



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La gestión de procesos crediticios y su relación con la calidad de
servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Palomino Prado, Yessenia (Orcid:0000-0002-3166-4702)

Rivera Riveros, Cynthia Sherly (Orcid: 0000-0002-3802-8274)

ASESORA:

Mg. Rosales Domínguez, Edihrt Geobana (Orcid: 0000-0002-8360-4736)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA — PERÚ

2020

Dedicatoria

A dios que gracias a él puedo y tengo fuerzas para continuar, a mis padres que ellos me alientan a seguir con cada uno de mis metas y siempre estarán conmigo.

Cynthia Rivera Riveros.

A Dios y mi familia ya que gracias a ellos con su apoyo incondicional puedo salir adelante y cumplir con cada meta trazada en este largo camino.

Yessenia Palomino Prado.

Agradecimiento

Agradecer a cada una de las personas que brindaron sus aportes para la elaboración de esta investigación y pudieron hacer posible su culminación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de contenidos	4
Índice de tablas	5
Índice de gráficos y figuras	6
Resumen	7
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGIA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de analisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	59

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalizacion de las variables	24
Tabla 2. Tabla de intervalos	27
Tabla 3. Juicio de expertos	28
Tabla 4. Coeficiente de confiabilidad	29
Tabla 5. Resumen de procesamiento de datos	29
Tabla 6. Alfa de Cronbrach	.29
Tabla 7. Variable 1 Gestion de procesos crediticios	32
Tabla 8. Dimension 1 Controlar	33
Tabla 9. Dimension 2 Rediseñar	34
Tabla 10. Variable 2 Calidad de servicio	35
Tabla 11. Dimension 3 Empatía	36
Tabla 12. Dimension 4 Capacidad de respuesta	37
Tabla 13. Dimension 5 Seguridad	38
Tabla 14. Prueba de normalidad	39
Tabla 15. Grado de relacion	40
Tabla 16. Prueba de correlacion de las variables-Hipotesis de trabajo	41
Tabla 17. Prueba de correlacion de las variables-Hipotesis especifica 1	42
Tabla 18. Prueba de correlacion de las variables-Hipotesis especifica 2	43

Índice de figuras

Figura 1. Fórmula	26
Figura 2. Variable 1: Gestión de procesos crediticios	32
Figura 3. Dimensión 1: Controlar	33
Figura 4. Dimensión 2: Rediseñar	34
Figura 5. Variable 2: Calidad de servicio	35
Figura 6. Dimensión 3: Empatía	36
Figura 7. Dimensión 4: Capacidad de respuesta	37
Figura 8. Dimensión 5: Seguridad	38

RESUMEN

Actualmente las empresas financieras buscan generar una buena relación con el cliente y para ello se tiene que contar con una buena gestión de procesos en este caso el proceso crediticio que se realiza hacia el cliente, para ello en la presente investigación tiene como objetivo de estudio determinar la relación entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020. Participaron en el estudio 62 clientes con créditos. La metodología utilizada fue el método hipotético-deductivo con un enfoque cuantitativo, utilizando una investigación aplicada con diseño no experimental de nivel correlacional. Se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario en la escala Likert con cinco alternativas de respuestas para ambas variables, asimismo se realizó una prueba piloto con 35 clientes de las cuales el resultado del coeficiente de confiabilidad fue de 0.850 que significa que tiene un grado de confiabilidad bueno, cabe indicar que el resultado fue hallado en el programa estadístico SPSS. Utilizando la prueba de Rho de Spearman mostraron que las variables tienen un nivel de significancia " $0.005 < 0.05$ " y una correlación de 0.350 que representa una correlación positiva media, por lo tanto, se concluye que, sí existe relación significativa entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020. Asimismo, se recomendó que se realicen capacitaciones constantes a los analistas del área de créditos cuando exista algún cambio en los procesos, así como la evaluación sobre políticas y reglamento de créditos.

Palabras clave: Gestión de procesos crediticios, Calidad de servicio, Controlar, Rediseñar, Empatía.

ABSTRACT

Currently, financial companies seek to generate a good relationship with the client and for this they have to have a good process management in this case the credit process that is carried out towards the client, for this purpose in the present investigation is to determine the relationship between the management of credit processes and the quality of customer service, Caja Prymera, Ate, 2020. 62 customers with loans participated in the study. The methodology used was the hypothetical-deductive method with a quantitative approach, using applied research with a non-experimental design of correlational level. The questionnaire on the Likert scale with five response alternatives for both variables was used as the data collection instrument, a pilot test was also carried out with 35 clients of which the result of the reliability coefficient was 0.850, which means that it has a degree of good reliability, it should be noted that the result was found in the SPSS statistical program. Using the Spearman Rho test, they showed that the variables have a level of significance " $0.005 < 0.05$ " and a correlation of 0.350, which represents a mean positive correlation, therefore, it is concluded that there is a significant relationship between the management of processes. credit and customer service quality, Caja Prymera, Ate, 2020. Likewise, it was recommended that constant training be carried out to credit analysts when there is any change in the processes, as well as the evaluation of credit policies and regulations.

Keywords: Credit process management, Service quality, Control, Redesign, Empathy.

I. INTRODUCCIÓN

Para que una empresa u entidad pueda desarrollarse es necesario realizar una buena gestión de procesos, según Notimex (2018) indica que la Caja Popular Mexicana incorporó un nuevo proceso de sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), dicho sistema permite que los clientes tengan una mejor calidad de servicio, ya que podrán realizar transferencias en cuestión de minutos, asimismo implementan capacitaciones a los colaboradores en el tema de lavado de activos y prevención del delito. Pero dado este desarrollo tecnológico hoy en día, los clientes no acuden a los establecimientos físicos, además los clientes no se sienten familiarizados con estos cambios ya que les cuesta adaptarse (párr. 1). Asimismo, los clientes se sienten inseguros dado que muchas de las cajas no están autorizadas ni supervisadas por entes reguladores, es por ello que si no se informa y otorga una mejor atención a los clientes ellos pueden optar por otras alternativas. Según el comunicado de las Cooperativas de las Américas (2018) indico que “en el 2017 la caja popular mexicana habría generado poco más de 1.000 millones de pesos de remanentes, que servirían para realizar inversiones, principalmente para mejorar la atención a sus socios” (párr. 7). Esto indica que las empresas tienen presente ofrecer siempre una calidad de un buen servicio hacia los clientes.

Según Caro (2020), manifiesta que las Cajas para “el 2019 lograron un crecimiento de 10.6% en colocaciones, al acumular un total de 23,212 millones de soles, mientras que en depósitos crecieron en 10.4%, con un total de 23,065 millones de soles. Cuentan con 1.82 millones de clientes de créditos y 5.70 millones de usuarios en ahorros” (p.4). Esto quiere decir que las Cajas este último año han tenido bastante acogida, debido que a diferencia de un banco dichas Cajas son menos minuciosas y menos exigentes en cuestiones de requisitos para el otorgamiento de créditos, asimismo la gestión de procesos crediticios para un crédito es más simple y más rápida, en este punto se debe tomar en consideración que el cliente evalúa la calidad de atención de cualquier servicio mediante el tiempo de espera por alguna consulta o transacción. Siguiendo con Caro, también manifiesta que dichas Cajas están en un proceso de mejora en la implementación de nuevas tecnologías, innovación de procesos, productos y servicios debido que se enfrentan a nuevos clientes que buscan la experiencia en atenciones, puesto que las nuevas generaciones ya no acuden a las oficinas, sino realizan sus

operaciones por medio de aplicativos. Esto es un reto al cual se enfrentan las Cajas para obtener una buena gestión de procesos crediticios implicando un cambio de cultura empresarial de innovación y creatividad, para optimizar una buena calidad de atención hacia cliente (p. 4).

Es por ello que en la Caja Prymera teniendo más de 23 años en el mercado peruano, contando con 8 agencias en Lima y 3 en el Norte chico, ha realizado la elaboración del Manual de Calidad de Servicio al Cliente que indica cómo manejar las relaciones con el cliente y desarrollar una actitud positiva y de éxito caracterizado por el buen trato al cliente, así como especializar al personal y hacerlo más competitivo en el tema de servicio al cliente. Asimismo, para brindar servicio de calidad es necesario agilizar y reducir los tiempos de los procesos, esto quiere decir que todos los trámites se realicen sean lo más ágiles y simples posibles, pero se ha observado que para poder dar estos servicios el personal tiene que estar 100 % preparado y capacitado en el manejo del proceso crediticio, ya que actualmente hay modificaciones con el sistema de créditos, el cual está generando mucha demora en la evaluación y aprobación del mismo, debido a la complejidad y la carga de las solicitudes que demoran en ser respondidas; asimismo esta demora está perjudicando el tiempo de atención a su vez la calidad de servicio al cliente.

Por todo lo mencionado anteriormente, se dice que existen situaciones problemáticas al nivel de la gestión de procesos específicamente en controlar cada uno de los procesos y rediseñar para que no genere demoras en la atención crediticia; y en la calidad de servicio al cliente respecto a la empatía que debería de primar cuando se trata de atender al cliente, en la capacidad de respuesta de la Caja Prymera y en la seguridad que se debe brindar al cliente. Descrito los inconvenientes con la Caja Prymera, se define el problema general de la investigación como ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020?, asimismo se indican los problemas específicos, ¿Cuál es la relación entre controlar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020? Y ¿Cuál es la relación entre rediseñar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020?. Justificando la elaboración del trabajo porque puede ser utilizado por los que dirigen la Caja Prymera y poner en práctica los resultados sobre la gestión

de procesos crediticios, con el estudio teórico y estadístico y obtener los beneficios deseados por la organización. Con dicho trabajo también se basarán otros investigadores para realizar futuras investigaciones, teniendo en consideración agilizar los procesos crediticios a favor del cliente reduciendo el tiempo de espera y la demora en el otorgamiento crediticio, según Barrios, Contreras y Olivero (2019) consideran que la gestión por procesos en una empresa se debe identificar los objetivos para diseñar y desarrollar acciones donde se pueda integrar medidas de revisión y de intervención con el fin de retribuir acciones hacia los objetivos y metas, así como también se debe tomar importancia a lo que necesita el cliente y con ello alinear las expectativas que puedan tener (p. 106).

De acuerdo a lo indicado sobre la justificación de la investigación se indica el objetivo general es: Determinar la relación entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020; asimismo se indican los objetivos específicos: Determinar la relación entre controlar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020; Y determinar la relación entre rediseñar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020. De la misma manera, se indica la hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020, asimismo se indican las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre controlar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020; Y existe relación significativa entre rediseñar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se hace un recuento de investigaciones anteriores respecto a las variables gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente empezando por:

Bucheli (2015), en la investigación que tuvo como objeto plantear un modelo de gestión por procesos para la organización, como herramienta direccionada para eliminar las ineficiencias de sus procesos y mejorar la rentabilidad. Fue de estudio no experimental de tipo descriptivo-propositivo, la población se estructuró con los empleados de la gerencia y clientes actuales de SERVING y como la población es pequeña se utilizó en su totalidad; los instrumentos utilizados fueron las entrevistas, para esa técnica se usaron dos cuestionarios, uno dirigido a los funcionarios de nivel gerencias compuesto por 11 preguntas y otro dirigido a los clientes actuales de la empresa compuesto por 8 preguntas. En base al resultado de las entrevistas y la aplicación de las fichas de observación se determinó que los procesos que requieren mejoras, son los procesos de gestión de compras y gestión de ventas. Se concluye que la comunicación entre la gestión a los requerimientos de los clientes y la empresa, presenta defectos, entre lo esperado por el cliente y lo sugerido por la empresa, lo cual genera inconformidad en la satisfacción del cliente y los retrasos en los tiempos de ejecución de los procesos.

Asimismo, Barrios, Contreras y Olivero (2019), en el artículo de investigación tuvo como finalidad de conocer la influencia de la gestión por procesos en la competitividad y la organización. Utilizó un tipo de estudio cualitativa, la muestra que se tomó en este artículo fueron las pymes de Barranquilla y de 137 países, utilizando la recolección de datos mediante artículos científicos y documentos de base de datos de Scielo, Scopus, Elsevier y Emerald. Tuvo como resultado que, de acuerdo a los países analizados, se observa que la competitividad global de Colombia estuvo en la posición 66. Se concluyó que, si se implementa la gestión por procesos en una organización, existirá un impacto en la competitividad.

De acuerdo con Gonzales, Hernández, Fernández y Padrón (2015), en el artículo de investigación, tuvo como objeto realizar las auditorías de procesos en las áreas de los sistemas de calidad y de control interno. El método utilizado fue análisis, síntesis y deducción. La población estuvo conformada por 32 alumnos de la universidad, tomando como muestra a los estudiantes de posgrado

específicamente a los de formación doctoral, tuvo como resultado mejorar los procesos de auditoría, para cada una de las áreas de estudio. Se concluyó que la utilización del procedimiento de auditoría de gestión de procesos facilita el trabajo a los universitarios.

En la misma línea, Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado (2018), en el artículo de investigación, tuvo como objeto medir la calidad de servicio acorde a las necesidades y requerimientos establecidos por los clientes externos en una institución educativa superior en la ciudad de Barranquilla. Fue un estudio de tipo descriptiva con corte propositivo. La muestra estratificada fue de 80 estudiantes. Los resultados muestran cómo las necesidades y expectativas de los clientes de los dos programas difieren en algunos momentos de verdad propiciados en la prestación del servicio. Se concluyó que la calidad del servicio depende de la experiencia generada en el proceso de prestación por parte de la institución a sus clientes.

De la misma manera, Ortiz, Funzy, Pérez y Velázquez (2015), en el artículo de investigación, tuvo como objetivo proponer un plan para la evaluación de los procedimientos de los procesos. Se aplicaron métodos descriptivos, para el diseño de la fiabilidad y los niveles de integración de los procesos, la población utilizada fue la Universidad de Holguín de las facultades Ingeniería, Contabilidad e Historia conformados por 60 estudiantes. El resultado fue que se determinó la fiabilidad y el nivel de integración de los procesos. Se concluyó que la integración de los procesos incrementa la eficiencia y eficacia de las gestiones en las universidades y la mejora continua.

Así como, Bernal, Pedraza, Lavin y Monforte (2017), en el artículo de investigación que tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio, la satisfacción de los usuarios y la relación que existe entre estas dos variables de estudio. Fue un estudio de enfoque cuantitativo a través de 876 cuestionarios en ocho hospitales públicos del estado de Tamaulipas, México, utilizando el muestreo no probabilístico método de participantes voluntarios, para recopilar los datos se usó un cuestionario con dos secciones distribuidos en cuatro dimensiones. Los resultados demuestran que una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. En el artículo se concluyó que entre las variables al existir una

relación positiva significa que mejorar la calidad de servicios representa el punto de partida para lograr la satisfacción de los pacientes.

También, Vanegas, Restrepo, Barros y Agudelo (2018), en el artículo de investigación cuyo objetivo fue evaluar la calidad percibida por huéspedes nacionales e internacionales alojados en diferentes hoteles en Medellín, Colombia. Fue un estudio de enfoque cuantitativo y exploratorio-descriptivo en naturaleza, se recopiló la información secundaria, considerando el sitio web más popular Despegar, Trivago y TripAdvisor. El artículo concluye que los factores que más valoran los huéspedes son la limpieza, la calidad del descanso y el servicio por encima de la ubicación, el precio y la comodidad de las habitaciones, así como también dichos factores difieren según las características del visitante y del hotel.

Por otra parte, Choque (2016), en la investigación que tiene como objetivo, el análisis del proceso cuantitativo y cualitativo de evaluar los préstamos y como afecta a las colocaciones, asimismo determinar las principales especificaciones que incurren en la recuperación crediticia, por último plantea parámetros crediticios para aumentar la gestión de créditos que ayuden a obtener una mejor calidad en la cartera. Se aplicó una metodología con enfoque cuantitativo, la población que se utilizó estuvo conformado por 21 agencias de la Caja Los Andes, utilizando la muestra casual o por conveniencia conformado por 11 personas que son del área de créditos. La técnica para recolectar datos fueron las encuestas a partir de cuestionarios. El resultado principal fue que el 73% de los encuestados les resulta difícil elaborar el pasivo en el balance general, 27% el resulta difícil elaborar el patrimonio, significa que los asesores de crédito no pueden identificar claramente las deudas de las otras entidades. Se concluyó que la gestión de créditos de la Caja Los Andes, presenta problemas, debido que hay deficiencias de preparación e interpretación de los expedientes de la Caja.

Asimismo, Susanibar (2018), en el estudio que tuvo como finalidad determinar la utilización de la gestión de procesos para mejorar el rendimiento en los canales de distribución de la empresa. Tuvo un estudio de tipo aplicada con un enfoque cuantitativa con diseño cuasiexperimental, la población estaba conformado por los canales de distribución de Arequipa que son 5 canales y se usó como muestra el 100 % de la población, los instrumentos empleados son los registros de ventas utilizados en las distribuciones, tuvo como resultado que se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación alterna. Se concluyó que la utilización de procesos, mejora la productividad en los canales de distribución de la empresa Comercio & Cía. S.A. Ate 2018.

Continuando, Valenzo, Lazaro y Martinez (2019), en el artículo de investigación que tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicio del sistema de transporte público en la ciudad de Morelia, México. La metodología que utilizó fue adaptar el modelo SERVQUAL que evalúa las percepciones y expectativas de un servicio mediante una escala de 5 puntos de Likert. Los resultados son la comparación de medias muestra que los individuos tienen expectativas muy altas, con 4 o más puntos, contrario a las percepciones que presentan resultados de 3 puntos, además de brechas entre 0.5 y 1 puntos. El estudio se concluye con un nivel medio de calidad percibida y una brecha alta entre el servicio esperado y el recibido.

Por otro lado, Salazar y Cabrera (2016), en el artículo de investigación, tuvo como objetivo de investigación implantar un mejor servicio en los procesos de matrícula en la universidad. Fue un estudio de tipo descriptiva transversal, el cual describe la calidad de servicios que brinda la universidad, el instrumento para recabar información fue un cuestionario de veintidós preguntas, utilizando las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, la población estuvo conformada por los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo, que obtuvieron una muestra de 347 estudiantes de las carreras de Ciencias Políticas, Ingeniería, Ciencias de la Educación. Los resultados determinan que los servicios presentan defectos de calidad, ya que no se cubren con las expectativas de los clientes por consiguiente no se llega a la calidad de servicio; que presta la brecha que existe entre las percepciones y expectativas, determinando así la calidad de servicio. Se concluyó que los clientes están insatisfechos con el servicio recibido con las percepciones que tiene los clientes.

Continuando con De Almeida et al (2019) en el artículo de investigación, tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios prestados por una cooperativa de crédito sobre las expectativas de sus socios. Se utilizó la investigación cuantitativa tomando como referencia la escala Servqual, con el instrumento de estudio el cuestionario estructurado en tipo Likert; la población fueron los miembros de la institución tomando como muestra a 300 personas encuestadas; asimismo las

encuestas se realizaron para evaluar la calidad de los servicios prestados por una cooperativa de crédito en el noreste de Brasil tomando en cuenta las expectativas y percepciones de sus clientes. Los resultados determinan las brechas negativas entre la expectativa y del desempeño sobre las dimensiones de la calidad de los servicios. Se concluyó en manejar los servicios de la cooperativa de ahorro y crédito para mejorarlos para que la organización tenga una buena posición en el mercado, analizando los errores, lo que esto permitirá una mejor forma de gestionarlos.

Finalmente, Álvarez y Rivera (2018), en el estudio, tuvo como finalidad de investigación definir la influencia de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de Caja Arequipa sectorizado en la agencia Corire 2018. Fue un estudio de tipo correlacional transversal y de enfoque cuantitativo, diseño no experimental; los instrumentos empleados fueron las encuestas. Los resultados demuestran que se empleó el coeficiente de Spearman, con un valor de 0.841 indicando que las variables de estudio tienen una relación de significancia. El estudio se concluye que la Caja cuenta con una excelente atención en todos los servicios que se brinda hacia los clientes, mostrando una relación entre ambas variables.

Teniendo en cuenta que la gestión de procesos crediticios es un instrumento que las organizaciones utilizan para aumentar la calidad de atención a los clientes, para lo cual se hará una revisión teórica de los principales postulados como la teoría Clásica de la administración que tiene como máximo representante a Henri Fayol, el cual se encuentra ligada con la gestión de los procesos empresariales, asimismo es considerado el padre del proceso administrativo, según Henri Fayol citado por Bonilla y Román (2016) indican que los procesos empresariales se subdividen en varias operaciones; asimismo cinco funciones administrativas prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. (p. 7). Estos son elementos que están dentro de la gestión de procesos que implican en los créditos, la cuales se tienen que gestionar adecuadamente cada uno los procedimientos administrativos para cumplir con el objetivo de una organización, que es cumplir con la mejora en la atención del servicio. También se considera la teoría general de sistemas que tiene como representante a Ludwing von Bertalantly, que postula el análisis de la organización como un todo y no de manera individual, como manifiesta Zamora (2017) que la teoría de sistemas se relaciona con la gestión por procesos, ya que las organizaciones forman un conjunto de sistemas interactuantes conformados por

procesos (p. 16), quiere decir que todas las organizaciones están comprendidas por áreas que vienen hacer como sistemas y cada sistema están conformados por procesos, que cada uno de ellos tienen que estar gestionados adecuadamente. Es por ello que la teoría de sistemas analiza a la organización de forma holística, como lo indican Arnold y Osorio citado por Peralta (2016) la teoría de sistemas tiene carácter integrador y holístico, donde lo que prima son las relaciones y los conjuntos que salen de ella (p. 127), de esta manera se indica que las organizaciones como sistemas tienen que seguir determinados procesos para llegar a un objetivo. Asimismo, Segredo (2016) manifiesta que las organizaciones como sistemas, conlleva que recibe entradas de su entorno, se procesan y exportan las salidas a su entorno (p. 589), como en toda organización estos pasos se detallan como procesos que tienen que ser gestionados. De igual forma en el enfoque sistémico planteado por Katz y Kahn citado por Camarena (2016) donde postulan a las empresas como sistemas abiertos, su punto de vista tiene similitud con la realidad, quiere decir que la existencia de ingresos, procesos y salidas en una empresa es visible; asimismo proponen el enfoque holístico, que quiere decir que si un área está defectuosa dentro de una empresa, este problema puede afectar el resultado de otras áreas (p. 155). Quiere decir que cada uno de estos procesos tiene que trabajar armónicamente, ya que si falla uno de estos procesos afecta a toda la organización. Asimismo, Gonzales citado en Hernández, Martínez y Cardona (2015), manifiestan que el enfoque basado en procesos es la unión de actividades relacionadas, de las que se transforman en actividades de ingreso que se convierten en resultados (p. 144), es entonces que sirve para realizar un análisis de cada una de las actividades o procesos de la organización, gestionándose adecuadamente hacia un resultado.

Por otro lado, en su memoria anual del 2019 la Caja Rural de Ahorro y Crédito Prymera ha tenido un incremento de S/4.1MM esto apoyado por el crecimiento sostenido que tuvo el país en ese año con respecto al cierre del año 2018 (p.3). Asimismo la producción nacional en el 2019 en el primer semestre del año solo creció un 1.2% menor a lo esperado debido a que hubo menos exportaciones, pero ya para el segundo semestre esto aumentó, principalmente por el aumento del consumo y apaciguamiento de la coyuntura internacional (p.11), cabe indicar que en el 2019 se tuvo un acontecimiento histórico que fue el cierre

del congreso y confrontaciones entre el legislativo y ejecutivo con estos hechos muchas organizaciones financieras estaban en la incertidumbre puesto que no se sabía que más ocurriría, a pesar de ello se pudo obtener un incremento del PBI. Siguiendo con la memoria de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Prymera indica que en el sector financiero en el año 2019 creció en 6.8%. El segmento que presento mayor crecimiento son créditos otorgados que aumentaron 1.4%, sin embargo, los corporativos y medianas empresas disminuyeron y en el sector de la banca múltiple aumento en 6% y el sector no minorista que están incluidas las EDPYMES, Cajas Municipales, Cajas Rurales de Ahorro y Créditos aumentaron en 12.5% (p.15). De acuerdo a estos datos indicados las Cajas en su mayoría han tenido mayor crecimiento, puesto que son los más accesibles hacia los clientes, más rápidas en sus atenciones crediticias, ya que el tiempo de demora para un otorgamiento es menor a la de un banco. Por otro lado, según Casas y Castro (2019) indican que la Caja Prymera en el enfoque de sus colocaciones busca impulsar créditos de montos menores y por ende incrementar el número de deudores, a junio del 2019 llego a incrementar el número de deudores, pero el promedio de créditos solo obtuvo un aumento leve S/ 11,900, ya que los créditos fueron realizados principalmente a los corporativos y grandes empresas (p. 1). De acuerdo al informe se puede determinar que la Caja Prymera en los contextos de préstamos a las pequeñas empresas y/o préstamos personales, no está realizándolos como debería, se debe a la calidad de atención que se brinda en todos los procesos crediticios.

Por consiguiente, la calidad de servicio al cliente es lo primordial en una organización, ya que serán ellos quienes indiquen si se cubre o excede las expectativas. Para ello se tiene a Christian Gronroos, citado por Torres y Vásquez (2015) quien propone un modelo nórdico que integra la calidad de servicio en tres componentes: la calidad técnica, consiste en el servicio tomado por los usuarios como resultado de la adquisición de un producto; la calidad funcional, se basa en como el usuario toma y aprecia el servicio que brinda el personal de la empresa; la imagen corporativa, resulta de cómo el usuario observa a la empresa, la cual está relacionada con la imagen sobre la organización (p. 63). En los años 80 se empezó a contar con herramientas que miden de la calidad del servicio, la cual fue nombrado Modelo SERVQUAL, la idea fue desarrollada por los investigadores

Parasuraman, Berry y Zeithmal citado por Torres y Vásquez (2015) donde indican que tuvieron como resultado un modelo conceptual de calidad del servicio fundamentado en la teoría de las brechas o Gaps (The Gaps Models of ServiceQuality), la cual explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido, vinculando cuatro elementos formadores de expectativas: la comunicación, las necesidades personales de los usuarios, las expectativas previas y las comunicaciones; así mismo están conformados por diez dimensiones y para simplificar el modelo anterior en el año 1988 consideraron cinco dimensiones las cuales son empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles, concluyendo si las expectativas son destacadas, existe un servicio que se considera como excepcional y cuando no ocurre una expectativa adecuada el servicio se considera como deficiente (p. 64). Según Ríos y Santoma citado por Torres y Vásquez (2015) mencionan que lo fundamental radica en percibir que el cliente este completamente satisfecho, determinado por la brecha mediante las especificaciones al recibir el servicio brindado (p. 65). Las empresas u organización tienen el desafío de convertir su gestión en busca de una mejora en la rentabilidad, así como también mejorar la calidad que se le brinda a los clientes, así como indica el enfoque de la gestión de la calidad, Edwards Deming citado por Hernández, Martínez y Barrios (2018) quien es calificado como el representante de la gestión de la calidad, manifiesta que la calidad consiste en convertir todas las especificaciones y solicitudes del cliente de forma cuantificable y medible, para luego plantear y desarrollar productos por los cuales el cliente estará dispuesta a pagar y así lograr su plena satisfacción; llegando a la concepción de que la calidad solo puede medirse desde la perspectiva del cliente (p. 182). Las expectativas de los clientes están siendo determinadas por sus interacciones y cada vez más, las personas desean la calidad y el tipo de servicio que reciben del sector financiero que presta especial atención a la experiencia del cliente. Según Inzaghi y Mazza (2019) mencionan que los clientes buscan en las entidades financieras que sean responsables desde el punto de vista social, así como también la privacidad y la seguridad, ya que su información personal y financiera está trasladándose a sus bases datos y migrando a plataformas en líneas. Por otro lado, la conexión con otros clientes a través de los amigos cercanos y familiares son como la fuente principal de información, opiniones y recomendaciones; y ello conlleva hasta las

decisiones de compra y los canales de venta (p. 24). Es por ello que las entidades financieras deben organizarse en función de los clientes en lugar de los productos y canales, ofreciendo una experiencia y así el cliente vea a la entidad que atiende sus necesidades.

III. METODOLOGIA

En la presente investigación se trabajó bajo el concepto del método hipotético– deductivo; de acuerdo a lo que indica Pérez y Cruz (2014) manifiestan que el hipotético deductivo se inicia con la formulación de hipótesis que guían a la búsqueda de información que ayuda a la contratación de las hipótesis planteadas; asimismo el diagnóstico de los datos va de lo general a lo específico, es por ello que se considera deductivo (p.102). Así mismo, el tipo de enfoque es cuantitativo como menciona Cadena et al. (2017) es aquella donde se recogen y analizan datos cuantitativos, así como también trata de determinar la fuerza de las asociaciones o correlación entre las variables (p. 1606). De igual manera Torres (2017) indican que la investigación cuantitativa se basa en las relaciones entre las variables, grupos o situaciones, asimismo explicar las causas por qué suceden las cosas (p. 2).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para cumplir con el objetivo del presente estudio se emplea el tipo de investigación aplicada, ya que se emplea las teorías y enfoques realizados por otros autores, para la aplicación hacia la investigación, según Lozada (2014), define que la investigación aplicada busca hallazgos anteriores para luego ser aplicados en problemas que se presenten (p. 34). En la misma línea, Nava, Mercado y Martínez (2018) mencionan que la investigación aplicada se basa en que se debe partir de investigaciones previas sobre el tema (p. 56). Asimismo, el diseño de investigación es no experimental debido a que los datos obtenidos no son manipulados, solo se observan para su investigación, en la misma línea según Reio (2016) indica que la investigación no experimental se recomienda para investigaciones que no necesiten o sea factible ejecutar un experimento de la cuales se puede informar con precisión (p. 1), también se optó por el nivel de investigación descriptivo correlacional estos niveles permiten describir alguna realidad y saber la relación que existe entre las variables, según Gapira et al. (2020) indican que si la correlación es débil, quiere decir que apenas se relacionen, si la correlación es

moderada significa que la relación es sustancial, pero si la correlación es alta quiere decir que existe una fuerte relación entre las variables del estudio (p. 4). Cabe indicar que es de corte transversal, ya que según Alayyannur, Nasirul y Ernawati (2019) manifiestan que un estudio transversal es porque los datos son recolectados en un periodo determinado al investigar (p. 3), es por ello que los trabajos de recolección de datos serán en el 2020.

3.2. Variables y operacionalización

Las organizaciones hoy en día optan por diversas estrategias y herramientas para mejorar su gestión, es por eso que recurren a la gestión de procesos crediticios para brindar la calidad de atención al cliente. Por lo cual se realiza la conceptualización de estas variables.

Variable 1: Gestión de procesos crediticios. Esta herramienta busca que las organizaciones tengan mayor capacidad a enfrentarse al entorno cambiante; según Bravo (2017) el concibe que la gestión de procesos (GP) permite controlar y rediseñar cada uno de estos procesos dentro de la organización y hacerlas más productivas para alcanzar los objetivos de las organizaciones (p. 35).

Dimensión 1: Controlar: según Hernández (2016) establece que es un proceso administrativo diseñado para regular las actividades dentro de una organización, dentro de control se ubican los conceptos de planeación, la observación, supervisión, procedimientos y las evaluaciones que ayudan a un mejor control (p. 113).

Dimensión 2: Rediseñar: según Bravo (2017) determina que se dice rediseño porque se actúa sobre un proceso ya existente, esto se aplica por las carencias que se acumulan en los procesos, constituye aportes iniciales como participación, responsabilidad, trabajar sobre procesos completos y mejor la gestión del cambio, asimismo el rediseñar tiene etapas que contemplan el cambio de las actividades. (p. 268).

Indicador 1: Actividad. Según Lucas (2014) define como una agrupación de tareas que se encuentran dentro de un procedimiento que facilita la gestión (p. 5).

Indicador 2: Supervisión. Según Vega y Nieves (2017) manifiesta que la supervisión identifica si las acciones de cada proceso conllevan hacia otros niveles establecidos o si es necesario algún cambio (p. 5).

Indicador 3: Procedimiento. Según Vivanco (2017) manifiesta que especifican y detallan un proceso, que a su vez están conformados por un conjunto de actividades (p. 249).

Indicador 4: Evaluación. Según Stuffebeam citado por Rosales (2014) determina que es parte del proceso que permite delimitar, obtener información, para una posible decisión (p. 2).

Indicador 5: Participación Es el involucramiento hacia una actividad o suceso y es fundamental en una organización, así como lo recalca Bravo (2017) que en la gestión de procesos se tiene que otorgar una participación real a las personas, como medio fundamental para el cumplimiento de los objetivos (p. 311).

Indicador 6: Responsabilidad. Es el compromiso y obligación que tiene una persona con determinado proceso, según Cuypers (2018) indica que son conceptos morales que designan obligaciones, asimismo se diferencian entre el bien y mal, así como la culpa y merito (p.18).

Variable 2: Calidad de servicio. Según Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) mencionan que Parasuraman, Zeithaml y Berry consideraban que es el juicio global del cliente en base a la excelencia o superioridad de este, la cual tiene como finalidad comparar las expectativas y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido, así mismo proponen un instrumento de medición nombrado SERVQUAL para que a partir de ello se evalué la calidad de servicio tomando en cuenta la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad (p. 671).

Dimensión 1: Empatía. Para Salazar y Cabrera (2016) indican que es la atención individualizada del cliente generando una conexión sólida entre dos personas y es fundamental para comprender el mensaje del otro (p. 14).

Dimensión 2: Capacidad de respuesta. Según Arrascue y Segura (2016) es la disposición que muestran los colaboradores y la habilidad para inspirar credibilidad y cordialidad (p. 73).

Dimensión 3: Seguridad. Según Kotler y Armstrong citado por Prieto et al (2016) definen como la cortesía del personal de servicio que debe infundir confianza al cliente (p. 110).

Indicador 1: Atención. Para Sousa y Rueda (2015) indican que es la capacidad de procesar cualquier información con la que se tiene contacto y poder seleccionar la información adecuada (p.19).

Indicador 2: Comprensión. Para Sánchez y Sánchez (2016) es la disposición para conocer las necesidades de los clientes (p. 114).

Indicador 3: Disposición. Según Díaz y Soto (2018) es estar atentos al servicio que se le brinda al cliente sobre las dudas que puedan tener (p. 31).

Indicador 4: Habilidad. Según Zimmermann, Fernandes y Miranda (2015) indican que la habilidad es la capacidad que una persona tiene para poder realizar algo (p. 99).

Indicador 5: Confianza. Para Alsajjan (2014) indica que la confianza percibe los atributos de las personas, asimismo ayuda a resolver incertidumbres y acciones de otros, cabe indicar que a falta de confianza es un obstáculo para cualquier proveedor (p. 5)

Indicador 6: Cortesía. Según Escobedo et al. (2019) indica que es la atención, respeto y amabilidad del personal con los clientes (p. 23).

Tabla 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES: LA GESTIÓN DE PROCESOS CREDITICIOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE, CAJA PRYMERA, ATE, 2020

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN NIVELES
Variable 1: La gestión de procesos crediticios	Bravo (2017) concibe que la gestión de procesos permite controlar y rediseñar cada uno de estos procesos dentro de la organización y hacerlas más productivas para alcanzar los objetivos de las organizaciones (p. 35).	Es aquella gestión de procesos crediticios que se encuentran en función de controlar y rediseñar los procesos de una organización, siendo analizados con la actividad, supervisión, procedimiento, evaluación, participación y responsabilidad	Controlar	Actividades	1-2	Ordinal Tipo Likert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca Agrupados por niveles: Malo 39-44 Regular 45-49 Bueno 50-54
				Supervisión	3-4	
				Procedimiento	5-6	
			Rediseñar	Evaluación	7-8	
				Participación	9-10	
				Responsabilidad	11-12	
				Atención	13-14	
Variable 2: La calidad de servicio al cliente	Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) mencionan que Parasuraman, Zeithaml y Berry consideraban la calidad de servicio como el juicio global del cliente en base a la excelencia o superioridad de este, la cual resulta de la comparación entre las expectativas y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido, asimismo proponen un instrumento de medida SERVQUAL para que a partir de ello se evalué la calidad de servicio tomando en cuenta la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad (p. 671).	Es aquella calidad que está al servicio del cliente y que trabaja en función a la empatía, capacidad de respuesta y seguridad; para ello se analizan también la atención, comprensión, disposición, habilidad, confianza y cortesía.	Empatía	Comprensión	15-16	
				Capacidad de respuesta	Disposición	17-18
			Habilidad		19-20	
			Seguridad		Confianza	21-22
				Cortesía	23-24	

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de analisis

Según Hernández y Mendoza (2018) indican que la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.198). Dicho esto, la población para la investigación, se utilizó a los clientes asiduos que tienen uno o más créditos vigentes en la fecha de corte a mayo del 2020 de la Caja Prymera ubicada en el distrito de Ate, siendo un total de 638 clientes y mediante una constancia de entrega de información de la Caja Prymera, es que se accede a dicha información (Ver anexo 3).

Asimismo, para un análisis se determina la muestra, ya que no se puede medir a la población en su totalidad por no contar con los recursos necesarios, es por ello que Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que la muestra “es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196). De la misma manera indica Patino y Carvalho (2016) que la muestra tiene que ser representativa y con el número de participantes apropiados para la investigación (p. 162).

Por lo tanto se realizó el muestreo y de acuerdo con Etikan, Alkassim y Abubakar (2015) indica que el muestreo ayuda a que los investigadores puedan seleccionar subjetivamente a individuos que sean representativos de la investigación y que cada elemento tenga la misma posibilidad de ser seleccionado (p.1), para ello se considera el muestreo de tipo probabilístico, en la cual Otzen y Manterola (2017) manifiestan que el muestreo probabilístico, permiten conocer la probabilidad que cada individuo a estudio tiene que ser incluido en la muestra a través de una selección al azar (p. 288). Cabe indicar que para la selección de la muestra se toma en cuenta el muestreo aleatorio simple donde se tomara individuos al azar como indican Martínez, et al (2016) que el muestreo aleatorio simple toma a cualquier individuo al azar de la lista de los participantes de la investigación tomando en cuenta numero al azar (p. 329).

Para determinar el tamaño de la muestra es mediante la utilización de la fórmula (Figura 1), donde la n es el tamaño de la población de 638 clientes considerando un nivel de confianza de 90% y un margen de error de 10%, se obtiene un total de 62 clientes, asimismo se está considerando el margen de error

del 10% debido a la coyuntura de salud que se está viviendo actualmente, puesto que los clientes no están acudiendo en su totalidad de manera presencial a la oficina de la Caja Prymera sede Ate y de acuerdo a lo solicitado por el gobierno como aforo máximo se debe considerar el 50% dentro de los establecimientos, cabe indicar que los clientes en su mayoría son comerciantes y no cuentan con el manejo de la tecnología es por ello que el trabajo de recolección de información es de manera presencial.

Figura 1. Fórmula

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Donde:

N= 638

Z= 1.65 (para un nivel de confianza al 90%).

P= 0.5

Q= 1-P = 0.5

d = 0.1

$$n = \frac{638(1.65)^2(0.5)(0.5)}{0.1^2(638-1) + (1.65)^2(0.5)(0.5)} = \mathbf{62 \text{ clientes}}$$

Unidad de análisis, según Neuman citado por Lai (2018) indicó que la unidad que utiliza el investigador para medir sus variables se le conoce como unidad de análisis (p. 21). Por lo tanto, para medir la relación entre las variables de la investigación la unidad de análisis elegida para este estudio fueron los clientes de la Caja Prymera sede Ate.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utiliza la encuesta, ya que según Martínez et al. (2019) indican que la encuesta es una herramienta que se diseña de acorde

con los objetivos establecidos, la cual pretende responder las diferentes problemáticas de una variable y con ello recabar información (p. 3). Por lo descrito, la encuesta es de gran apoyo porque se obtendrá información y con ello resolver lo que se quiere investigar. Además, el instrumento para el recojo de los datos es el cuestionario, así como menciona Cervera et al. (2017) un cuestionario consiste en diseñar y validar las preguntas para medir lo que se requiere en la investigación (p. 183). En este caso el tipo de instrumento que se utiliza es la escala Likert con cinco alternativas de respuestas para las dos variables, las cuales fueron agrupados por niveles e intervalos, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2

Tabla de intervalos

		Malo	Regular	Bueno
Variable 1:		39 - 44	45- 49	50 - 54
Gestión de procesos crediticios				
Variable 2:		38 - 45	46 - 53	54 - 60
Calidad de servicio				
Dimensión 1:		27 - 31	32 - 34	35 - 38
Controlar				
Dimensión 2:		10 - 12	13 - 14	15 - 16
Rediseñar				
Dimensión 3:		10 - 13	14 - 17	18 - 20
Empatía				
Dimensión 4:		12 - 15	16 - 17	18 - 20
Capacidad de respuesta				
Dimensión 5:		11 - 14	15 - 17	18 - 20
Seguridad				

Fuente: Elaboración propia

Así mismo se realiza la validación del instrumento que se obtiene por medio de la evaluación de docentes especialistas, como indican Hernández y Mendoza (2018) la validez se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la

variable que verdaderamente pretender medir (p. 229), de la misma manera Hamed (2016) indica que la validez ayuda a determinar y medir los datos que se recopilan en el instrumento, tienen que cubrir lo que se quieren investigar (p. 29). Al igual que Sukadari (2019) indica que la validez es la forma de como mostrar los hechos teóricos para interpretarlos mediante la puntuación que se le brinda al instrumento y así obtener una precisión al medir lo que se quiere investigar (p. 5).

Tabla 3

Juicio de expertos

Numero	Nombres y Apellidos	Grado	Resultado
1	Víctor Fabián Romero Escalante	Magister	Si cumple
2	Juliana Cristina Álvarez Estrada	Magister	Si cumple
3	Darwin Guillermo Mestas Vega	Magister	Si cumple

Fuente: Elaboración Propia

Cabe resaltar que según Soriano (2014) manifiesta que la confiabilidad se refiere a que un objeto de estudio será medido repetidamente con el mismo instrumento y siempre dará los mismos resultados (p. 22). Asimismo, Fernandes et al. (2019) mencionan que es importante verificar la confiabilidad, la cual representa la coherencia que debe tener cada instrumento. Y para medir la confiabilidad se utiliza el Alfa de Cronbach puesto que Donato, Peres, Guilhem y Gomes (2018) indican que es un coeficiente que mide la correlación entre las repuestas que indican en el cuestionario siendo analizadas por el perfil de las respuestas dadas por los encuestados y los valores oscilan entre 0 y 1 (p.3) Asimismo, si el coeficiente del Alfa de Cronbach es más cercano al 1 es el más adecuado como se indica en la siguiente tabla.

Tabla 4**Coeficiente de confiabilidad**

Coeficiente de Alfa	Rango
>0.9 a 0.95	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
<0.5	Inaceptable

Fuente: Frías (2019, p. 7).

Para Nunnally citado en Frías (2019) manifiesta que el valor de consistencia interna en torno al 0.7 es el más adecuado y es el nivel mínimo aceptable (p. 7). Y para medir la confiabilidad se realizó una prueba piloto, que consistió en encuestar a 35 clientes en la Caja Prymera del distrito de Ate.

Tabla 5**Resumen de procesamientos de datos**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6**Alfa de Cronbach, Gestión de procesos y Calidad de servicio**

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	24

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: El nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach que se obtuvo Tabla 5 fue 0.850 para las dos variables y de acuerdo a la Tabla 3 el coeficiente de fiabilidad es bueno.

3.5. Procedimientos

El procedimiento ejecutado para la presente investigación, se determinó primero el problema que existe en la Caja Prymera y una vez determinado los problemas y los objetivos del estudio, se procedió a realizar la preparación del instrumento de recolección de datos, para ello se determinó el tamaño de la muestra por medio de una formula, y posteriormente para seleccionar a los clientes teniendo en cuenta que la toma de la muestra es al azar, se realizó mediante el uso del Excel usando la formula Aleatoria, para hallar a los 62 clientes.

Luego se procedió a realizar la recopilación de datos y para ello se realizó una encuesta a los clientes de la Caja de la sede de Ate durante un periodo de tres días se pidió su consentimiento a los mismos clientes antes de aplicar los cuestionarios.

Al término de la toma de información, se capturó los datos en una hoja de cálculo de Microsoft Excel cada uno de las respuestas del cuestionario, posterior a ello se analizó los datos utilizando el software de análisis estadístico SPSS para calcular la correlación de las variables.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos es el estadístico: descriptivo e inferencial. Según Rendon, Villasis y Miranda (2016) indica que la estadística descriptiva permite resumir de forma clara y sencilla los datos de la investigación mediante cuadros, tablas, figuras y gráficos (p. 398). Esto quiere decir que a través de los gráficos se tendrá una mejor manera de estudio, asimismo, Según Malhotra citado por Bertoso et al. (2019) mencionan que la estadística descriptiva se utiliza para describir las características de un grupo en particular, estimar el porcentaje de la población que exhibe o tiene cierto comportamiento, como también determinar evaluaciones, variables asociadas y hacer predicciones (p. 497).

Por otro lado, Sousa, Camello y Timbo (2017) indican que la estadística inferencial trata de sacar conclusiones y hacer inferencias luego de que los datos han sido analizados asimismo esta estadística incluyen pruebas de hipótesis y estimaciones para realizar las comparaciones y posteriormente realizar las conclusiones en base a los datos de la muestra (p. 622), Quiere decir que para el análisis de datos se realizan cálculos y de acuerdo a ello se llegan a conclusiones.

Es este sentido se realiza el procesamiento de las encuestas en el software de análisis estadístico SPSS que se utiliza la prueba de normalidad y con la obtención de resultados.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación no se manifestaron los datos personales de los clientes de Caja Prymera que realizaron dichas encuestas, ya que esta información es privada y confidencial, asimismo los clientes no fueron presionados ni manipulados al momento de la encuesta. Cabe indicar el compromiso de proporcionar a la empresa los datos obtenidos sin ser modificados.

Asimismo, se obtuvo el permiso de los representantes de la Caja Prymera sede Ate, donde se realizó el estudio, se informó a los clientes cual era el motivo de la encuesta quedando libre de retirar su participación de las mismas. La participación fue voluntaria y sin beneficios.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tablas de frecuencia.

Tabla 7

Variable 1: Gestión de procesos crediticios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	19	30,6	30,6	30,6
	REGULAR	28	45,2	45,2	75,8
	BUENO	15	24,2	24,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

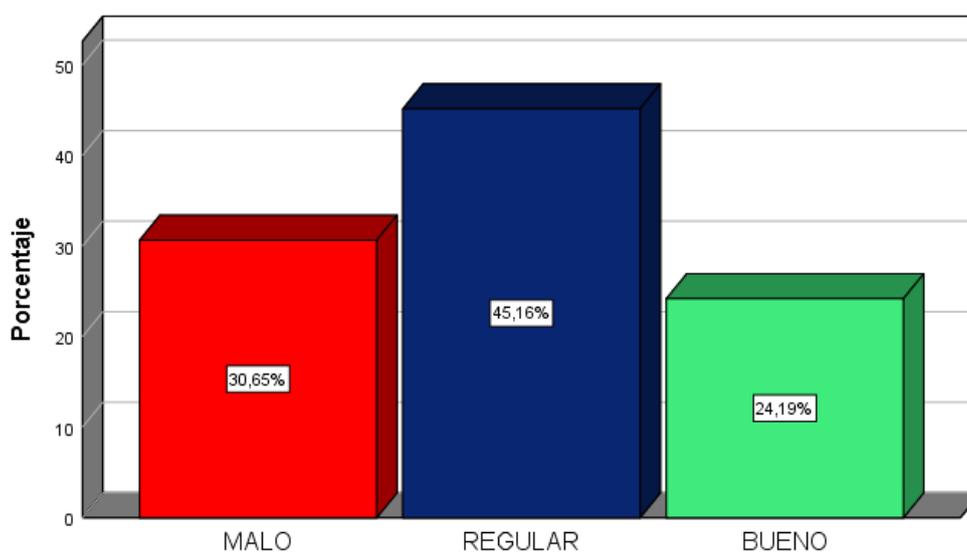


Figura 2. Variable 1: Gestión de procesos crediticios

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados el 30.6% indica que existe una mala gestión de procesos crediticios, mientras que el 45.2% indican que la gestión es regular y el 24.2% indican que la gestión es buena.

Tabla 8

Dimensión 1: Controlar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	15	24,2	24,2	24,2
	REGULAR	27	43,5	43,5	67,7
	BUENO	20	32,3	32,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

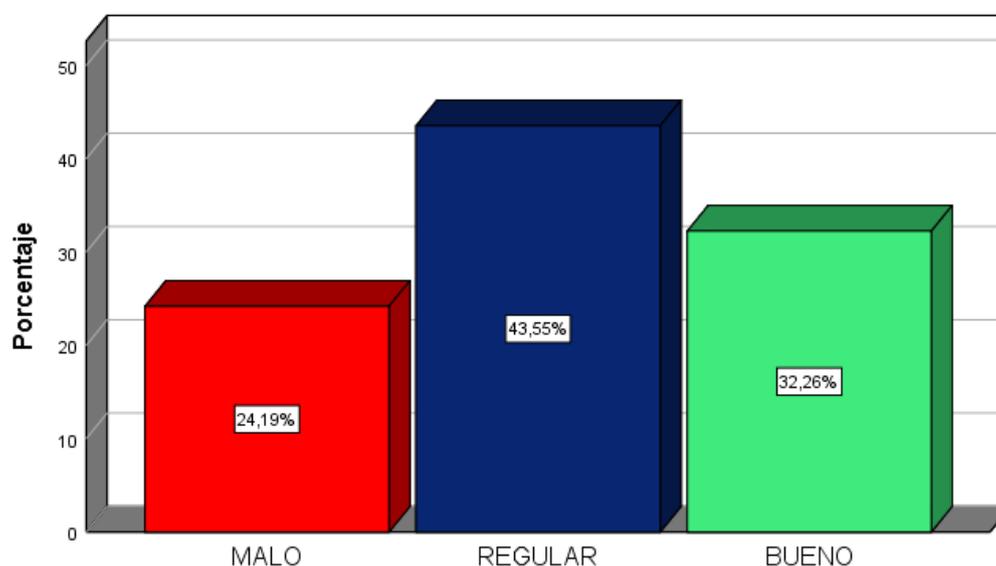


Figura 3. Dimensión 1: Controlar

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados el 24.2% indica que existe un mal control de procesos, mientras que el 43.6% indican que el control de procesos es regular y el 32.3% indican que el control de procesos es bueno.

Tabla 9

Dimensión 2: Rediseñar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	9	14,5	14,5	14,5
	REGULAR	29	46,8	46,8	61,3
	BUENO	24	38,7	38,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

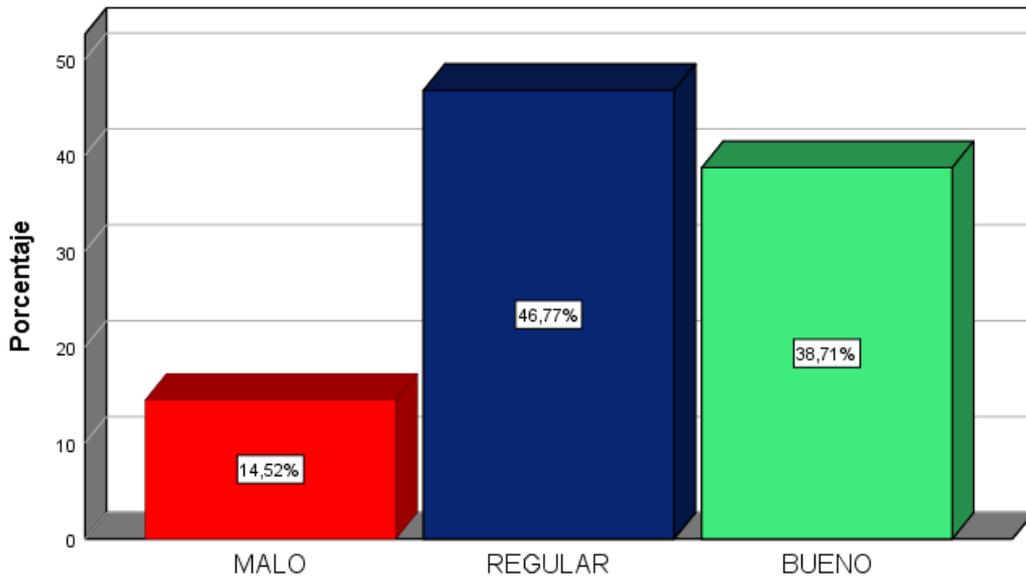


Figura 4. Dimensión 2: Rediseñar

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados el 14.5% indica que existe un mal rediseño de procesos, mientras que el 46.8% indican que el rediseño de procesos es regular y el 38.7% indican que el rediseño de procesos es bueno.

Tabla 10

Variable 2: Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	8	12,9	12,9	12,9
	REGULAR	40	64,5	64,5	77,4
	BUENO	14	22,6	22,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

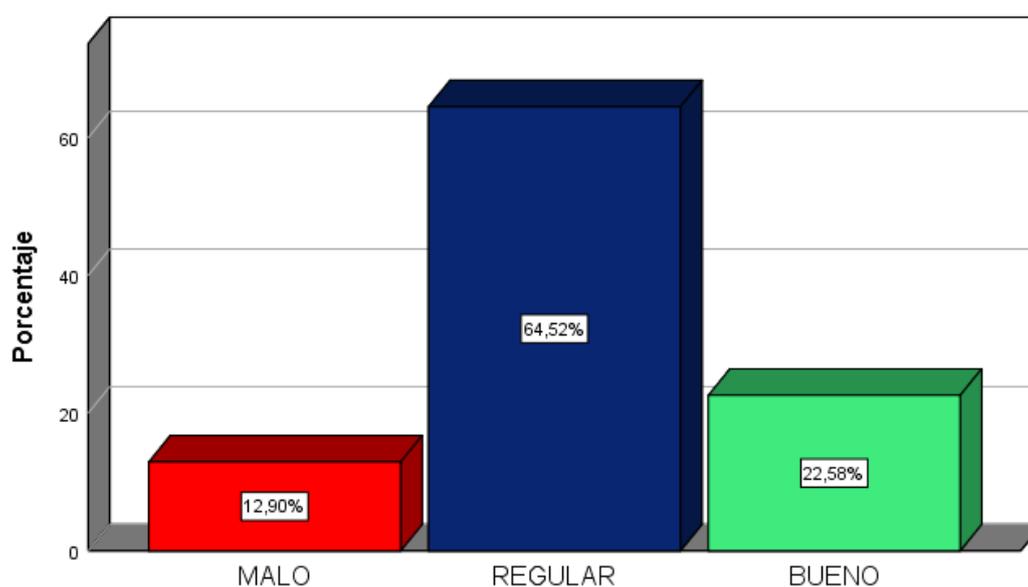


Figura 5. Variable 2: Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados el 12.9% indica que existe una mala calidad de servicio, mientras que el 64.5% indican que la calidad de servicio es regular y el 22.6% indican que la calidad de servicio es buena.

Tabla 11

Dimensión 3: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	9	14,5	14,5	14,5
	REGULAR	36	58,1	58,1	72,6
	BUENO	17	27,4	27,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

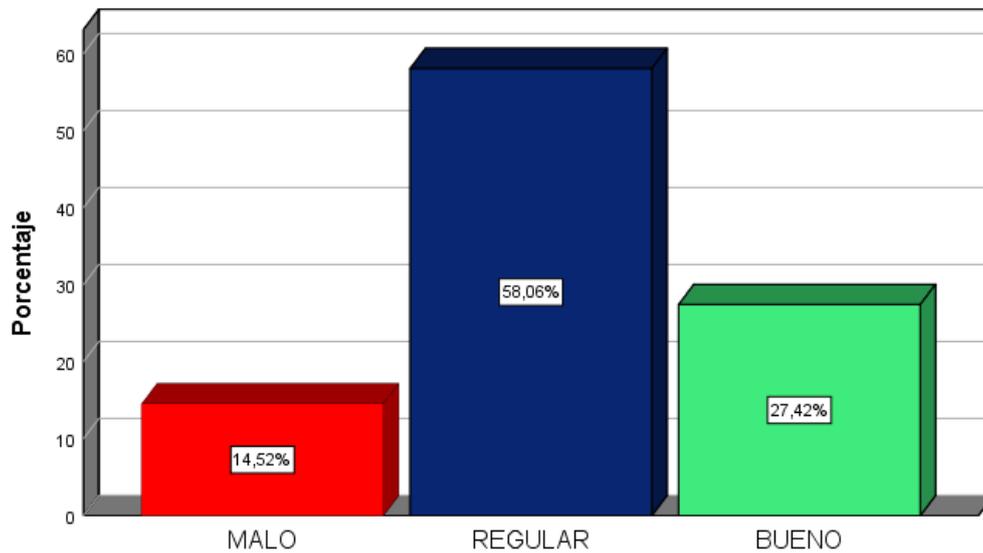


Figura 6. Dimensión 3: Empatía

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De los 62 encuestados el 14.5% indica que existe una mala empatía, mientras que el 58.1% indican que la empatía es regular y el 27.4% indican que la empatía es buena.

Tabla 12

Dimensión 4: Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	12	19,4	19,4	19,4
	REGULAR	30	48,4	48,4	67,7
	BUENO	20	32,3	3,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

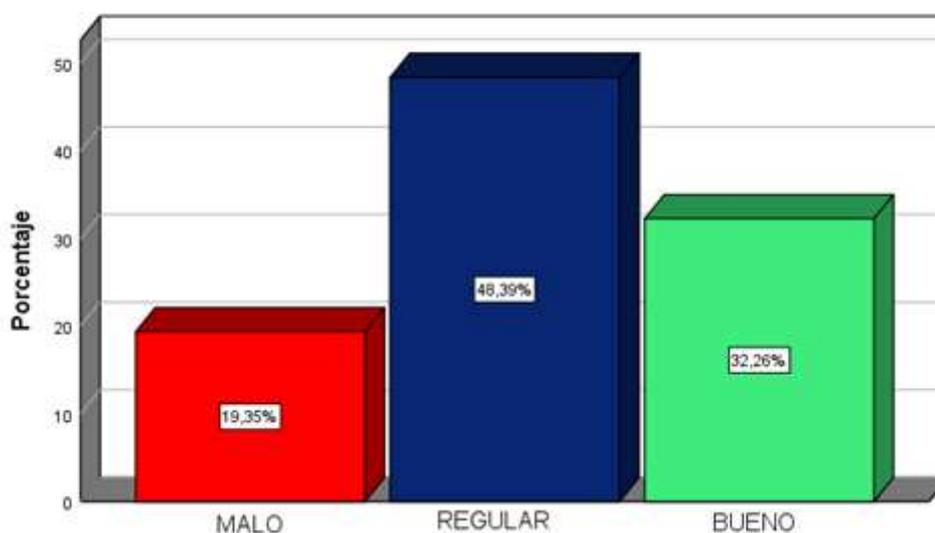


Figura 7. Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De los 62 encuestados el 19.4% indica que existe una mala capacidad de respuesta, mientras que el 48.4% indican que la capacidad de respuesta es regular y el 32.3% indican que la capacidad de respuesta es buena.

Tabla 13

Dimensión 5: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	10	16,1	16,1	16,1
	REGULAR	24	38,7	38,7	54,8
	BUENO	28	45,2	45,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

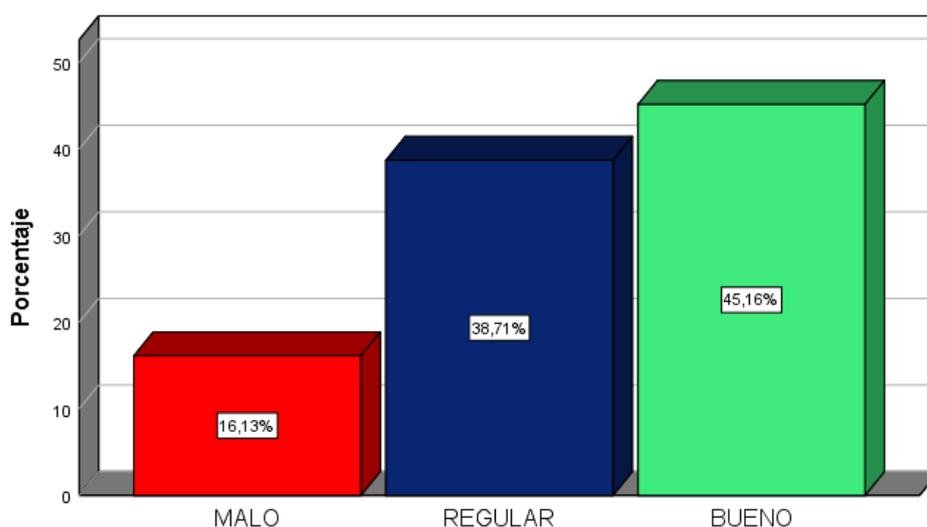


Figura 8. Dimensión 5: Seguridad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados el 16.1% indica que existe una mala seguridad, mientras que el 38.7% indican que la seguridad es regular y el 45.2% indican que la seguridad es buena.

4.2 Estadística Inferencial

Prueba de normalidad

Según Romero (2016) indica que la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov es una prueba de significación estadística para saber si los datos muestran distribución normal, asimismo se emplea para tamaños de muestras mayores a 50

(p. 105). Para determinar el tipo de estadístico (paramétrico o no paramétrico) a emplear se realizará la prueba de normalidad.

Hipótesis de la normalidad:

H₀: La distribución de la muestra **tiene una distribución normal.**

H_a: La distribución de la muestra **no tiene una distribución normal.**

Significancia:

a. Sig. P = 0.05 o 5%

Regla de decisión

a. Sig. E < Sig. P (0.05) entonces se rechaza H₀

b. Sig. E > Sig. P (0.05) entonces se acepta H₀

Regla de decisión

N = 62

1. Tamaño de muestra $N \leq 50$ se aplicará el estadístico Shapiro-Wilk.

2. Tamaño de muestra $N > 50$ se aplicará el estadístico Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 14

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION DE PROCESOS CREDITIICIOS	,228	62	,000	,808	62	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,339	62	,000	,756	62	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Observando la Tabla 14 se decidió usar el estadístico Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra estuvo conformada por 62 clientes. Así mismo la variable Gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio tienen un nivel

de significancia ($0,000 < 0.05$) el cual es menor que el nivel de significancia asumido para la presente investigación, entonces se rechaza la H_0 y por ende se acepta la H_a , por lo tanto, la presente investigación **no tiene distribución normal**.

4.3 Contrastación de hipótesis

De acuerdo al contraste, para esta investigación se aplicarán pruebas no paramétricas, mediante la prueba de Rho de Spearman, debido a que se empleó como instrumento el cuestionario tipo Likert. Asimismo, Mondragón (2014) manifiesta que la correlación de Spearman pretende examinar la dirección y magnitud de la asociación entre las variables de la investigación, así como el grado de intensidad de relación que existen entre ellas (p.99). el cual se detalla a continuación.

Tabla 15

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón (2014, p.100)

4.3.1 Hipótesis General

Hipótesis de trabajo

Existe relación significativa entre la **gestión de procesos crediticios** y la **calidad de servicio al cliente**, Caja Prymera, Ate, 2020.

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre la **gestión de procesos crediticios** y la **calidad de servicio al cliente**, Caja Prymera, Ate, 2020.

Hipótesis de la investigación (H_a): Si existe relación significativa entre la **gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente**, Caja Prymera, Ate, 2020.

Significancia:

a. Sig. P = 0.05 o 5%

Regla de decisión

a. Sig. E < Sig. P (0.05) entonces se rechaza H₀

b. Sig. E > Sig. P (0.05) entonces se acepta H₀

Tabla 16

Prueba de correlación de las variables - Hipótesis de trabajo

			GESTION DE PROCESOS CREDITIICIOS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION DE PROCESOS CREDITIICIOS	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,350** ,005
	CALIDAD DE SERVICIO	N	62	62
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,350** ,005	1,000 .
		N	62	62

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 16 indica que la Prueba de Rho de Spearman, que muestran a las variables en estudio con un nivel de significancia menor a 0.05, es decir “0.005 < 0.05”, entonces se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.350, por lo cual de acuerdo a la Tabla 15 indica que es una **correlación positiva media**. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación que indica si existe relación significativa entre la **gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente**, Caja Prymera, Ate, 2020.

4.3.2. Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre **controlar el proceso crediticio** y **la calidad de servicio** al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre **controlar el proceso crediticio** y **la calidad de servicio** al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020.

Hipótesis de la investigación (H_a): Si existe relación significativa entre **controlar el proceso crediticio** y **la calidad de servicio** al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020.

Significancia:

a. Sig. P = 0.05 o 5%

Regla de decisión

a. Sig. E < Sig. P (0.05) entonces se rechaza H₀

b. Sig. E > Sig. P (0.05) entonces se acepta H₀

Tabla 17

Prueba de correlación de las variables - Hipótesis específica 1

			CONTROLAR	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CONTROLAR	Coeficiente de correlación	1,000	,310*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	62	62
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,310*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	62	62

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

Fuente: Elaboración propio

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 17 indica que la Prueba de Rho de Spearman, que muestran las variables de estudio un nivel de significancia menor a 0.05, es decir “0.014 < 0.05”, entonces se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.310, por ello según la Tabla 15 demuestra que es una **correlación positiva media**, Por lo tanto, se acepta la

hipótesis de investigación que indica, si existe relación significativa entre controlar el proceso crediticio y la calidad de servicio, Caja Prymera, Ate, 2020.

4.3.3. Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre **rediseñar el proceso crediticio** y **la calidad de servicio** al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre **rediseñar el proceso crediticio** y **la calidad de servicio** al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020.

Hipótesis de la investigación (H_a): Si existe relación significativa entre **rediseñar el proceso crediticio** y **la calidad de servicio** al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020.

Significancia:

a. Sig. P = 0.05 o 5%

Regla de decisión

a. Sig. E < Sig. P (0.05) entonces se rechaza H₀

b. Sig. E > Sig. P (0.05) entonces se acepta H₀

Tabla 18

Prueba de correlación de las variables - Hipótesis específica 2

			REDISEÑAR	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	REDISEÑAR	Coefficiente de correlación	1,000	,296*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	62	62
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,296*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	62	62

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 18 indica que la Prueba de Rho de Spearman, que muestran las variables de estudio un nivel de significancia menor a 0.05, es decir “0.020 < 0.05”, entonces se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.296, por ello según la Tabla 15

demuestra que es una **correlación positiva media**. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación que indica, si existe relación significativa entre rediseñar y la calidad de servicio, Caja Prymera, Ate, 2020.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020, se encontró que según la Tabla 7 y la Figura 2, el cual se verifica que de acuerdo a los 62 clientes encuestados el 30.6% indican que la gestión de procesos es mala, el cual concuerda con Bucheli (2015) que indica en su investigación que la gestión de procesos presenta defectos, entre lo esperado por el cliente y lo sugerido por la empresa; mientras que el 45.2% afirman que es regular y el 24.2% que es bueno, el cual se respalda según Susanibar (2018) donde manifiesta que en su investigación la utilización de procesos mejora la productividad en las empresas; además en la Tabla 10 y Figura 5 se verifica que de los 62 clientes encuestados afirman que el 12.9% la calidad de servicio es malo, el 64.5% que es regular y el 22.6% indican que es buena, entonces de acuerdo con los encuestados indican que la calidad de servicio en general es regular, esto coincide con Bernal, Pedraza, Lavin y Monforte (2017) en su investigación manifiestan que la calidad de servicio está en constante mejora continua para la satisfacción de los clientes; asimismo de acuerdo con Christian Gronroos citado por Torres y Vásquez (2015) manifiestan que la calidad de servicio consta por tres componentes la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa, quiere decir que estos componentes ayudaran a que la calidad de servicio mejore en una organización. Frente a lo mencionado, de acuerdo a la Tabla 16, la prueba de Rho de Spearman muestra las variables de la investigación con nivel de significancia menor al 0.05, es decir $0.005 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, además ambas variables muestran una correlación 0.350 y de acuerdo a la Tabla 15 tienen una correlación positiva media. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna pues los resultados indican que, si existe relación significativa entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020. De la misma manera Álvarez y Rivera (2019) quienes en su investigación llegan a determinar que existe relación moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Esto se determina que si existe un mayor enfoque en las gestiones de los procesos crediticios se obtendrá una mejor calidad de servicio en la atención a los clientes, asimismo quiere decir que, si los analistas gestionan bien y siguen correctamente los procesos crediticios, se va a contar con una adecuada calidad

de servicio. En tal sentido de acuerdo a lo indicado anteriormente y analizando los datos, que mientras exista un conocimiento sobre los procesos y documentos para la atención de los clientes, existirá una buena calidad de servicio.

El primer objetivo específico es determinar la relación entre controlar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020, en donde se encontró que según la Tabla 8 y Figura 3 se verifica que de los 62 clientes encuestados de Caja Prymera, Ate, el 24.2% indican que el control de procesos crediticios es malo, mientras que el 43.6 % afirman que es regular y por otro lado solo el 32.3% manifiestan que es bueno, quiere decir que el control de procesos es regular; el cual se respalda con Barrios, Contreras y Olivero (2019) donde indican que en una empresa se debe integrar medidas de revisión y de intervención en sus procesos con el fin de retribuir acciones, así como también se debe tomar importancia a lo que necesita el cliente y con ello alinear las expectativas que puedan tener. De acuerdo a ello en la Tabla 17 se muestra la prueba de Rho de Spearman que indica un nivel de significancia menos a 0.05 ($0.014 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. También se muestra una correlación de 0.310, esto según la Tabla 15 demuestra que es una correlación positiva media entre controlar los procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020. Sin embargo, de acuerdo a los resultados de la prueba inferencial se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que no se está controlando cada uno de los procesos crediticios de manera ágil y con ello no se estaría reduciendo el tiempo de espera de los clientes. Estos resultados son corroborados con Katz y Kahn citado por Camarena (2016) donde proponen el enfoque holístico, manifestando que si un área presenta defectos dentro de una empresa, este problema puede afectar el resultado de otras áreas, esto quiere decir que cada uno de estos procesos se debe controlar para que trabajar armónicamente, ya que si falla uno de estos procesos afecta a toda la organización. Frente al contexto anterior y al analizar los resultados se observa que mientras se controle los procesos crediticios de forma más ágil y detallada en la Caja Prymera, mejor será la calidad de servicio al cliente. Sin embargo, de acuerdo a los resultados para la Caja Prymera solamente se estaría cumpliendo con dicha relación de forma positiva media.

El segundo objetivo específico es determinar la relación entre rediseñar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020, en donde se encontró que según la Tabla 9 y Figura 4 el cual se verifica que, de los 62 clientes encuestados, indican que el 14.5% el rediseño de procesos es malo, esto coincide con De Almeida et al (2019) que manifiesta en su investigación que la expectativa del cliente funciona como base evaluativa para la organización, mientras que el 46.8% afirman que es regular y por otro lado el 38.7% manifiestan que es bueno. En general para los clientes el rediseño de procesos es regular; esto coincide con Choque (2016) donde indica que se debe analizar los procesos crediticios y con ello conocer si son los adecuados para realizar las evaluaciones de créditos, mejorando así la calidad de servicio al cliente. De acuerdo a ello en la Tabla 18 se muestra la prueba de Rho de Spearman que indica un nivel de significancia menos a 0.05 ($0.020 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. También se muestra una correlación de 0.296, que según la Tabla 15 demuestra que es una correlación positiva media entre rediseñar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020. Sin embargo, de acuerdo a los resultados de la prueba inferencial se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que se debe rediseñar cada proceso crediticio para poder mejorar la atención hacia los clientes. Estos resultados son corroborados por Gonzales citado en Hernández, Martínez y Cardona (2015) donde manifiestan que los procesos es la unión de actividades relacionadas la cual sirve para realizar un análisis de cada una de las actividades o procesos de la organización, gestionándose adecuadamente hacia un resultado, que es el buen manejo de los procesos para una buena calidad de servicio al cliente. Asimismo, indican Rios y Santoma citado por Torres y Vásquez (2015) donde mencionan que lo fundamental radica en percibir que el cliente este completamente satisfecho. En tal sentido frente al contexto anterior y al analizar los resultados se observa que se debe rediseñar los procesos crediticios en la Caja Prymera, para que con ello mejore la calidad de servicio al cliente.

VI. CONCLUSIONES

Lo expuesto a lo largo de este trabajo permite arribar las siguientes conclusiones:

1. Se cumplió con el objetivo general y la vez con la hipótesis general, frente a los resultados, muestran un nivel de significancia de $0.005 < 0.05$, es decir se aceptó la hipótesis alterna, indicando que si existe relación entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente en 0.350, indicando un grado de correlación positiva media, debido a que los analistas de negocios encargados de la gestión crediticia no estarían cumpliendo adecuadamente los procesos que tiene el área de créditos debido al desconocimiento de los procesos y documentos, cuando los procesos crediticios sufren cambios por parte de la organización que perjudican una adecuada atención hacia el cliente.
2. Se cumplió con el objetivo específico 1 y la vez con la hipótesis específica 1; frente a los resultados, muestra un nivel de significancia de $0.014 < 0.05$, es decir se aceptó la hipótesis alterna, indicando que si existe relación entre controlar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre controlar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente en 0.310, indicando un grado de correlación positiva media, ya que al no existir un control más detallado y ágil del proceso crediticio y tampoco contar con medidas de revisión, perjudica la demora en los créditos otorgados a los clientes, y por ende la calidad de servicio de atención.
3. Se cumplió con el objetivo específico 2 y a la vez la hipótesis específica 2, frente a los resultados, muestra un nivel de significancia de $0.020 < 0.05$, es decir se aceptó la hipótesis alterna, indicando que si existe relación entre rediseñar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre rediseñar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente en 0.296, indicando un grado de correlación positiva media, debido a que el rediseño del proceso en el área de créditos necesita ser evaluado y revisados, ya que estos presentan dificultades para los clientes al momento de presentar documentos y esto demora aún más el otorgamiento de préstamo.

VII. RECOMENDACIONES

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se propone las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda realizar capacitaciones a los colaboradores del área de crédito, cuando exista un cambio en los procesos, asimismo evaluaciones mensuales sobre las políticas y reglamentos de créditos. Así como también realizar las inducciones respectivas a los analistas de negocios antes de un cambio en los procesos crediticios para que los clientes no se encuentren afectados con la atención.
2. Se recomienda que el jefe de agencia supervise las actividades realizadas por los analistas de negocios y los procedimientos, y así realizar un mejor control del otorgamiento crediticio, de tal manera que el proceso crediticio sea más detallado y ágil, lo cual estaría mejorando la calidad de servicio al cliente.
3. Finalmente, se recomienda que el jefe de agencia realice controles mensuales sobre las observaciones de créditos, con base al cual pueda plantear a la gerencia de créditos un adecuado rediseño de los procesos crediticios para que se reduzca la demora en los futuros préstamos.

REFERENCIAS

- Alayannur, P., Nasirul, D. y Ernawati, M. (05 de noviembre del 2019). Factors related to occupational accidents at an informal metal industry. *Revista Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27962050032/index.html>
- Alsajjan, B. (junio del 2014). Satisfaction-Trust Model: Developing Customer Satisfaction and Trust Indices for Mobile Service Providers in the UK International Review of Management and Business Research. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.680.5171&rep=r1&type=pdf>
- Álvarez, D. Rivera, A. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*. (Tesis de título). Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.pe>
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "Clinifer" Chiclayo-2015*. (Tesis de título). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe>
- Barrios, K. Contreras, J. y Olivero, E. (abril de 2019). La gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor diferenciador de la competitividad organizacional. Universidad Simón Bolívar. *Revista Scielo*. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl>
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavin, J. y Monforte, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Revista Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225054986004>.
- Bertoso, H. et al. (2019). ¿work for what? the meaning and the sense of work for the bankers]. *Revista de Administración de Universidad Federal de Santa*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273462728006>
- Bonilla, L. y Román, O. (2016). Estructura organizacional desde el enfoque de la teoría clásica de la administración-un estudio en Pymes de Cali. *Revista XXI*

- congreso internacional de contaduría administración e informática*. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam>
- Bravo, J. (2017). *Gestión de procesos integrada en el hacer* (7ª ed.). Chile: Evolución.
- Bucheli, M. (2015). *Modelo de gestión por procesos de la empresa SERVING*. (Tesis de maestría). Recuperada de <https://repositorio.pucese.edu.ec>
- Cadena, P. et al (setiembre del 2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009>
- Caja Rural de Ahorro y Credito Prymera (2020). Memoria Anual 2019. Recuperado de <https://d3nnjqhzn1cm.cloudfront.net/documentos/Memoria%20Anual%20%202019.pdf>
- Camarena, J. (diciembre del 2016). La organización como sistema: el modelo organizacional contemporáneo. *Revista Latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/312120910>
- Caro, F. (febrero del 2020). *Sistema de cajas municipales creció más del 10% el 2019*. *Revista El Microfinanciero* (55). Recuperado de <https://www.fpcmac.org.pe/wp-content/uploads/2020/04/Revista-55.pdf>
- Casas, A. y Castro, S. (septiembre 2019). Caja Rural de Ahorro y Crédito Prymera. *Revista Apoyo & Asociados*. Recuperado de <http://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2019/09/Prymera-Jun-19-Instituci%C3%B3n.pdf>
- Cervantes, A., Stefanell, Í., Peralta. P. y Salgado. R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Revista Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337003>
- Cervera, A. et al. (2017) Questionnaire to Measure the Participation of Nursing Professionals in Mentoring Students. *Revista investigación y educación en*

enfermería. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105251300007>

Choque, D. (2016). *Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial Acora de la caja de ahorro y crédito los Andes Puno 2015* (Tesis de título). Recuperada de <http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP>

Cooperativas de las Américas (3 de enero 2018). Caja popular mexicana apostará por nuevos canales en 2018. Recuperado de <https://www.aciamericas.coop/Caja-Popular-Mexicana-apostara-por-nuevos-canales-en-2018>

Cuypers, S. (6 de noviembre del 2018). The strawsonian and ledger conception of moral responsibility. *Revista Ideas y Valores*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/809/80962732011/80962732011.pdf>

De Almeida et al. (2019) Expectations and performance in the brazilian northeast credit union. *Revista Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133461134003>

Díaz, M. y Soto, K. (2018). *La atención y la satisfacción del cliente en la discoteca Magno, en la ciudad de Chiclayo, 2016* (Tesis de título). Recuperado de <http://tesis.usat.du.pe>

Donato, L., Peres, E., Guilhem, D. y Gomes, M. (mayo 2018). Good practices in normal childbirth: reliability analysis of an instrument by Cronbach's Alpha. *Revista Scielo*. Recuperado de <https://www.scielo.br>

Escobedo et al. (2019). *Medición de la calidad en el servicio de la Caja Cusco en la Ciudad de Cusco*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13778>

Etikan, I., Alkassim, R, y Abubakar, S. (09 de diciembre del 2015). Comparison of Snowball Sampling and Sequential Sampling Technique: scientific methodology. *Revista Biometrics & Biostatistics International Journal*. Recuperado de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net>

Fernandes, R., et al. (2019). Content validity, reliability and construct validity of a checklist for dive roll evaluation. *Revista de Educación Física*. Recuperado

de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-24552019000100249&lng=en&tlng=en

Frías, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. Recuperado de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Ganga, F., Alarcon, N. y Pedraja L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso de juzgado de garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Revista Scielo*. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl>

Gapira, E. et al. (01 de mayo del 2020). Knowledge related to Chronic Kidney Disease (CKD) and perceptions oninpatient management practices among nurses at selected referral hospitalsin Rwanda: A non-experimental descriptive correlational study. *Revista International Journal of Africa Nursing Sciencesjournal*. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2214139120300809?token=2B76E7D4B6CB5D07829A2DBCFCB2B72BAEFFF34F4BC86BCB77DBF122F0D775BB7344E2763DE5F8525FB9F4DA571444218>

Gonzales, E., Hernández, G., Fernández, M. y Padrón, S. (agosto 2015). Auditoria de gestión de procesos sustantivos universitarios. Universidad Central Marta Abreu de las Viñas. *Revista Scielo*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/>

Hamed, T. (2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research*. Helvetic Editions LTD, Switzerland. Recuperado de <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php>

Hernández, H., Martínez, D. y Cardona, D. (8 de Setiembre del 2015). Enfoque basado en procesos como estrategias de dirección para las empresas de transformación. *Revista saber, ciencia y libertad*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/314298943>

Hernández, H., Martínez, D. y Barrios, I. (junio del 2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Unilibre*. Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

- Hernández, M. (10 de octubre 2016). Sistema de control de gestión y de medición del desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación. *Revista Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Edamsa.
- Inzaghi, G. y Mazza, R. (2019). Banca minorista 2020 ¿Evolución o revolución? Publicaciones pwc. Recuperado de <https://www.pwc.com.ar/es/publicaciones/assets/banca-minorista.pdf>
- Lai, P. (14 de agosto del 2018). Research methodology for novelty technology. *Revista Journal of Information Systems and Technology Management*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2032/203261710010/index.html>
- Lozada, J. (3 de diciembre del 2014). Investigación aplicada: definición, propiedad intelectual e industria. *Revista Ciencia América*. Recuperado de <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30>
- Lucas, P. (2014). *Gestión de las empresas por procesos*. (Tesis de título). Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486>
- Martínez, J. et al (junio del 2016). Sampling: how to select participants in my research study?. *Revista Anais Brasileiros de Dermatologia*. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0365-05962016000300326&lng=pt&nrm=iso
- Martínez, M. et al. (2019) Survey of oncohematological pharmaceutical care situation in Spain. *Revista Farmacia Hospitalaria*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365963307006>
- Mondragón, M. (Diciembre del 2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Iberoamericana*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Nava, M., Mercado, P. y Martínez, M. (2018). Strategic archetypes in Mexican metalworking SMEs: differences in innovation and absorptive capacity over performance. *Revista Scielo*. Recuperado de

- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452018000300050&lng=es&tlng=en
- Notimex. (27 de mayo del 2018). *En agosto, caja popular mexicana incorporara el sistema SPEI.* *El Economista.* Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/En-agosto-Caja-Popular-Mexicana-incorporara-el-sistema-SPEI-20180527-0051.html>
- Ortiz, A., Funzy, J., Pérez, M. y Velázquez, R. (abril 2015). La gestión integrada de los procesos en universidades. Procedimiento para su evaluación. Universidad de Holguin. *Revista Scielo.* Recuperado de <http://scielo.sld.cu>
- Otzen, T. Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Revista Scielo.* Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/>
- Patino, C. y Carvalho, J. (2016). What is the importance of calculating sample size? *Revista Continuing education: scientific methodology.* Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/jbpneu/v42n2/1806-3713-jbpneu-42-02-00162.pdf>
- Peralta, E. (junio del 2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Revista Aglala.* Recuperado de <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/901>
- Pérez, S. y Cruz, M. (2014). Application of a Methodology to Develop the Deductive Hypothetical Reasoning, from Statistic Contents. *Revista Scielo.* Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S156043812014000100012&script=sci_abstract&tlng=en
- Prieto, R. et al (marzo del 2016). Mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en la banca universal. *Revista Redalyc.* Recuperado de <https://www.redalyc.org/>
- Reio, T. (6 de septiembre del 2016), Nonexperimental research: strengths, weaknesses and issues of precision. *Revista European Journal of Training and Development.* Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-07-2015-0058/full/html?fullSc=1&mbSc=1>

- Rendon, M., Villasis, M. y Miranda, M. (2 de octubre del 2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Romero, M. (julio del 2016). Metodología de la investigación: Pruebas de bondad de ajustes a una distribución normal. *Revista enfermería del trabajo*. Recuperado de www.dialnet.unirioja.es
- Rosales, M. (14 de noviembre del 2014). Proceso evaluativo: evaluación sumativa, evaluación formativa y Assesment su impacto en la educación actual. *Revista del congreso Iberoamericano de Ciencias, Tecnología, Innovación y Educación*. Recuperado de <https://www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/662.pdf>.
- Salazar, W. y Cabrera, M. (diciembre del 2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Revista Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>
- Sánchez, M, y Sánchez, M, (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Revista DocPlayer*. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602>
- Segredo, A. (diciembre del 2016). Aproximación teórica a la evaluación, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. *Revista Scielo*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/>
- Soriano, A. (diciembre del 2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Revista de la Universidad Don Bosco*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/47265078.pdf>
- Sousa, C., Camello, F. y Timbo, F. (17 de enero del 2017). Importance of using basic statistics adequately in clinical research. *Revista Brasileira de Anestesiologia*. Recuperado de <https://bjan-sba.org/article/10.1016/j.bjane.2017.01.011/pdf/rba-67-6-619.pdf>
- Sousa, V. y Rueda, F. (12 de mayo del 2015). The Relationship Between Perceptual Motor Skills and Attention. *Revista Universidad de Sao Paulo*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3054/305449717004.pdf>

- Torres, J. (2017). Quantitative Research in Nursing Science. *Revista Escola de Enfermagem Ann Nery*. Recuperado de https://www.scielo.br/pdf/ean/v21n1/en_1414-8145-ean-21-01-e20170027.pdf
- Sukadari. (15 de noviembre del 2019). Professional competency instrument validity of assessment on teacher work performance. *Revista Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27962177020/index.html>
- Susanibar, A. (2018). *Aplicación de la gestión de procesos para incrementar la productividad en los canales de distribución de la empresa Comercio & Cia S.A. – Ate 2018*. (Tesis de título). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Torres, M. y Vásquez, M. (diciembre del 2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: características y análisis. *Revista Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Valenzo, M., Lazaro, D. y Martinez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *Revista Scielo*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v86n211/0012-7353-dyna-86-211-64.pdf>
- Vanegas, J., Restrepo, J., Barros, G. y Agudelo, G. (2018). Service quality in Medellín hotels using perceptual maps. *Revista Redalyc*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225057030004>.
- Vega, L. y Nieves, A. (marzo del 2016). Procedimientos para la gestión de la Supervisión y Monitoreo del control interno. *Revista Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Vivanco, M. (agosto del 2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Scielo*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/>
- Zamora, M. (2017). *Teoría de la gestión por procesos: un análisis del centro de fórmulas lácteas infantiles del Hospital “Sor María Ludovica” de la Plata* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61203>

Zimmermann, H., Pinto V. y Miranda R. (2015). The status of flow in young basketball players. *Revista Psocilogia em Estudo*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=287142227010>

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020

INSTRUCCIONES: Leer atentamente cada una de las siguientes preguntas y responda con veracidad marcando una X, eligiendo alguna de las alternativas siguientes, considerando que no hay respuesta buena ni respuesta mala y que la encuesta es de forma anónima.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°.	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	Variable1: Gestión de Procesos crediticios					
	Dimensión 1: Controlar					
1	¿Las actividades de promoción crediticia le resulta beneficioso?					
2	¿Las actividades que realiza su analista de crédito son claras y oportunas?					
3	¿Su negocio es visitado cuando solicita un crédito?					
4	¿Existe supervisión sobre los analistas de crédito cuando atienden los créditos?					
5	¿Los procedimientos para el otorgamiento de préstamos son adecuados?					
6	¿La documentación a presentar para el procedimiento de su solicitud de préstamo le resulta fácil recolectarlos?					
7	¿Su analista de crédito realiza una evaluación eficiente y rápida?					
8	¿Para la evaluación de su crédito el analista cumple con el tiempo acordado?					
	Dimensión 3: Rediseñar					
9	¿Después del préstamo le han solicitado su participación a través de preguntas sobre el servicio brindado?					
10	¿Cómo cliente recurrente con qué frecuencia participa de las reuniones y/o conferencias para emprendedores?					
11	¿Se cumple con las tasas de intereses ofrecido por el analista?					
12	¿El analista de crédito al momento de generar el préstamo se responsabiliza por la información que le brinda?					
	Variable 2: Calidad de servicio al cliente					
	Dimensión 1: Empatía					
13	¿El analista le demuestra una buena atención al generar su crédito?					
14	¿El analista de crédito analiza empáticamente sus necesidades financieras?					
15	¿El analista de crédito muestra comprensión con la atención que le brinda?					
16	¿El área de créditos suele comprender sus horarios de atención y/o modificarlos a su favor?					
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
17	¿El área de crédito tiene la disposición de atenderlo con rapidez a cada una de sus consultas?					
18	¿Ante un reclamo o queja el área de créditos ha tenido la disposición de resolverlos?					
19	¿El área de crédito tiene la habilidad de realizar su evaluación y aprobación en el tiempo prometido?					
20	¿El analista de crédito tiene la habilidad o interés de ayudar a los clientes en todo momento?					
	Dimensión 3: Seguridad					
21	¿El comportamiento de área de crédito le transmite confianza?					
22	¿Los servicios crediticios que brindan los analistas son de confianza?					
23	Al momento de la solicitud del crédito ¿El analista muestra cortesía en la atención brindada?					
24	¿El área de créditos al realizar las supervisiones a su domicilio y negocio demuestran cortesía y amabilidad?					

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA: LA GESTIÓN DE PROCESOS CREDITICIOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE, CAJA PRYMERA, ATE, 2020.

POBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020?,</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión de procesos crediticios y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020</p>	<p>Variable 1:</p> <p>La gestión de procesos crediticios</p>	<p>Dimensión 1: Controlar</p> <p>Dimensión 2: Rediseñar</p> <p>Indicadores:</p> <p>Actividad</p> <p>Supervisión</p> <p>Procedimiento</p> <p>Evaluación</p> <p>Participación</p> <p>Responsabilidad</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>no experimental y de corte transversal</p>	<p>Población:</p> <p>Está conformada por 638 clientes asiduos</p> <p>Muestra:</p> <p>Conformada por 62 clientes</p>	<p>El instrumento es el cuestionario para conseguir la información, con respuestas en escala Likert con una medición de 5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre controlar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020? Y ¿Cuál es la relación entre rediseñar el proceso crediticio y la calidad de servicio del cliente, Caja Prymera, Ate, 2020?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre controlar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020; Y determinar la relación entre rediseñar el proceso crediticio y la calidad de servicio del cliente, Caja Prymera, Ate, 2020</p>	<p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe relación significativa entre controlar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020; Y existe relación significativa entre rediseñar el proceso crediticio y la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>La calidad de servicio</p>	<p>Dimensión 1: Empatía</p> <p>Dimensión 2:</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Dimensión 3:</p> <p>Seguridad</p> <p>Indicadores:</p> <p>Atención</p> <p>Comprensión</p> <p>Disposición</p> <p>Habilidad</p> <p>Confianza</p> <p>Cortesía</p>			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3

VALIDACIONES

MAGISTER JULY CRISTINA ALVAREZ RODRIGUEZ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	VARIABLES / DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de procesos crediticios							
	DIMENSIÓN 1: Controlar	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las actividades de promoción crediticia le resulta beneficioso?	✓		✓		✓		
2	¿Las actividades que realiza su analista de crédito son claras y oportunas?	✓		✓		✓		
3	¿Su negocio es visitado cuando solicita un crédito?	✓		✓		✓		
4	¿Existe supervisión sobre los analistas de crédito cuando atienden los créditos?	✓		✓		✓		
5	¿Los procedimientos para el otorgamiento de préstamos son adecuados?	✓		✓		✓		
6	¿La documentación a presentar para el procedimiento de su solicitud de préstamo le resulta fácil recolectarlos?	✓		✓		✓		
7	¿Su analista de crédito realiza una evaluación eficiente y rápida?	✓		✓		✓		
8	¿Para la evaluación de su crédito el analista cumple con el tiempo acordado?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Rediseñar	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Después del préstamo le han solicitado su participación a través de preguntas sobre el servicio brindado?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo cliente recurrente con qué frecuencia participa de las reuniones y/o conferencias para emprendedores?	✓		✓		✓		
11	¿Se cumple con las tasas de intereses ofrecido por el analista?	✓		✓		✓		
12	¿El analista de crédito al momento de generar el préstamo se responsabiliza por la información que le brinda?	✓		✓		✓		
	VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio al cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El analista de crédito le demuestra una buena atención al generar su crédito?	✓		✓		✓		
14	¿El analista de crédito analiza empáticamente sus necesidades financieras?	✓		✓		✓		
15	¿El analista de crédito muestra comprensión con la atención que le brinda?	✓		✓		✓		
16	¿El área de créditos suele comprender sus horarios de atención y/o modificarlos a su favor?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El área de crédito tiene la disposición de atenderlo con rapidez a cada una de sus consultas?	✓		✓		✓		
18	¿Ante un reclamo o queja el área de créditos ha tenido la disposición de resolverlos?	✓		✓		✓		
19	¿El área de crédito tiene la habilidad de realizar su evaluación y aprobación en el tiempo prometido?	✓		✓		✓		

20	¿El analista de crédito tiene la habilidad o interés de ayudar a los clientes en todo momento?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿El comportamiento del área de crédito le transmite confianza?	✓		✓		✓	
22	¿Los servicios crediticios que brindan los analistas son de confianza?	✓		✓		✓	
23	¿Al momento de la solicitud del crédito el analista muestra cortesía en la atención brindada?	✓		✓		✓	
24	¿El área de créditos al realizar las supervisiones a su domicilio y negocio demuestran cortesía y amabilidad?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Alvarez Rodríguez Juliana Cristina DNI: 09304074

Especialidad del validador: Licenciada en administración de empresas y Magister en gerencia de Proyectos Empresariales.

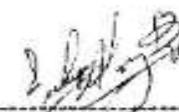
Ate, 21 de julio del 2020

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

MAGISTER VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	VARIABLES / DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de procesos crediticios	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Controlar	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las actividades de promoción crediticia le resulta beneficioso?	X		X		X		
2	¿Las actividades que realiza su analista de crédito son claras y oportunas?	X		X		X		
3	¿Su negocio es visitado cuando solicita un crédito?	X		X		X		
4	¿Existe supervisión sobre los analistas de crédito cuando atienden los créditos?	X		X		X		
5	¿Los procedimientos para el otorgamiento de préstamos son adecuados?	X		X		X		
6	¿La documentación a presentar para el procedimiento de su solicitud de préstamo le resulta fácil recolectarlos?	X		X		X		
7	¿Su analista de crédito realiza una evaluación eficiente y rápida?	X		X		X		
8	¿Para la evaluación de su crédito el analista cumple con el tiempo acordado?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Rediseñar	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Después del préstamo le han solicitado su participación a través de preguntas sobre el servicio brindado?	X		X		X		

10	¿Cómo cliente recurrente con qué frecuencia participa de las reuniones y/o conferencias para emprendedores?	X		X		X		
11	¿Se cumple con las tasas de intereses ofrecido por el analista?	X		X		X		
12	¿El analista de crédito al momento de generar el préstamo se responsabiliza por la información que le brinda?	X		X		X		
	VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio al cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El analista de crédito le demuestra una buena atención al generar su crédito?	X		X		X		
14	¿El analista de crédito analiza empáticamente sus necesidades financieras?	X		X		X		
15	¿El analista de crédito muestra comprensión con la atención que le brinda?	X		X		X		
16	¿El área de créditos suele comprender sus horarios de atención y/o modificarlos a su favor?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El área de crédito tiene la disposición de atenderlo con rapidez a cada una de sus consultas?	X		X		X		
18	¿Ante un reclamo o queja el área de créditos ha tenido la disposición de resolverlos?	X		X		X		
19	¿El área de crédito tiene la habilidad de realizar su evaluación y aprobación en el tiempo prometido?	X		X		X		
20	¿El analista de crédito tiene la habilidad o interés de ayudar a los clientes en todo momento?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿El comportamiento del área de crédito le transmite confianza?	X		X		X		
22	¿Los servicios crediticios que brindan los analistas son de confianza?	X		X		X		
23	¿Al momento de la solicitud del crédito el analista muestra cortesía en la atención brindada?	X		X		X		
24	¿El área de créditos al realizar las supervisiones a su domicilio y negocio demuestran cortesía y amabilidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN** **DNI: 40786760**

Especialidad del validador: **ADMINISTRADOR – METODOLOGÍA**

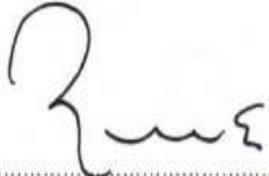
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ate, 21 de julio del 2020

FIRMA: 

MAGISTER DARWIN GUILLERMO MESTAS VEGA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	VARIABLES / DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de procesos crediticios							
	DIMENSIÓN 1: Controlar	SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Las actividades de promoción crediticia le resulta beneficioso?	/		/		/		
2	¿Las actividades que realiza su analista de crédito son claras y oportunas?	/		/		/		
3	¿Su negocio es visitado cuando solicita un crédito?	/		/		/		
4	¿Existe supervisión sobre los analistas de crédito cuando atienden los créditos?	/		/		/		
5	¿Los procedimientos para el otorgamiento de préstamos son adecuados?	/		/		/		
6	¿La documentación a presentar para el procedimiento de su solicitud de préstamo le resulta fácil recolectarlos?	/		/		/		
7	¿Su analista de crédito realiza una evaluación eficiente y rápida?	/		/		/		
8	¿Para la evaluación de su crédito el analista cumple con el tiempo acordado?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Rediseñar	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿Después del préstamo le han solicitado su participación a través de preguntas sobre el servicio brindado?	/		/		/		
10	¿Cómo cliente recurrente con qué frecuencia participa de las reuniones y/o conferencias para emprendedores?	/		/		/		
11	¿Se cumple con las tasas de intereses ofrecido por el analista?	/		/		/		
12	¿El analista de crédito al momento de generar el préstamo se responsabiliza por la información que le brinda?	/		/		/		
	VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio al cliente	SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Empatía	SI	No	SI	No	SI	No	
13	¿El analista de crédito le demuestra una buena atención al generar su crédito?	/		/		/		
14	¿El analista de crédito analiza empáticamente sus necesidades financieras?	/		/		/		
15	¿El analista de crédito muestra comprensión con la atención que le brinda?	/		/		/		
16	¿El área de créditos suele comprender sus horarios de atención y/o modificarlos a su favor?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	SI	No	SI	No	SI	No	
17	¿El área de crédito tiene la disposición de atenderlo con rapidez a cada una de sus consultas?	/		/		/		
18	¿Ante un reclamo o queja el área de créditos ha tenido la disposición de resolverlos?	/		/		/		
19	¿El área de crédito tiene la habilidad de realizar su evaluación y aprobación en el tiempo prometido?	/		/		/		

Anexo 4

AUTORIZACIÓN DE LA CAJA PRYMERA



AUTORIZACION RECABAR INFORMACIÓN

Mediante el presente documento se otorga el permiso a la Srta. Yessenia Palomino Prado y la Srta. Cynthia Sherly Rivera Riveros, alumna del IX ciclo de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo Lima Ate, para recabar información dentro de la Agencia de Ceres ubicada en Carretera central Km 6.5, distrito de Ate Vitarte con el objetivo de realizar el trabajo de investigación titulado "La Gestión de Procesos Crediticios y su Relación con la Calidad de Servicio al Cliente, Caja Prymera, Ate, 2020"



Marci Rodríguez Mendoza
Analista de Capacitación
Caja Rural Prymera

Anexo 5

CARTA DE COMPROMISO

ACTA DE COMPROMISO

Palomino Prado Yessenia con DNI 45014575 y código 7000982955, y Rivera Riveros Cynthia Sherly con DNI 45138035 y código 7001017424, alumnos del IX ciclo de la Escuela profesional de Administración, a la fecha matriculados en la asignatura de Proyecto de Investigación/Desarrollo de Proyectos de Investigación, nos presentamos ante usted y exponemos:

Que, siendo requisito para aprobar la asignatura, la elaboración y sustentación de un Proyecto/ Informe de investigación; y estando contemplado en el acápite 6.15 de la Directiva de Investigación N° 001-2020-VI-UCV, la posibilidad de elaborar el trabajo de investigación entre DOS alumnos, NOS COMPROMETEMOS a elaborar nuestro Proyecto de Investigación/Desarrollo del proyecto de Investigación hasta el final, es decir hasta concluir satisfactoriamente el DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN en el IX ciclo. En caso una de las partes abajo firmantes desista deberá ceder en libertad y voluntad los derechos de información a la otra parte que decide continuar.

En conformidad a lo expuesto, procedemos a firmar.



Palomino Prado Yessenia
DNI 45014575



Rivera Riveros Cynthia Sherly
DNI 45138035



Huella digital



Huella digital

Anexo 6

FUENTE DE LA POBLACIÓN



CONSTANCIA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

Por medio de la presente se indica que la Agencia Ceres cuenta con la siguiente información:

1. CREDITOS VIGENTES: 638 créditos al cierre mayo 2020.

Se emite el presente documento a solicitud, considerando la información proporcionada es para uso exclusivo del proyecto de investigación: "La Gestión de Procesos Crediticios y su Relación con la Calidad de Servicio al Cliente, Caja Prymera, Ate, 2020".

Miraflores, 08 de junio del 2020

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Romy Alejo Marquina', is written over a horizontal dotted line.

Romy Alejo Marquina
Jefe de Operaciones

Anexo 7

TURNITIN

La gestión de procesos crediticios y su relación con la calidad de servicio al cliente, Caja Prymera, Ate, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	25%	2%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	18%
2	revistas.unal.edu.co Fuente de Internet	1%
3	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	pdfs.semanticscholar.org Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
8	idoc.pub Fuente de Internet	<1%
9	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	www.sedase.net Fuente de Internet	<1%
12	www.fisterra.com Fuente de Internet	<1%

Anexo 8

BASE DE DATOS EN SPSS

Encuestas.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1
1	5	3	4	2	3	5	3	4	4	3	5	3	2
2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5
4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
5	5	5	4	4	5	4	3	4	2	2	4	3	5
6	5	4	5	3	4	2	2	2	1	2	3	3	3
7	5	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5
8	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
9	3	4	5	3	3	3	4	4	3	1	5	4	4
10	5	5	5	3	5	5	3	4	5	1	5	5	5
11	4	5	4	3	4	2	5	3	5	1	4	4	5
12	3	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5
13	3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5
14	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3
15	4	3	4	5	5	3	2	2	3	1	4	3	3
16	4	1	2	4	3	5	4	4	4	5	5	4	2
17	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
18	4	4	5	3	3	4	4	3	2	2	3	3	5
19	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4
20	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
21	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
22	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
23	5	5	4	4	5	4	3	4	2	2	4	3	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON