: Discusión .....	44

Capítulo V: Conclusiones .....	45
Capítulo VI: Recomendaciones .....	46
Bibliografía .....	47
ANEXOS	



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos sociodemográficos del personal encargado de realizar el proceso de desembolso de los créditos comerciales .....	38
Tabla 2. Cargo laboral de los trabajadores y años de experiencia en su cargo.....	39
Tabla 3. Relación entre las estrategias de mejora y la productividad .....	40
Tabla 4. Relación entre el tiempo para ejecutar la creación (cu), revisión documentaria y revisión de valorados y desembolso de los créditos comerciales con la productividad.....	41
Tabla 5. relación entre el número de créditos comerciales revisados y desembolsados con la productividad.....	43

## **RESUMEN**

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las estrategias de mejora del proceso de crédito Banca Pequeña Empresa de Interbank y la productividad de los créditos comerciales, año 2020. Asimismo, empleó una metodología de tipo aplicada, con un diseño no experimental, y un método descriptivo – correlacional. Su población y muestra fueron 18 trabajadores de la Banca Pequeña Empresa de Interbank. Se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual tuvo escala de Likert de cinco alternativas y estuvo conformado por 20 preguntas, enfocadas según sus dimensiones de estudio. Se tuvo como resultados que, existe relación alta y significativa equivalente ( $\rho=0,920$ ) esto quiere decir que, a mayor número de créditos comerciales revisados y desembolsados existe mayor productividad en el proceso de los créditos comerciales de la banca pequeña empresa de Interbank. Finalmente, se concluyó que, existe relación significativa ( $\rho=0,868$ ) entre las estrategias de mejora con la productividad en el proceso de los créditos comerciales.

**Palabras clave:** Productividad, Proceso, Usuario, Tiempo de mejora.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between the strategies for improving the Interbank Small Business Banking credit process and the productivity of commercial loans, year 2020. Likewise, it used an applied-type methodology, with a non-experimental design, and a descriptive-correlational method. Its population and sample were 18 workers of Interbank's Small Business Banking. The survey was used as a technique and the questionnaire as a data collection instrument, which had a Likert scale of five alternatives and was made up of 20 questions, focused according to its study dimensions. The results were that there is a high and significant equivalent relationship ( $\rho = 0.920$ ), this means that the greater the number of commercial loans reviewed and disbursed, there is greater productivity in the process of commercial loans of the interbank small business banking. Finally, it was concluded that there is a significant relationship ( $\rho=0.868$ ) between improvement strategies with productivity in the commercial credit process.

**Keywords:** productivity, process, user, improvement time.

## INTRODUCCIÓN

Los créditos constituyen esencias de los desarrollos económicos; sin los créditos no fuera posible la existencia de los comercios, debido que, subsisten por los créditos. Los créditos comerciales, en otras palabras, se denominan créditos interempresariales o “trade credit”, son créditos que otorgan las entidades, el cual representan canales de financiamiento básicos al margen del tradicional circuito bancario.

El crédito comercial otorgados por los proveedores son claros fenómenos de extra-bancarizaciones financieras y se caracterizan por ser actividades de amplios espectros y grandes tradiciones en la su mayoría de países y particularmente en España. El desarrollo de los créditos interempresariales tiende hacer mayores en contextos de mercados de capitales imperfectos, o de restricción de financiamiento de activos circulantes de las empresas en que los costes de financiaciones de deudores individuales pueden variar respecto a sus solvencias. También cuando estas se endurecen en sus exigencias para acceder a créditos o los costes del financiamiento, es decir, los tipos de intereses para tener pasivos a corto plazo de los bancos se incrementan.

Los aspectos pocos positivos de los créditos entre entidades es que siempre encierran elementos de riesgos de impagos cuando se realizan concesiones de créditos una a las otras y bajo criterios que no son financieros. Estas situaciones pueden causar coyunturas económicas de recesiones de los tan temidos efectos de incumplimientos de sus compromisos de pagos. (Brachfield, 2016)

Los incrementos sostenidos que han sido registrados en Perú, desde los últimos 20 años, han tenido impactos considerablemente favorables en los desarrollos de los sistemas financieros nacionales. Los índices son elocuentes: en las últimas décadas la colocación de crédito ha ido multiplicándose en 5 veces más y los créditos de consumo por 7 veces más. Las bancas han dado financiamiento a miles de hogares nuevas, en su mayoría están orientadas a zonas populares y su

accesibilidad a los créditos de pequeñas y medianas empresas han registrado desarrollos sin precedentes. En estos contextos de desarrollos y mayores consumos, las ratios de moras están en índices considerables. (Informe de Estabilidad del Sistema Financiero, 2021)

Las entidades bancarias han invertido importantemente y de manera sostenida en los desarrollos de plataforma virtual que permiten lograr atender mediante medios electrónicos por un total de 24 horas diarias.

Los valores son muy preocupantes y el cual se evidencia sanas evoluciones de los sistemas financieros. Se ha avanzado mucho en estos años: las ratios del crédito hipotecario acerca del PBI han pasado en pocos años del 3% al 4.5%; los números de deudas activas han pasado los 2.5 millones a más de 7 millones en menos de una década; las microfinanzas peruanas son fundamentales razones de admiraciones y ejemplos a nivel mundial. (Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial, 2022)

En la actualidad, 7 de cada 10 ciudadanos trabajan formalmente y buscan financiaciones a sus necesidades y proyectos mediante fuentes que tienen altos precios. Estas realidades deben cambiarse para que las ventajas de los sistemas puedan llegar a zonas más populares mediante procesos eficaces de inclusiones financieras. En las medidas que las coberturas se incrementen y logren mayores accesos, los precios de los servicios y las tasas serán mayor competitiva. (Cepal, 2018)

Las entidades de los sistemas financieros tienen como objetivos centrales responder a las nuevas realidades. Unión de esfuerzos internos de los gremios en coordinaciones seguidas con la SBS y otros actores esenciales será indispensable para obtener que las inclusiones financieras se transformen en realidades y no solo en proyectos con buenas intenciones. Para alcanzarlo, será necesario la búsqueda y encontrar formas simples de contactarnos y comunicarnos con nuevos usuarios;

desarrollando y utilizando tecnologías de mayores alcances; e integración de esfuerzos de las industrias para las implementaciones de proyectos de alcances nacionales. (Torres, 2013)

Se evidencia crecimiento de la morosidad financiera en el mercado de Chiclayo. El ratio promedio de morosidad de la Banca Pequeña Empresa es de 5.0%, y a la fecha la morosidad del mercado chiclayano esta entre 7.0% y 8.0%. (Banco Central de Reserva del Perú, 2020)

Se evidencia que la causa principal de la gestión y el desarrollo comercial de las mypes es el acceso al crédito financiero, ya que tiene un peso muy significativo y en ocasiones por la falta de experiencia financiera muchas pymes tienen dificultades del acceso a un préstamo pequeña empresa en Interbank.

Bajo esta situación, se planteó la siguiente pregunta de investigación principal: ¿De qué manera se relaciona las estrategias de mejora del proceso de crédito Banca Pequeña Empresa de Interbank con la productividad de los créditos comercial, año 2020? Y entre los problemas específicos tenemos: a) ¿Cuál es la relación del tiempo que toma ejecutar los procesos de creación del Código Único (CU), Revisión Documentaria y Revisión de Valorados y Desembolso de los créditos comerciales con la productividad de los créditos comerciales, año 2020? Y b) ¿Cuál es la relación del número de créditos comerciales revisados y desembolsados con la productividad de los créditos comerciales, año 2020? Teniendo como objetivo principal: Determinar la relación entre las estrategias de mejora del proceso de crédito Banca Pequeña Empresa de Interbank y la productividad de los créditos comerciales, año 2020. Y como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre del tiempo que toma ejecutar los procesos de creación del Código Único (CU), Revisión Documentaria y Revisión de Valorados y Desembolso de los créditos comerciales con la productividad de los créditos comerciales, año 2020, b) Determinar la relación entre el número de

créditos comerciales revisados y desembolsados con la productividad de los créditos comerciales, año 2020.

Por otro lado, el estudio se justifica porque se busca conocer las falencias, deficiencias que presenta el proceso del crédito banca pequeña empresa de Interbank con la finalidad de realizar ajustes y acciones correctivas en el proceso de otorgamiento de los créditos pyme, que conlleven a una mayor productividad de operaciones crediticias y por ende mayores utilidades para la banca. Asimismo, la investigación busca conocer el grado de importancia y el impacto que genera el crédito pequeña empresa en el desarrollo comercial y económico de las pymes de Chiclayo, conocer la posición financiera de Interbank en este nicho de mercado con respecto a la banca pyme, teniendo en cuenta que, en el Perú, el 80% es un mercado informal y del 100% de las mypes del departamento de Lambayeque, el 83% se concentra en la provincia de Chiclayo.

La importancia de esta investigación radica en que al realizar acciones correctivas del proceso de créditos de la banca pequeña empresa de Interbank, se lograra minimizar los tiempos de presentación, elaboración, formalización y desembolsos de los créditos comerciales y por ende reducir el tiempo de atención a los empresarios y comerciantes del mercado chiclayano, ya que hoy en día, los comerciantes y los empresarios le dan mucho valor a la flexibilidad documentaria y el obtener sus préstamos comerciales de una manera ágil y oportuna, sobre todo lo último, ya que los créditos comerciales son destinados para aprovechar oportunidades de negocio, oportunidad de descuento con sus proveedores por compras al contado y en grandes cantidades, entre otros beneficios.

Los ejecutivos de negocio tendrán mayor tiempo para realizar otras gestiones que forman parte de su perfil profesional (mayor tiempo para visitas de clientes nuevos, mayor tiempo para gestionar campañas y seguimiento de los clientes vigentes que ya forman parte de las carteras de clientes de las bancas pequeñas empresas de Interbank, mayor tiempo para realizar gestión de cobranza

de créditos atrasados, otorgamiento de otros productos de la banca pequeña empresa, etc.), que contribuyan a obtener mejores resultados y minimizar por ejemplo el ratio de morosidad que golpea a las utilidades de la banca y generan provisiones que posteriormente se convierten en pérdidas.

Otro factor importante de esta investigación es conocer el grado de fidelidad de los clientes hacia el banco Interbank, teniendo en cuenta que, para el banco, se trata de una banca que posee 10 años dentro de su portafolio de productos financieros y es una banca que esta aun en crecimiento (solo posee el 2.5% del mercado financiero total de Chiclayo).



## **Capítulo I. Diseño Teórico**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1 Antecedentes Internacionales.**

Morales (2017), en su tesis, “La Administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria”, el estudio fue de tipo básico, con una población y muestra de 80 trabajadores. La autora concluye que:

Las entidades financieras a la fecha no han podido controlar de manera eficiente el nivel de morosidades que existe, por ende, su finalidad es incrementar sus intereses y no logran mejoramiento en sus exigencias financieras para sus clientes, el cual se obtuvo desventajas competitivas. Puesto que, hay excesos riesgos al deudor, debido que a mayor tasa de interés se eleva la probabilidad de que no se pueda cumplir con la obligación.

Lara (2010), en su tesis doctoral “La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas”. Empleó un estudio de tipo aplicado, con una población de 150 trabajadores.

El tesista concluye lo siguiente:

En función a sus resultados, las reflexiones y conclusión que se han obtenido en el presente, concluyen que las calificaciones estadísticas pueden erigirse como herramientas capaces de tomar decisiones acerca si es conveniente o no otorgar microcréditos más si estos consiguen resultados favorables en el planteamiento de modelos de gestiones de riesgos crediticios en las entidades de microfinanzas bajos los acuerdos de Brasilea II. Sin embargo, no se debe desechar, los conocimientos personales de los clientes por los analistas de créditos, que suplementan conjuntos de herramientas estadísticas disponibles, los dos no son sustituidos sino es complementario.

Mercedes (2009), en su tesis “Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba durante el año 2011”. Se empleó un estudio de tipo básico, con una muestra de 59 clientes de la cooperativa.

La tesista concluye lo siguiente:

Mayormente los socios tienen créditos en cantidades menores, que lo destinan para el sector agrícola, mínimos son derivados para consumos. Desde el estudio cuantitativo se determina carteras de créditos el cual, aumentado de forma esencial en los últimos meses, esto va a permitir tener opiniones sobre las demandas de los créditos de los clientes para que se exija aún más, en función a las facilidades con que se les conceden y en los procedimientos que siguen los tramites. También se deduce que las cooperativas no tienen carteras de moras en niveles altos, y que sus índices de riesgos financieros están muy por debajo del límite planteado por la SB. Las Cooperativas de ahorro y créditos, no tienen áreas de riesgos que apoyen en el análisis, control y prevenciones de los riesgos sobre posibles daños que se presenten a nivel económico, natural y políticos.

Rodenas (2009), en su tesis “La Eficiencia del Crédito Oficial en el Sistema Financiero Internacional”. Empleó un estudio aplicado.

La tesista concluye lo siguiente:

Teniendo como referencias a los tipos activos que usaron los Macro Mercados, serian fundamentales analizar los tipos de activos actuales en los que invierten en empresas de créditos especiales y en formas de financiamientos, para las modificaciones de sus estrategias de inversiones en líneas propuestas por los Macro Mercados. Estas son futuras líneas de investigaciones, que pueden plantearse opciones

que proporcionen en últimas instancias mejoramientos de eficiencias en los sistemas de financiamientos especiales. Como Colofón tras analizar modelos de coaliciones estructuradas de los créditos oficiales a niveles supranacionales, se subrayan las necesidades de seguir brindando respuestas a otras necesidades financieras que van evidenciado a largo plazo. Definitivamente deberán superarse exitosamente los desafíos que en una sociedad de continuos movimientos plantea, tratar de mejorar eficientemente en las asignaciones de los naturales escasos recursos financieros, en el sector estatal como en los privados, para completar las actividades económicas reales. Estos son objetivos vitales debidos que los buenos funcionamientos y las buenas gestiones de los 2 ámbitos, los eficientes créditos oficiales en los sistemas financieros internacionales públicos y privados, son esenciales para que la economía de la nación prospere. Los desarrollos mundiales necesitan bases de entidades que den garantía de la primacía del derecho, sin las cuales ni las libertades ni los mercados pueden funcionar. Sin buenas economías no se tiene equilibrio ni desarrollo, el cual es primer aliado de la libertad.

Vallecillo (2014), en su tesis, “Estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a instituciones microfinancieras de la Ciudad de Comayagua”, la autora concluye que:

La mayoría de las entidades microfinancieras de la Ciudad de Comayagua, laboran en función a metas, sea de otorgamientos de créditos, el cual varían en sus áreas de cada asesor y de la cartera de clientes, se crean metan para cumplir con las responsabilidades mensuales que les exigen teniendo en cuenta la necesidad del usuario como de la entidad.

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales.**

Herrera (2014), en su tesis, “Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Linde Gas Perú S.A – Sucursal Trujillo año 2013”. El autor concluye que:

Los procesos de créditos y cobranzas en la empresa Linde Gas Perú S.A, tienen diversas oportunidades de mejoramiento, esencialmente mediante la optimización en la utilización de recursos como: recurso humano, tecnológico y tiempos. Además, se ha podido evidenciar que, el proceso de evaluación y control en las áreas de cobranzas de la empresa tienen establecidos objetivos, sin embargo, no están direccionados para su fiel cumplimiento, asimismo, existe una inapropiada utilización de los recursos, escaso control, falta de actividades manuales, actividades que no son adecuadas. La implementación del mejoramiento especificado va a permitir combinaciones mejoradas de eficiencia que direccionen hasta lograr la efectividad.

Martínez (2014), en su trabajo monográfico “Mejoramiento en el Proceso de Originación de Créditos en el Banco Financiero del Perú”. Concluyó lo siguiente:

Con la aplicación de la metodología BPM como una forma de proponer mejoramientos en los procesos de originaciones de los créditos de las entidades financieras peruanas, se mejoró la oferta de valor a los clientes, manteniendo altos estándares de productividad a un bajo costo (Rentabilidad).

Choque (2016), en su tesis de grado “Evaluación de la Gestión del Proceso de Créditos en la oficina especial de Acora de la

Caja de Ahorros y Créditos Los Andes Puno 2015”. La tesista concluye lo siguiente:

En los procesos cuantitativos de crédito, hay complicaciones para desarrollar e interpretar documentaciones financieras, el 73% se le dificulta la elaboración de los pasivos, el 46% estados de resultados, el 45% en ocasiones no pueden lograr una adecuada interpretaciones de los flujos de cajas y el 64% algunos le es dificultoso la identificación de lineamientos financieros, es información que evidencia los escasos conocimientos técnicos que, así se cuente con sistemas avanzados estos vacíos que tienen debido que, son los individuos quien hacen las interpretaciones como el ingreso de la misma, para luego procesarla, esto influye en la colocación crediticia, debido que las frecuencias de los créditos aceptados de forma mensuales son de 11 hasta 15, superando las metas mensuales entre 1 a 3 veces durante el año teniendo una representación del 63.7%. y los actuales procesos de créditos si presentan algunos problemas en los procesos crediticios debido que el 54% creen que sus niveles de interpretación del estado financiero están en rangos de 61 a 80% considerando que desarrollar e interpretar documentos es una herramienta de trabajo que al ser utilizados de manera diaria deben tener conocimiento casi un 100%.

Paredes (2019), en su tesis “Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018”, utilizó una metodología de tipo correlacional, con una muestra e 221 asesores. La autora concluyó que:

Las variables de estudio tienen una correlación alta y confiable con un valor de 0.858, y una significancia de 0,000 menor que 0,005.

Velorio (2016), en su tesis “El Crédito Financiero y su Incidencia en el Desarrollo de la Gestión Financiera de las Mypes en el Distrito de Los Olivos Lima 2014”. El tesista concluye lo siguiente:

Los créditos financieros son de vital importancia en función de cumplir con sus obligaciones, que influyen directamente con los desarrollos de las gestiones financieras de las MYPES del distrito de Los Olivos - Lima 2014. Y el análisis de los riesgos de las entidades financieras incide en las estructuras de financiamientos de las MYPES del Distrito de los olivos, puesto que, si la MYPE está apalancadas será muy complicada el acceso a nuevos financiamientos. Las líneas de créditos que ofrecen las entidades financieras influyen en los niveles de los capitales de trabajo las MYPES del distrito de los olivos, debido que es necesario tener liquidación para seguir teniendo caja, existencias de atención e sus ventas, requisitos que exigen las empresas financieras para nuevos créditos.

Fuentes y Zúñiga (2010), en su publicación “Gestión integral de riesgos operativos en el proceso de créditos microfinancieros”.

Los autores concluyen lo siguiente:

Se observó que los impactos en los aspectos estratégicos en las gestiones eficientes del recurso y los cumplimientos de las metas. Las agencias de las zonas exitosas, con riesgos operativos moderados, (4.51%) constituyen mayores cumplimientos de metas que las agencias de las zonas críticas, cuyos riesgos operativos son elevados (9.34%). Pero, los aspectos estratégicos no son considerados por los métodos COSO como factores originarios de riesgos operativos por ser analizados. Se conceptualizaron los criterios para identificar el riesgo operativo acerca las bases de

cuadros de valoraciones de efectos y probabilidades, criterios que se ejecutaron por expertos de la propia IMF, y posteriormente fue contrastado con los estudios. Luego de las entrevistas a los analistas de riesgos de las entidades de las zonas críticas, se ha medido, analizado y valorado los riesgos operativos absolutos en 9.34%, es decir, los riesgos sin tener en cuenta el control; es decir tomando en cuenta las eficiencias en el control fue de 0.95%, mientras que los riesgos residuales quedaron en 8.40%. Conclusiones generales y recomendaciones 100 Gestión integral de riesgos operativos.

Sánchez (2017), en su tesis “Un modelo de Negocio Financiero inclusivo: El caso de Financiera Efectiva”

El tesista concluye lo siguiente:

Los sectores microfinancieros han jugado papeles interesantes en los avances respecto a las inclusiones financieras en el país. En el marco, los trabajos desarrollados por financiera efectiva han logrado contribuir con el mejoramiento de los niveles de inclusiones financieras en el Perú, siendo reflejado en segmentaciones de clientes y en sus operaciones de crédito que están orientados al nivel socioeconómico de bajos ingresos de la población, especialmente a los relacionados de las zonas informales y con importantes presencias en las provincias.

Gil (2016), en su tesis “Influencia de la aplicación de las E-COMERCE en la productividad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC – TACNA) en la Provincia de Tacna periodo 2015, el autor concluye que:

Del estudio realizado podemos mencionar que, en Tacna los sectores financieros son los predominantes por las cantidades de instituciones que se han determinado y los diferentes servicios que tienen, pero es necesario la aplicación de herramientas que les

permita lograr ser competentes y tener una ampliación dentro del mercado, asimismo, falta incrementar los niveles tecnológicos y de seguridad para estar actualizados y lograr mejores resultados.

### **1.1.3 Antecedentes Locales.**

Cubas y Dávila (2016), en su tesis, “Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C, sucursal Chiclayo – 2015”. Las autoras concluyen que:

De acuerdo lo analizado, se ha determinado que, los riesgos crediticios ejercen influencias en las rentabilidades de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C, sucursal Chiclayo – 2015, se ha generado debido al aumento de las carteras atrasadas, los impedimentos en los pagos de los usuarios, además no se desarrollada evaluaciones crediticias apropiadas previas a otorgar créditos, por ende, la morosidad se sustenta en los incrementos de los intereses lo que ha causado el deterioro de la rentabilidad de la caja.

## **1.2. Base teórica.**

### **1.2.1. Estrategias de mejora en los procesos de crédito**

#### **1.2.1.1. Estrategias**

Para Gonzales (2019), las estrategias “son herramientas de dirección que facilitan los procedimientos y técnicas como un basamiento científico, que se emplean de forma interactiva y transfuncionales, el cual contribuyen alcanzar interacciones proactivas de las organizaciones con sus entornos, coadyuvando alcanzar la efectividad en la satisfacción de las necesidades de los clientes cuyos objetivos a quien está orientada a las actividades de los mismos”. Las estrategias son diversas acciones que se implementan en contextos determinados, con el propósito de alcanzar los fines de los procesos, comprenden la inteligencia y contrainteligencia como efectos necesarios.



De la cruz (2019), menciona que las estrategias financieras están orientadas en las gestiones estratégicas, en tanto “las estrategias financieras están comprendidas en las gestiones estratégicas y en las planificaciones de la empresa, orientadas a la obtención de recursos para financiar las operaciones del negocio que se alinean los objetivos previstos en los diferentes plazos.

Guzmán (2016), indica que, las instituciones financieras que deseen fortalecer sus servicios u productos que brindan, deben comenzar por esquemas de mejoramiento continuo acerca de sus procesos para que estos sean eficientes, desde su otorgamiento, con la finalidad de brindarle satisfacción a su cartera de clientes y con ello lograr incrementar su productividad. Para que esto se logre, es necesario entender claramente los diversos procedimientos crediticios, que inician desde la solicitud, las calificaciones, instrumentaciones y las diferentes etapas para lograr su aprobación, hasta que este sea aprobado satisfactoriamente.

#### **1.2.1.2. Crédito financiero**

Los créditos financieros han ido evolucionando y desde sus comienzos sus conceptualizaciones de análisis y criterios usados han sido los siguientes: inicios de 1930 las herramientas claves de análisis han sido los balances. A inicios de 1952 se han cambiado al estudio de estados de resultado, lo que más interesaba eran la utilidad de la empresa.

A partir del año 1952, hasta la actualidad, el criterio usado es de flujos de efectivo. Y es otorgado a clientes que generan montos suficientes para que se tenga la seguridad que podrá pagarlo, ya que el crédito no se paga con utilidades, ni con un inventario, menos con la sola intención, se pagan con ventas.

El análisis de los créditos es considerado artes, debido que no tienen esquemas de rigidez, sin embargo, son dinámicos y exigen creatividades oficiales

de créditos o negocios. En tanto, es fundamental que de dominen varias estrategias de evaluación crediticia y poder complementar con excelentes cuotas de experiencia y buenos criterios, además, es indispensable tener datos relevantes y adecuados que ayuden a tener claridad si es o no una opción positiva.

#### **1.2.1.3. Gestión financiera de las mypes.**

A mediados de la historia las sociedades peruanas han venido experimentado varios cambios y modificaciones en diversas zonas, que últimamente pueden haber tenido mayor fuerza, sin embargo, no es gracias a los tiempos transcurridos sino, a varias acciones de las poblaciones y del Estado.

Estas nuevas actividades han logrado tener una organización y desarrollo de políticas de orden y desarrollos mediante la organización y gremios, creándose por los mismos, en función a sus recursos como servicios que buscan reconocimientos legales.

De esta manera, hay completas alteraciones de medios y objetivos que han trastocado vidas sociales, en tal manera que existen acciones que ante la ley son considerados como delitos, sin embargo, las conciencias colectivas no reprobadas.

Las poblaciones han preferido la negociación con el Estado, las concepciones de ciertos privilegios que van a permitir sobrellevar sus complicaciones, causando perjuicios a los demás, es la ley de la selva, los más fuertes han sobrevivido.

Asimismo, en las nuevas poblaciones, desde sus comienzos se han encaminado con normativas que si bien no han sido tomadas en cuenta como extralegales por ser distintas a las reguladas por el Estado, sin embargo, están han

sido otorgadas para la búsqueda de normativas legales, es decir, los reconocimientos del Estado. (Velorio, 2014)

#### **1.2.1.4. Políticas de créditos de una entidad financiera**

Las políticas de créditos, son parámetros técnicos que se enfocan los gerentes financieros de una entidad, con el propósito de brindar diversas oportunidades de pago a los clientes, estas políticas implican que se seleccionen créditos, normas y obligaciones del mismo.

Las políticas de crédito, son pautas que determinan si existe o no la posibilidad de otorgar un crédito a un determinado usuario y en función a que monto se le debe otorgar, esta entidad debe tener en cuenta diversos estándares no solo de los créditos, sino que están se ejecuten correctamente en las decisiones. (Fernández, 2016).

#### **1.2.1.5. Dimensiones de estrategias de mejora**

Entre las dimensiones se definen las siguientes:

##### **Generación del código único (C.U.) de los clientes.**

El código único es un identificador ((número) que se realiza y asigna a los usuarios para un determinado fin. (Fernández, 2016)

##### **Revisión de los documentos del negocio de los clientes.**

La revisión de documentos es aquel proceso que se efectúa por las entidades, con la finalidad de tener la seguridad que el usuario cumpla con los requisitos necesarios para ser beneficiario de cierto servicio o producto que brinda la misma. (Guzmán, 2016).

##### **Revisión de valorados y desembolso del préstamo.**

Son cantidades de dinero que se entregan a los clientes tras haber aprobado el trámite correspondiente, con el fin de asumir ciertas obligaciones por parte de quien lo solicita. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017)

### **1.2.2. Productividad de los créditos comerciales.**

#### **1.2.2.1. La Productividad**

La productividad es conceptualizada, como aquella que mide la vinculación entre lo elaborado y lo utilizado, por ende, se relaciona la productividad al eficiente trabajo con el tiempo, mientras el tiempo sea menor, más eficiente es la productividad. Mediante la productividad se analiza las capacidades de sistemas para ejecutar productos y el nivel en que serán utilizados estos recursos. La eficiente productividad supone un nivel alto de rentabilidad para una entidad, a través de ello, las gestiones de calidad buscan compañías que logren aumentar su productividad. (Gil, 2016)

#### **1.2.2.2. Importancia**

Gil (2016). La productividad es muy importante debido que es considerado como un instrumento que mide la producción y está orientado a toda empresa financiera, agroindustrial, entre otras, con el fin de poder evidenciar si ha existido o no un crecimiento financiero, económico, o en su defecto detectar la eficiente calidad de los servicios.

Las empresas pueden incrementarse y llegar hacer muy competentes en el mercado, así como el incremento de sus utilidades si es que aplican un instrumento muy eficaz que se denominada productividad.

#### **1.2.2.3. Factores**

Gil (2016). La productividad tiene factores primordiales que hacen factible su cumplimiento entre ellas tenemos:

**Producto:** El producto tiene que estar orientado a las necesidades de los usuarios captados el cual está en constantes mejoramientos adaptándose a la realidad y a los tiempos.

**Equipo:** Está relacionado al mejoramiento de servicio de atención al cliente, capacidades, control de producciones, entre otros.

**Tecnología:** La productividad, también tiene que ver con los medios tecnológicos, debido que, mediante ello, se logra volúmenes de bienes y servicios, incorporación de diversas metodologías de comercialización.

**Materiales y energía:** Incluyen la materia prima, y materiales indirectos.

#### **1.2.2.4. Dimensiones de productividad de los créditos comerciales**

##### **Créditos revisados**

Los créditos revisados son aquellos que la entidad ha supervisado y que se encuentran aptos para desembolsar al cliente. (López, 2020)

##### **Créditos desembolsados**

Los créditos desembolsados son aquellos que las entidades otorgan a los clientes que han superado exitosamente el proceso de tramitación. (López, 2020)

#### **1.2.3. Crédito Comercial.**

##### **1.2.3.1. Definición**

Los créditos comerciales son aquellos aplazamientos en los pagos que se otorga a los clientes ya sea en compra de bienes o servicios, en otras palabras, son cantidades de dinero que previamente han sido aprobados por

la entidad y aceptados por el usuario con el fin de que se devuelva un plazo determinado. (López, 2020)

Chadmorris (2020), un crédito comercial, es entendido como un tipo de línea de crédito, es decir, son acuerdos entre las partes donde el cliente recibe bienes, sin ejecutar en el momento el pago, sin embargo, se firma un contrato donde el mismo se compromete a devolverlo en un determinado plazo.

Los créditos comerciales han sido temas pocos estudiados por las literaturas tradicionales de créditos. Aunque no hay teorías generales sobre los mismo, lo cual existen diversas investigaciones acerca de estos temas, planteando determinadas hipótesis. (Rodríguez, 2015)

Las solicitudes de créditos comerciales son similares a un préstamo a corto plazo para la adquisición de suministros. Se fundamentan en los aplazamientos de los pagos en sus facturas; para lograr los créditos comerciales se demuestra adecuadas solvencias y ofrecimiento de garantías. Aunque sean procedimientos habituales los proveedores no pueden conceder créditos a cualquiera de sus clientes. (Rodríguez, 2015)

#### **1.2.3.2. Características.**

López (2020). Las características del crédito comercial son:

- No es monto único.
- Uso de dinero y pagarlo en cuotas.
- Existencia de pagos mínimos.
- Límites de créditos
- Condiciones de garantía

#### **1.2.3.3. Ventajas**

Chadmorris (2020), indica que existen ventajas y se sustentan en:

- Permite acceder a los recursos en el momento oportuno.
- Ayuda a financiar proyectos a corto o largo plazo

### **1.3. Definiciones conceptuales**

**Estrategias:** Las estrategias son herramientas que se utilizan en las entidades, con el fin de cumplir sus objetivos y en consecuencia mejorar sus resultados.

**Proceso de crédito:** Son los pasos que se siguen para ejecutar determinada operación, el cual incluye tiempo y diferentes cargos para la aprobación.

**Productividad:** Es la producción que generan los trabajadores.

### **1.4. Operacionalización de Variables**

**Tabla 1.** Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p><b>Variable 1</b></p> <p>Estrategias de mejoras del proceso del crédito</p>	<p>Los créditos, según su contexto tradicional son definidos como aquellos derechos que tienen los deudores para recibir de los acreedores una determinada cosa, en función a la confiabilidad del compromiso de sus obligaciones, es decir su respectiva devolución. (Gonzales, 2019)</p>	<p>- Generación del código único (C.U.) de los clientes.</p> <p>- Revisión de los documentos del negocio de los clientes.</p> <p>Revisión de valorados y desembolso del préstamo.</p>	<p>- Ingreso de datos personales al SDA. - Envío de correo al buzón de Soporte BPE.</p> <p>- Copia de DNI y/o RUC. - PDTS del negocio. - Sustento Patrimonial. - Ficha de validación de negocios. - Correos de resectorización y/o conformidad de verificación de domicilio.</p> <p>- Solicitud de crédito. - Pagaré. - Acuerdo de pagaré. - Seguro multirriesgo. - Seguro de desgravamen. - Carta de desembolso. - Documento de identidad o Ficha RUC.</p>	<p>Cuestionario</p>
<p><b>Variable 2</b></p> <p>Productividad de los créditos comerciales.</p>	<p>La productividad comercial es definida como la vinculación que existe entre su producción y sus recursos necesarios para esa cantidad producida, en un espacio de tiempo determinado. (Gil, 2016)</p>	<p>- Créditos revisados.</p> <p>Créditos desembolsados.</p>	<p>Expedientes comerciales</p> <p>Expedientes desembolsados individualmente por Ejecutivos de Negocios.</p>	<p>Cuestionario</p>



## **1.5. Hipótesis.**

### **1.5.1. Hipótesis general.**

Las estrategias de mejora del proceso de crédito banca pequeña empresa de Interbank se relaciona significativamente con la productividad de los créditos comerciales, año 2020.

### **1.5.2. Sub hipótesis.**

- a) Existe relación significativa entre el tiempo que toma ejecutar los procesos de creación del Código Único (CU), Revisión Documentaria, revisión de valorados y el desembolso de los créditos comerciales de la Banca Pequeña Empresa de Banco Interbank no es el adecuado.
- b) Existe relación significativa entre el número de créditos comerciales revisados y desembolsados con la productividad de los créditos comerciales, año 2020.

## **Capítulo II: Métodos y Materiales**

### **2.1. Tipo de Investigación.**

El tipo de investigación realizado en el presente fue una investigación aplicada, puesto que, su alcance es práctico, básico y se apoya en el marco jurídico, manual y tiene estrategias para la recolección de datos. Toda la elaboración y su representación está justificada en sustentos empíricos y numéricos que han permitido concluir en diversos aspectos.

### **2.2. Método de investigación**

En el presente estudio se utilizó los métodos análisis síntesis deductivo-inductivo, puesto que, son estrategias de razonamiento lógico, teniendo que, el inductivo utilizan premisas particulares para generalizar conclusiones determinadas y el deductivo usa principios para plantear conclusiones.

### **2.3. Diseño de contrastación**

Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico fue el transaccional porque el estudio se investiga en un solo momento, asimismo es descriptivo – correlacional, porque del análisis que se efectuó se determinó la existencia de la relación entre las variables de estudio sin manipularlas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

### **2.4. Población, Muestra y Muestreo**

#### **Población**

La población estuvo constituida por 18 trabajadores de la Banca Pequeña Empresa de Interbank, cuya información fue obtenida desde la herramienta y aplicación de una encuesta.

#### **Muestra**

La muestra estuvo constituida por la misma cantidad que estipula la población antes mencionada, es decir 18 trabajadores que forman parte de la Banca Pequeña Empresa de Banco Interbank de Chiclayo.

### **Muestreo:**

El muestreo, aplicado en el presente estudio fue no probabilístico, el cual estuvo orientado en función a las características de la investigación, y sus mecanismos seleccionados no van a depender de su probabilidad. Hernández et al (2014). La presente muestra, fue seleccionada por conveniencia del investigador, en función de su accesibilidad.

## **2.5. Técnicas, Instrumentos, Equipos, y Materiales de recolección de datos.**

### **2.5.1. Técnicas**

Respecto las técnicas según refiere Galván (2017) son agregados de pauta e instrucción para el empleo del instrumento que apoya al autor en la aplicación del método. Por lo tanto, la técnica que se empleó fue la encuesta. Según Mestanza (2018) la encuesta es la técnica de recojo de información que se dirige a una muestra de personas representativas de la población; se basa en formular una serie de interrogantes que tienen que responder acerca de las bases.

### **2.5.2. Instrumentos**

El instrumento de acuerdo con Llantoy (2017) son elementos que el indagador establece para el recojo de datos con el fin de favorecer la medición del mismo. Así mismo el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual se encuentra validado. Por ende, el cuestionario fue aplicado a 18 ejecutivos, funcionarios de negocios de la Banca Pequeña Empresa de Banco Interbank de Chiclayo, con la finalidad que nos brinden información respecto a sus procesos realizados en función a las interrogantes planteadas.

### **2.5.3. Equipos, y Materiales de recolección de datos.**

Para la presente tesis se utilizaron distintas herramientas de software tales como el SDA, CICS, Outlook.

## **2.6. Procesamiento y Análisis de Datos.**

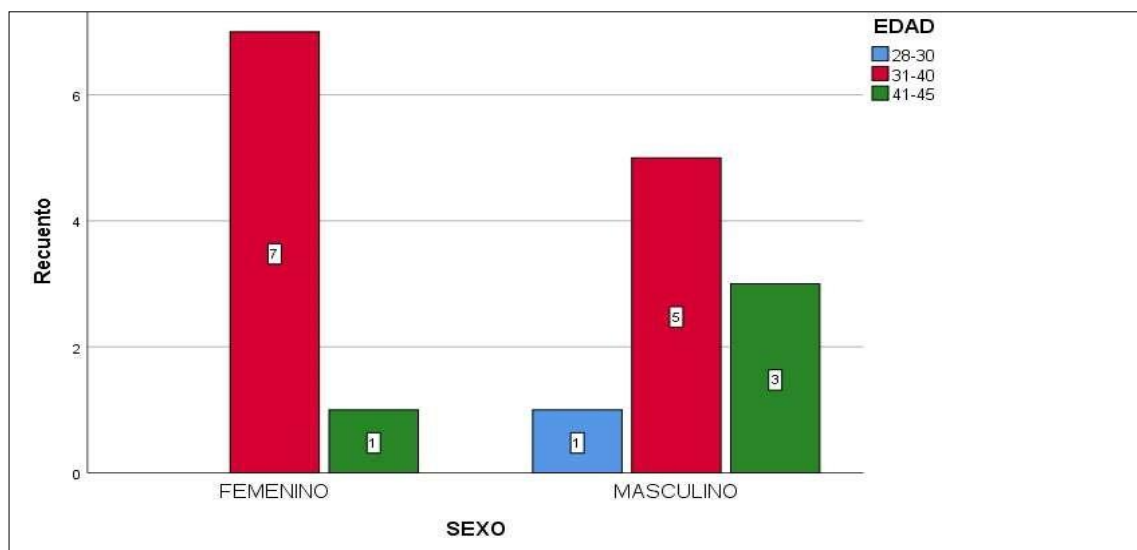
Una vez que se haya recolectado todos los datos necesarios a través de la técnica e instrumento utilizado se procedió a ingresar los resultados en Microsoft Excel para su respectiva tabulación; después se procedió a graficar a través del programa del SPSS vs 25; luego se realizó un análisis con el resultado que se obtuvo por medio del empleo de la estadística descriptiva-deductiva. Así mismo se empleó la correlación de Pearson para el estudio. Finalmente, se llevó a cabo la redacción de modo minucioso y conciso, explicando todos los resultados en el programa Microsoft Word, usando el criterio determinado por la Universidad.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

**Tabla 2.** Datos sociodemográficos del personal encargado de realizar el proceso de desembolso de los créditos comerciales.

		EDAD			Total
		28-30	31-40	41-45	
SEXO	FEMENINO	Recuento	0	7	1
		% del total	0,0%	38,9%	5,6%
	MASCULINO	Recuento	1	6	3
		% del total	5,6%	33,3%	16,7%
TOTAL	Recuento	1	13	4	18
	% del total	5,6%	72,2%	22,2%	100,0%

Figura 1. Datos sociodemográficos del personal encargado de realizar el proceso de desembolso de los créditos comerciales



### INTERPRETACIÓN

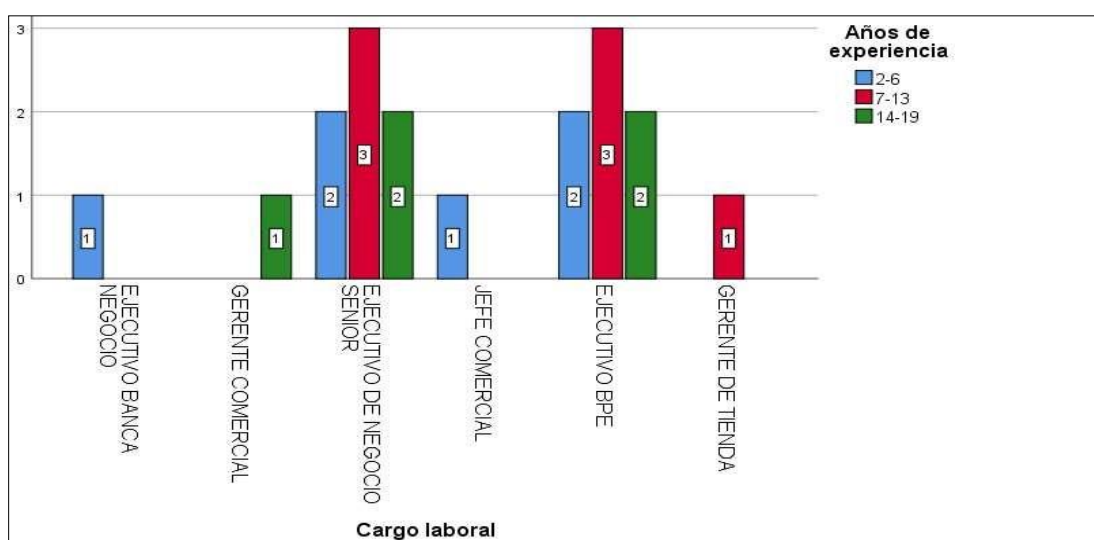
Respecto los resultados obtenidos en la tabla 2, tenemos que, los trabajadores encargados de realizar el proceso de desembolso de los créditos comerciales, el 38.9% son del sexo femenino y tienen entre 31-40 años, y el 5,6% tienen entre 41-45 años. Por otro lado, el

33.3 % son del sexo masculino y tienen entre 31-40 años, el 16.7% tienen entre 41-45 años, y el 5,6% tienen entre 28-34 años.

**Tabla 3.** Cargo laboral de los trabajadores y años de experiencia en su cargo.

		AÑOS DE EXPERIENCIA			Total
		2-6	7-13	14-19	
CARGO LABORAL	EJECUTIVO BANCA NEGOCIO	1	0	0	1
	GERENTE COMERCIAL	0	0	1	1
	EJECUTIVO DE NEGOCIO SENIOR	2	3	2	7
	JEFE COMERCIAL	1	0	0	1
	EJECUTIVO BPE	2	3	2	7
	GERENTE DE TIENDA	0	1	0	1
	TOTAL	6	7	5	18

Figura 2. Cargo laboral de los trabajadores y los años de experiencia en su cargo



### INTERPRETACIÓN

De acuerdo los resultados de la tabla 3, se tiene que, 1 trabajador que tiene como cargo ejecutivo de banca negocio tiene entre 2-6 años de experiencia, también 1 gerente comercial tiene entre 14-19 años de experiencia, asimismo, 2 ejecutivos de negocio senior tienen entre 2-6 años de experiencia, y los otros dos del mismo cargo, tienen como experiencia entre 14-19 años, el jefe comercial tiene entre 2-6 años de experiencia, dos ejecutivos BPE tienen entre 2-6 años de experiencia, 3 de los mismos tienen entre 7-13 años de experiencia y 2

también entre 14-19 años de experiencia, finalmente, 1 gerente de tienda tiene como experiencia entre 7-13 años.

**RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL:** Determinar la relación entre las estrategias de mejora del proceso de crédito banca pequeña empresa de interbank y la productividad de los créditos comerciales, año 2020.

**Tabla 4.** Relación entre las estrategias de mejora y la productividad.

*Correlaciones*

		V1. Estrategias de mejora	V2. Productividad
V1. Estrategias de mejora	Correlación de Pearson	1	,868**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	18	18
V2. Productividad	Correlación de Pearson	,868**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	18	18

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

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo los resultados de la tabla 04, se observa que, existe relación puesto que, el valor estadístico de la correlación de Pearson es de ( $\rho=0,868$ ) afirmando en un 95% de confianza, que en el estudio existe correlación muy alta entre la variable estrategias de mejora y la variable productividad en el proceso de los créditos comerciales de la banca pequeña empresa

de interbank, porque el valor de la significancia bilateral es de 0,00 estando muy por debajo del 0.05 requerido.

**RESULTADOS DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO:** Determinar la relación entre del tiempo que toma ejecutar los procesos de creación del Código Único (CU), Revisión Documentaria y Revisión de Valorados y Desembolso de los créditos comerciales con la productividad de los créditos comercial, año 2020.

**Tabla 5.** Relación entre el tiempo para ejecutar la creación (C.U.), revisión documentaria y revisión de valorados y desembolso de los créditos comerciales con la productividad.

<i>Correlaciones</i>		Tiempo para ejecutar la creación (cu),	Revisión documentari a	Revisión de valorados y desembolso	Productivida d
Tiempo para ejecutar la creación (cu),	Correlación de	1	,587	,526*	,738
	Pearson				
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000
	N	18	18	18	18
Revisión documentaria	Correlación de	,587	1	,546	,517
	Pearson				
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000
	N	18	18	18	18
Revisión de valorados y desembolso	Correlación de	,526*	,546	1	,825
	Pearson				
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000
	N	18	18	18	18
Productividad	Correlación de	,738	,517	,825	1
	Pearson				
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	
	N	18	18	18	18

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo los resultados de la tabla 05, se observa que, existe relación puesto que, el valor estadístico de la correlación de Pearson es de ( $\rho=0,738$ ) afirmando en un 95% de confianza,



que en el estudio existe correlación alta entre la variable productividad y la dimensión tiempo para ejecutar la creación del Código único, porque el valor de la significancia bilateral es de 0,00 estando muy por debajo del 0.05 requerido. También se observa que, existe relación entre la variable productividad y la dimensión revisión documentaria, porque el valor de la significancia bilateral es de 0,00 estando muy por debajo del 0.05 requerido, demostrando una correlación de Pearson de ( $\rho=0,517$ ) afirmando en un 95% de confianza, es decir, que existe correlación moderada. Por último, se evidencia relación entre la variable productividad y la dimensión revisión de valorados y desembolso, porque el valor de la significancia bilateral es de 0,00 estando muy por debajo del 0.05 requerido, demostrando una correlación de Pearson de ( $\rho=0,825$ ) afirmando en un 95% de confianza, es decir, que existe correlación muy alta.

**RESULTADOS DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO:** Determinar la relación entre el número de créditos comerciales revisados y desembolsados con la productividad de los créditos comercial, año 2020.

**Tabla 6.** Relación entre el número de créditos comerciales revisados y desembolsados con la productividad.

*Correlaciones*

		Número de créditos comerciales revisados y desembolsados		Productividad
Número de créditos comerciales revisados y desembolsados	Correlación de	1		,920**
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			,000
	N	18		18
Productividad	Correlación de	,920**		1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)	,000		
	N	18		18

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

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo los resultados de la tabla 06, se observa que, existe relación puesto que, el valor estadístico de la correlación de Pearson es de ( $\rho=0,920$ ) afirmando en un 99% de confianza, que en el estudio existe correlación muy alta y significativa entre la dimensión número de créditos comerciales revisados, desembolsados y la variable productividad en el proceso de los créditos comerciales de la banca pequeña empresa de interbank, porque el valor de la significancia bilateral es de 0,00 estando muy por debajo del 0.05 requerido.

## Capítulo IV: Discusión

Según Cubas y Dávila (2016), en su tesis, mencionan que, los riesgos crediticios ejercen influencias en las rentabilidades de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C, sucursal Chiclayo – 2015, se ha generado debido al aumento de las carteras atrasadas, los impedimentos en los pagos de los usuarios, además no se desarrollada evaluaciones crediticias apropiadas previas a otorgar créditos, por ende, la morosidad se sustenta en los incrementos de los intereses lo que ha causado el deterioro de la rentabilidad de la caja., y eso tiene similitud con los resultados que se obtuvo en la tabla 3, donde se aprecia que existe relación alta y significativa equivalente ( $\rho=0,868$ ) esto quiere decir que, a mayores estrategias de mejora existe mayor productividad en el proceso de los créditos comerciales. En tanto, Velorio (2016), en su tesis mencionó que, Los créditos financieros son de vital importancia en función de cumplir con sus obligaciones, que influyen directamente con los desarrollos de las gestiones financieras de las MYPES del distrito de Los Olivos - Lima 2014. Y el análisis de los riesgos de las entidades financieras incide en las estructuras de financiamientos de las MYPES del Distrito de los olivos, puesto que, si la MYPE está apalancadas será muy complicada el acceso a nuevos financiamientos. Las líneas de créditos que ofrecen las entidades financieras influyen en los niveles de los capitales de trabajo las MYPES del distrito de los olivos, debido que es necesario tener liquidación para seguir teniendo caja, existencias de atención y sus ventas, requisitos que exigen las empresas financieras para nuevos créditos.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se concluyó que, existe relación muy alta con un coeficiente de ( $\rho=0,868$ ) entre las estrategias de mejora con la productividad en el proceso de los créditos comerciales.
2. Respecto al primer objetivo específico, se concluyó que, existe relación moderada entre el tiempo que toma ejecutar los procesos de creación del Código Único (CU), Revisión Documentaria y Revisión de Valorados y Desembolso de los créditos comerciales con la productividad de los créditos comercial, puesto que, se tuvo una significancia bilateral de ,000 con una correlación de ,587 interpretándose como una correlación positiva.
3. Respecto al segundo objetivo específico, se concluyó que, existe relación muy alta equivalente ( $\rho=0,920$ ) esto quiere decir que, a mayor número de créditos comerciales revisados y desembolsados existe mayor productividad en el proceso de los créditos comerciales de la banca pequeña empresa de interbank.

## **CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES**

Se sugiere a la entidad implementar un sistema que permita crear de manera automática y en menor tiempo la creación del código único, con finalidad de optimizar tiempos en la digitalización de las solicitudes de créditos y con ello lograr un mayor número de desembolsos de créditos comerciales de la Banca Pequeña Empresa de Banco Interbank.

Se sugiere a la entidad implementar un proceso y un procedimiento más ágil que permita revisar los documentos más rápido, involucrando a los Representantes Financieros (RF), Plataformas y Canales Digitales de la red de tiendas de Banco Interbank, con la finalidad de optimizar los tiempos de envío a las diversas áreas de aprobación de créditos (Admisión de Riesgos, Banca Comercial) para su respectiva aprobación de las solicitudes de créditos comerciales de la Banca Pequeña Empresa de Banco Interbank.

Se sugiere a la entidad implementar un proceso y un procedimiento más ágil que permita realizar la Revisión de los Valorados (Solicitud de Crédito, Pagaré, Acuerdo de Pagaré, Seguro de Desgravamen, Seguro Multiriesgo) y posteriormente realizar en el sistema el Desembolso (depósito del crédito comercial en la cuenta corriente o cuenta de ahorro de los clientes), involucrando a los Representantes Financieros (RF), Plataformas y Canales Digitales de la red de tiendas de Banco Interbank, con la finalidad de optimizar los tiempos de atención de las solicitudes de créditos comerciales de la Banca Pequeña Empresa de Banco Interbank.

Se sugiere a la entidad monitorear de forma constante sus servicios brindados, considerando el tiempo de demora para implementar estrategias de mejora.

## Bibliografía

- Andina, A. (2018). *Chiclayo: mype podra formalizarse con el apoyo del Ministerio de Trabajo*. Chiclayo, Lambayeque. <https://andina.pe/agencia/noticia-chiclayo-mype-podran-formalizarse-apoyo-del-ministerio-trabajo-672048.aspx>
- Arroyo, R. (2018). *RPP Noticias Economía*.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2020). *Reporte de estabilidad financiera*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2020/noviembre/ref-noviembre-2020.pdf>
- Brachfield, P. (2016). *Brachfield, Credit & Risk Consultants*. <http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/la-importancia-del-credito-comercial-en-la-economia/>
- Cepal. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf)
- Cubas, K., y Dávila, G. (2016). *Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C, sucursal Chiclayo - 2015*. Tesis: Universidad Señor de Sipán.
- Chiclayo, M. (s.f.). *Documentos Geográficos Internos*. [https://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/PDF\\_PDUA/PDUA\\_CAP\\_III\\_P1.pdf](https://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/PDF_PDUA/PDUA_CAP_III_P1.pdf)
- Chiclayo, M. (s.f.). *Documentos geográficos*. [https://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/506164\\_Geografia.pdf](https://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/506164_Geografia.pdf)
- Chadmorris. (2020). *¿Qué es el crédito comercial? financiamiento a corto plazo para empresas*

- Choque, D. (2016). *Evaluación de la Gestión del Proceso de Créditos en la oficina especial de Acora de la Caja de Ahorros y Créditos Los Andes Puno 2015*. 115-116. Puno. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/1552>
- De la Cruz. (2019). *Estrategias financieras para mejorar la captación de clientes en cajas municipales de ahorro y crédito*. Caso caja municipal de ahorro y crédito - Huancayo.
- Fernández. (2016). *La política de créditos de una entidad financiera*.
- Fuentes, C., y Zuñiga. (2010). *Gestión Integral de riesgos operativos en el proceso de créditos microfinancieros*. Universidad ESAN. Lima, Perú: Editorial Cordillera SAC. <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/11/17/Riesgos%20operativosconsellod eagua-1.pdf>
- Gil, D. (2016). *Influencia de la aplicación de las E-COMERCE en la productividad de la caja municipal de ahorro y crédito (CMAC - TACNA) en la Provincia de Tacna periodo 2015*. Tesis: Universidad Privada de Tacna.
- Gonzales, G. (2019). *Estrategias de cobranza para mejorar la gestión financiera de la empresa Comana SAC, Jaén, 2017*. Chiclayo. Universidad Señor de Sipán.
- Gutiérrez., y Huamán. (2014). *Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno OECHSLE - Huancayo*. Tesis: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Guzmán, A. (2016). *Mejora continua de procesos de crédito en una institución financiera*.
- HSBC, A. (s.f.). *Investigación y Tendencias*. <https://www.empresas.hsbc.com.mx/es-mx/mx/article/importancia-del-financiamiento-para-empresas-en-crecimiento>
- Herrera, P. (2014). *Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Linde Gas Perú S.A - Sucursal Trujillo año 2013*. Tesis: Universidad Nacional de Trujillo.

- INEI. (2017). *Publicaciones digitales*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1420/index.html](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1420/index.html)
- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (2022). *Tasas de interés al alza*.  
<https://lacamara.pe/tasas-de-interes-al-alza/>
- Informe de Estabilidad del Sistema Financiero (2021). *Estabilidad financiera*.  
[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub\\_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera\\_2021-I.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf)
- Lara, J. (2010). *La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas*. Universidad de Granada. Granada, España: Para obtener el grado de Doctor en Economía. <https://hera.ugr.es/tesisugr/18892656.pdf>
- López. (2020). *Créditos comerciales. Perú*.
- Martinez, J. (2014). *Mejoramiento en el Proceso de Originación de Créditos en el Banco Financiero del Perú*. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero en Gestión Empresarial, 40. Lima: Universidad Agraria de La Molina.  
<http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2279>
- Mercedes, A. (2009). *Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba durante el año 2011*. Tesis de doctorado: Universidad Estatal de Bolívar., Bolivar, Ecuador.
- Morales, M. (2017). *La Administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria"*. Tesis: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Paredes, E. (2019). *Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca Comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018*. Tesis: Universidad Nacional Federico Villarreal.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3844/PAREDES%20PAREDES%20ELIZABETH%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1>



- Perez, G. (2011). *La República. Lambayeque: 70% de las MYPES son informales*.  
<https://larepublica.pe/archivo/515086-lambayeque-70-de-mypes-son-informales>
- Ponce, F. (2017). *La Innovacion en la Micro y Pequeña Empresa no solo factible sino accesible*. Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Rodenas, A. (2009). *La Eficiencia del Crédito Oficial en el Sistema Financiero Internacional*. Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Madrid., Madrid.  
 Obtenido de <http://hdl.handle.net/10486/2733>
- Rodríguez. (2015). *El crédito comercial: Marco conceptual y revisión de la literatura*.  
 Universidad de la Laguna.
- Sánchez, J. (2017). *Un modelo de Negocio Financiero inclusivo: El caso de Financiera Efectiva*. Tesis: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/10276>
- Torres, E. (2013). *Gestión. Los retos del sistema financiero*. Lima, Perú.  
<https://gestion.pe/economia/retos-sistema-financiero-52645>
- Vallecillo, F. (2014). *Estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a instituciones microfinancieras de la Ciudad de Comayagua*. Tesis:  
 Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Velorio, M. (2016). *El Crédito Financiero y su Incidencia en el Desarrollo de la Gestión Financiera de las Mypes en el Distrito de Los Olivos Lima 2014*. Para obtener el grado de maestro en ciencias contables y financieras con mención en gestión de riesgos y auditoría integral, Universidad San Martín de Porres, Lima.  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2464/1/velorio\\_rma.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2464/1/velorio_rma.pdf)

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**



**TITULO: ESTRATEGIAS DE MEJORA DEL PROCESO DE CREDITO BANCA PEQUEÑA EMPRESA DE INTERBANK Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS CRÉDITOS COMERCIALES, AÑO 2020.**

**AUTOR: Miguel Ayala Quispe.**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>	
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Variable Independiente:</b> El proceso del crédito Banca Pequeña Empresa de Interbank.	
¿De qué manera se relaciona las estrategias de mejora del proceso de crédito Banca Pequeña Empresa de Interbank con la productividad de los créditos comercial, año 2020?	Determinar la relación entre las estrategias de mejora del proceso de crédito Banca Pequeña Empresa de Interbank y la productividad de los créditos comerciales, año 2020.	Las estrategias de mejora del proceso de crédito banca pequeña empresa de Interbank se relaciona con la productividad de los créditos comerciales, año 2020.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Sub Hipótesis:</b>	Generación del código único (C.U.) de los clientes.	- Ingreso de datos personales al SDA. - Envío de correo al buzón de Soporte BPE.
<b>Problema Especifico 1.</b>	<b>Objetivo Especifico 1.</b>	<b>Sub Hipótesis 1.</b>	Revisión de los documentos del negocio de los clientes.	- Copia de Dni y/o RUC. - PDTS del negocio. - Sustento Patrimonial. - Ficha de validación de negocios. - Correos de resectorización y/o conformidad de verificación de domicilio.

a) ¿Cuál es la relación del tiempo que toma ejecutar los procesos de creación del Código Único (CU), Revisión Documentaria y Revisión de Valorados y Desembolso de los créditos comerciales con la productividad de los créditos comercial, año 2020?	a) Determinar la relación entre el tiempo que toma ejecutar los procesos de creación del Código Único (CU), Revisión Documentaria y Revisión de Valorados y Desembolso de los créditos comerciales con la productividad de los créditos comercial, año 2020.	a) Existe relación significativa entre el tiempo que toma ejecutar los procesos de creación del Código Único (CU), Revisión Documentaria, revisión de valorados y el desembolso de los créditos comerciales de la Banca Pequeña Empresa de Banco Interbank no es el adecuado.	Revisión de valorados y desembolso del préstamo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de crédito.</li> <li>- Pagaré.</li> <li>- Acuerdo de pagaré.</li> <li>- Seguro multiriesgo.</li> <li>- Seguro de desgravámen.</li> <li>- Carta de desembolso.</li> <li>- Documento de identidad o Ficha RUC.</li> </ul>
<b>Problema Especifico 2.</b>	<b>Objetivo Especifico 2.</b>	<b>Sub Hipótesis 2.</b>	<b>Variable Dependiente:</b> Productividad de los créditos comerciales.	
b) ¿Cuál es la relación del número de créditos comerciales revisados y desembolsados con la productividad de los créditos comercial, año 2020?	b) Determinar la relación entre el número de créditos comerciales revisados y desembolsados con la productividad de los créditos comercial, año 2020.	b) Existe relación significativa entre el número de créditos comerciales revisados y desembolsados con la productividad de los créditos comercial, año 2020.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			Créditos Revisados	Ejecutivos de Negocios
			Créditos desembolsados.	

Fuente: Elaboración propia.

	<b>ANEXO 2</b>  <b>CUESTIONARIO DE INVESTIGACION</b>	
---	--	---

**Objetivo:** El presente cuestionario busca medir, conocer y analizar los tiempos que toma cada una de las acciones que forman parte del proceso de crédito de la banca pequeña empresa de Interbank y comparar con los tiempos que tomaría estas mismas acciones una vez implementado la mejora del proceso del crédito comercial de Interbank. Quisiera que usted se sienta cómodo durante la entrevista, sin presiones de ningún tipo. Puede responder el cuestionario en el momento en que usted no esté ocupado, para que pueda leerlo con cuidado y responderlo adecuadamente.

**Instrucciones:** Estimado colaborador, lea cuidadosamente cada uno de las siguientes preguntas y marque la alternativa que mejor se ajuste a sus actividades laborales, así como al impacto que ejerce en su productividad comercial.

## I. INFORMACIÓN GENERAL

**Cargo laboral:**\_\_\_\_\_ **Edad:**\_\_\_\_\_ (años)

**Sexo:** 1. Varón\_\_\_\_\_ 2. Mujer\_\_\_\_\_

**Área laboral:** \_\_\_\_\_

**Tienda:** \_\_\_\_\_

**Años de experiencia:**\_\_\_\_\_

**Fecha:**\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

## II. ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO.

### a. TIEMPO QUE TOMA EJECUTAR LOS PROCESOS DE CREACIÓN DEL CÓDIGO ÚNICO (CU)

1. ¿Considera que el tiempo para generar el código único (CU) es el apropiado?

1) SI ( )

2) NO ( )

**2. ¿Considera que la banca pequeña evalúa el tiempo de generar el código único?**

1) SI ( )

2) NO ( )

**3. ¿Considera que existe cierta incomodidad en el cliente por el tiempo que debe esperar para la creación de su código único?**

1) SI ( )

2) NO ( )

**4. ¿Usted está de acuerdo con el tiempo de demora para generar el código único (CU)?**

1) SI ( )

2) NO ( )

**b. REVISIÓN DOCUMENTARIA**

**5. ¿Considera Usted, que la revisión documentaria del cliente, se realiza en tiempo récord?:**

1) SI ( )

2) NO ( )

**6. ¿Cómo considera a la fecha, el tiempo de respuesta de la revisión documentaria de las solicitudes de crédito?**

7. Excelente. ( )

8. Bueno. ( )

9. Regular. ( )

10. Malo. ( )

11. Insuficiente. ( )

**7. ¿En qué momento considera Ud. que debería realizarse el proceso de la revisión documentaria?**

- 1) Antes de la resolución del crédito ( )
- 2) Durante la resolución del crédito con el aprobador ( )
- 3) Después de la resolución del crédito ( )

**c. REVISIÓN DE VALORADOS Y DESEMBOLSO DE LOS CRÉDITOS COMERCIALES**

**8. ¿Usted cree que, el procedimiento para el desembolso de los créditos se realiza en el tiempo correspondiente?**

- 1) SI ( )
- 2) NO ( )

**9. ¿Considera usted, que la cantidad de créditos comerciales desembolsados son óptimos y productivos para la Banca Pequeña Empresa de Interbank?**

- 1. SI ( )
- 2. NO ( )

**10. ¿Cómo considera a la fecha, el tiempo de respuesta de los valorados que fueron observados y corregidos para que se realice nuevamente el proceso del desembolso?**

- 1) Excelente. ( )
- 2) Bueno. ( )
- 3) Regular. ( )
- 4) Malo. ( )
- 5) Insuficiente. ( )

**a. CRÉDITOS COMERCIALES REVISADOS Y DESEMBOLSADOS**

**11. ¿El número de créditos comerciales revisados y desembolsados son óptimos?**

- 1) SI ( )
- 2) NO ( )

**12. ¿Siempre ha cumplido con el número de créditos comerciales programados?**

- 1) SI ( )
- 2) NO ( )

**13. ¿El número de créditos desembolsados son los adecuados?**

- 1) SI ( )
- 2) NO ( )

**14. ¿Considera usted, que deben aplicarse estrategias para mejorar el proceso de créditos para optimizar la productividad de los créditos comerciales?**

- 3) SI ( )
- 4) NO ( )

**15. ¿Cree Ud. que las estrategias de mejora en el proceso de los créditos de la Banca Pequeña Empresa influyen en la productividad de los créditos comerciales?**

- 1) SI ( )
- 2) NO ( )

### **III. PRODUCTIVIDAD DE LOS CRÉDITOS**

**16. La entidad incentiva a sus trabajadores**

- 1) A VECES ( )
- 2) CASI SIEMPRE ( )
- 3) SIEMPRE ( )
- 4) NUNCA ( )

**17. ¿Los trabajadores realizan sus funciones con entusiasmo?**

- 1) A VECES ( )
- 2) CASI SIEMPRE ( )
- 3) SIEMPRE ( )



4) NUNCA ( )

**18. ¿La entidad, brinda un trato apropiado a sus trabajadores?**

1) A VECES ( )

2) CASI SIEMPRE ( )

3) SIEMPRE ( )

4) NUNCA ( )

**19. ¿La entidad, realiza capacitaciones constantes a sus trabajadores?**

1) SI ( )

2) NO ( )

**20. ¿Considera usted, que la satisfacción laboral influye en la productividad de los créditos?**

1) A VECES ( )

2) CASI SIEMPRE ( )

3) SIEMPRE ( )

4) NUNCA ( )

# Estrategias de mejora del proceso de crédito Banca Pequeña Empresa de Interbank y la productividad de los créditos comerciales, año 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	3%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unprg.edu.pe	Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	1%
5	1library.co	Fuente de Internet	1%
6	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe	Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe	Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	Trabajo del estudiante	1%

9	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	1 %
10	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	< 1 %
11	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %
12	<b>repositorio.lamolina.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %
13	<b>Submitted to Fundacion Universitaria Juan de Castellanos</b> Trabajo del estudiante	< 1 %
14	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %
15	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %
16	<b>Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</b> Trabajo del estudiante	< 1 %
17	<b>Submitted to EP NBS S.A.C.</b> Trabajo del estudiante	< 1 %
18	<b>repositorio.upa.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %
19	<b>repositorio.upsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %



*Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego*

Departamento académico de contabilidad  
DNI 16782532  
Asesor de tesis

20	repositorio.upla.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
21	repositorio.une.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
22	repositorio.unh.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
23	repositorio.ulasamericas.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
24	repositorio.umb.edu.pe:8080	Fuente de Internet	< 1 %
25	gestion.pe	Fuente de Internet	< 1 %
26	intra.uigv.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
27	dspace.uazuay.edu.ec	Fuente de Internet	< 1 %
28	repositorio.unamba.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
29	repositorio.unjbg.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
30	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid	Trabajo del estudiante	< 1 %
31	repositorio.unprg.edu.pe:8080	Fuente de Internet	< 1 %

*[Handwritten signature]*

Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego  
Departamento académico de contabilidad  
DNI 16782532  
Asesor de tesis

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo



*Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego*

Departamento académico de contabilidad  
DNI 16782532  
Asesor de tesis



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.


La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Miguel Ángel Ayala Quispe  
Título del ejercicio: Quick Submit  
Título de la entrega: Estrategias de mejora del proceso de crédito Banca Pequeña...  
Nombre del archivo: TESIS\_APROBADA\_MIGUEL\_AYALA\_OK.docx  
Tamaño del archivo: 264.25K  
Total páginas: 55  
Total de palabras: 10,462  
Total de caracteres: 58,766  
Fecha de entrega: 06-oct.-2023 05:35p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega... 2187975553

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA  
EMPRESARIAL



**TESIS**

Estrategias de mejora del proceso de crédito Banca Pequeña  
Empresa de Interbank y la productividad de los créditos  
comerciales, año 2020

Investigador:  
Lic. Adm. Miguel Ángel Ayala Quispe

Asesora:  
Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

Lambayeque, 25 de Setiembre 2023

  
Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego  
Departamento académico de Contabilidad  
DNI 16782532  
ASESOR DE TESIS