



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Productividad crediticia en Caja Metropolitana de Lima Los  
Olivos, Lima 2021.**

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

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Cueva Herrera, Raul Alfonso (ORCID: 0000-0002-8260-9797)

**ASESOR:**

Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano (ORCID: 0000-0003-4627-6339)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este Tesis a mi familia, fuentes de inspiración, motivación y apoyo constante, por los valores inculcados, ha sido posible llegar a este momento, a mis amistades que fueron un gran apoyo para concluir esta meta y para la realización del presente trabajo de investigación.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecemos a Dios por la salud, bienestar, trabajo y amor de cada uno y de manera especial a mis padres por el apoyo constante y para alcanzar una de mis metas y/o proyectos. También a nuestro docente el Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano, por un desempeño, constancia y dedicación, brindándonos sus conocimientos para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimientos .....	18
3.6 Métodos de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Validación y confiabilidad de instrumentos	19
Tabla 2. Validación de Expertos	20
Tabla 3. Interpretación para los valores de confiabilidad	21
Tabla 4. Resultados de confiabilidad	21
Tabla 5. Resultados descriptivos estadísticos	24
Tabla 6. Tabla de Frecuencia Fiabilidad	25
Tabla 7. Tabla de Frecuencia Elementos Tangibles	26
Tabla 8. Tabla de Frecuencia Seguridad	27
Tabla 9. Tabla de Frecuencia Capacidad de Respuesta	28
Tabla 10. Tabla de Frecuencia Empatía	29

## Índice de figuras

Figuras 1: Gráfico de Barra Fiabilidad	25
Figuras 2: Gráfico de Barra Elementos Tangibles	26
Figuras 3: Gráfico de Barra Seguridad	27
Figuras 4: Gráfico de Barra Capacidad de Respuesta	28
Figuras 5: Gráfico de Barra Empatía	29

## Resumen

La presente tesis tiene como objetivo general Determinar el logro de la productividad crediticia de los trabajadores de Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos - 2021, en este contexto la población a estudiar estaba conformada por 25 colaboradores los cuáles también fueron la muestra. Asimismo, para fines de la precisión de esta investigación se realizó un censo, es por eso que se aplicó una encuesta a los 25 trabajadores. Para la recolección de los datos se usó la encuesta, que se realizó a través del cuestionario como instrumento. De tal forma los datos que se obtuvieron se procesaron en el programa estadístico SPSS, el que por medio de tablas de distribución de frecuencias y gráficos nos proporcionó resultados relevantes. Finalmente se demostró gracias a los resultados que si existe una influencia estadísticamente significativa en nuestras dimensiones en relación con la variable productividad crediticia. Palabras clave: productividad crediticia, gestión crediticia y cartera crediticia

**Palabras clave** Productividad crediticia, gestión crediticia, cartera crediticia

## **Abstract**

The general objective of this thesis is to determine the achievement of the credit productivity of the workers of Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos - 2021, in this context the population to be studied consisted of 25 collaborators who were also the sample. Likewise, for the precision of this research, a census was carried out, that is why a survey was applied to the 25 workers. For data collection, the survey was used, which was carried out through the questionnaire as an instrument. In such a way, the data obtained were processed in the SPSS statistical program, which, by means of frequency distribution tables and graphs, provided us with relevant results. Finally, thanks to the results, it was demonstrated that there is a statistically significant influence on our dimensions in relation to the loan productivity variable.

Keywords: credit productivity, credit management and loan portfolio

**Keywords:** Credit productivity, credit management, loan portfolio



## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo de las finanzas un crédito es considerado como una operación o servicio financiera en donde una entidad le concede a otra o a una persona natural una cantidad de dinero en una cuenta a su disposición, con el compromiso de reintegrar el dinero solicitado, pagando además un interés por el uso de la cantidad pactada entre ambas partes, entre los tipos de créditos encontramos los de consumo, crédito micro y pequeña empresa, créditos hipotecarios, créditos comerciales, líneas de crédito, etc. Por ello las entidades cuentan con personal capacitado para poder determinar si la persona puede realizar una operación crediticia, entre estas decisiones se evalúa si esta cuenta con capacidad de pago la cual se realiza mediante una evaluación cuantitativa y para saber si cuenta con voluntad de pago, que se realiza con una evaluación cualitativa, del resultado de estos va a depender de la decisión final, esto se hace para disminuir el riesgo en colocación de créditos y asegurar el retorno del crédito otorgado, (SBS 2021).

En latino América el mundo de las finanzas es un rubro muy competitivo ya que diversas entidades financieras ofrecen bienes y servicios, una amplia gama de sus productos a muchos de los consumidores del mercado, es por eso que la productividad crediticia de los funcionarios debe ser constante, para ello el colaborador debe ser minucioso al otorgamiento del crédito a otorgar ya que esto traerá como resultado un crecimiento constante teniendo indicadores de competitividad sanos, es por ello, que las diversas entidades que realizan ventas intangibles entre ellas las financieras, bancos, cooperativas de cada país ayudan al desarrollo de estos clientes apoyándolos directamente en sus planes de inversión sea a corto o largo plazo para la mejora y el desarrollo de sus vidas requieren de rapidez y así el cliente se siente identificado con la institución y de esta manera cuenta con la institución como primera opción para cualquier eventualidad que tenga esto se puede llamar fidelizar al cliente y al tener la confianza por parte de los clientes asegura una la productividad a corto y mediano plazo, (Bolledo 2015).

En el Perú la competencia entre entidades que prestan servicios financieros son elevadas ya que estas muchas veces requieren de constante evaluación de calidad para minimizar el riesgo crediticio y fortalecer relaciones funcionario cliente duraderas ya que de si la entidad forma relaciones solidas con el cliente y así poder obtener la confianza y fidelización de este, en su mayoría para alcanzar este punto óptimo de relación es necesario un buen asesoramiento por parte de los colaboradores que brindan asesorías constante desde el punto del otorgamiento del crédito hasta un seguimiento por el desembolso del crédito pero no siempre es así ya que con frecuencia el funcionario opta solamente por realizar el desembolso sin fortalecer las relaciones esto trae como consecuencia la desvinculación del cliente con la institución teniendo como consecuencia que este decida realizar tratos con otras entidades, afectando no solo a la pérdida de clientes si no la productividad de la institución al logro de las metas (Jiménez 2020).

El problema que una entidad que ofrece servicios financieros tenga dificultades con el cumplimiento de la productividad crediticia sea por falta conocimiento de productos normativa de la institución, falta de capacitación por parte del empleador ,lo cual puede que no le permita diferenciar bien el perfil de cada cliente ,la capacitación constante del manejo de productos de acuerdo a las necesidades del cliente, enfocarse en un perfil requerido para el otorgamiento crediticio eso factores pueden traer como consecuencia un desfase en las metas trazadas por la institución o en otras ocasiones la colocación de malos créditos también conocida como cartera morosa o y provisiones , de esta manera esta acción genera dificultad hacia los trabajadores encargados en captar, atender y recuperar a los clientes ya que en este mercado la competencia es muy grande y el colaborador mientras más nutrido y comprometido se encuentre con la organización tendrá una productividad más constante, esto se verá reflejado en el alcance de resultados por parte del trabajador (Gonzales y Mariaca 2010).

El problema de un funcionario en la institución es tener la productividad crediticia en constante crecimiento esto se verá reflejado en el logro de las metas basados en los indicadores planteados por la institución trazadas por la institución, la causa del problema son las habilidades de ventas, el tiempo de

recuperación de los créditos en morosidad la falta de atención al cliente generando una incomodidad y deserción del mismo y el control de las provisiones crediticias normadas por la superintendencia de banca y seguros la cual afectan a las utilidades de la empresa teniendo como consecuencia la pérdida patrimonial de la organización lo cual trae como consecuencia una baja productividad al no lograr dichos indicadores ya que la suma de todos ellos trae el logro de objetivos.

Caja metropolitana de Lima es una empresa que brinda servicios en captación de ahorros, cts., otorgamiento de créditos de acuerdo a sus necesidades. La función del funcionario es la captación, la retención el seguimiento la recuperación y la disminución de provisiones en base al saldo capital de la cartera crediticia por asesor del cliente. Sin embargo, en los últimos años la gerencia gracias a una evaluación de desempeño a los trabajadores detecto que no alcanzan la productividad la cual se divide en indicadores de crecimiento de saldo, crecimiento en clientes, gestión moratoria y recuperación de provisiones crediticias.

En base a lo explicado se formula el problema general de la investigación a) ¿Cómo lograr la productividad crediticia en la entidad Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos 2021?.y de igual forma surgen cuatro problemas específicos, a) ¿Cómo se da la productividad de clientes recurrentes o inactivos en la entidad Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos 2021?, b) ¿Cómo se da la productividad de clientes nuevos en la entidad Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos 2021?, c) ¿Cómo se da el seguimiento crediticio pos desembolso en la entidad Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos 2021? y d) ¿Cómo se da la recuperación crediticio pos desembolso en la entidad Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos 2021?.

La justificación del presente trabajo será desarrollada con la finalidad de poner en práctica los conocimientos básicos y teóricos de la carrera universitaria. La justificación practica siento este trabajo una investigación de mucha utilidad para la institución financiera Caja Metropolitana de Lima ya que ayudará a resolver un problema que se está generando y permitir una mejora continua de la productividad a terminación de la investigación en base a recomendaciones

de este modo el colaborador sentirá confianza y satisfacción al cumplir con las metas trazadas por la institución. La Justificación Teórica permite conocer los fundamentos teóricos, conocimientos que se obtuvieron a lo largo de la presente investigación de cómo se genera la productividad crediticia y sus respectivas dimensiones además de consultar de fuentes bibliográficas de autores, artículos de investigación, etc. Lo cual genera una reflexión sobre los diversos conocimientos y teorías ya existentes, por último, la justificación metodológica el cual empleo un método científico ya que se logró identificar el problema principal de esta investigación con respecto a la productividad crediticia, lo cual genera un conocimiento básico válido y confiable proponiendo mejoras al logro de las metas generadas por la institución. La descripción de los presentes datos que se obtienen mediante los cuestionarios será utilizada como guía futuros autores en posteriores investigaciones ya ha sido sometidos a un estricto proceso de confiabilidad y validación de datos estadísticos.

Por otro lado se detalla los objetivos de la investigación, teniendo como el objetivo general de esta investigación es Definir el logro de la productividad crediticia en la entidad Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos 2021, por otro lado tenemos como objetivos específicos: a) Describir la productividad de clientes recurrentes o inactivos en la entidad Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos 2021, b) Describir la productividad de clientes nuevos en la entidad Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos 2021, c) Describir el seguimiento crediticio pos desembolso en la entidad Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos 2021 y d) Describir la recuperación crediticia pos desembolso en la entidad Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se presenta como referencias para el trabajo de investigación tanto nacionales como internacionales de la variable productividad crediticia, comenzando a implementar a citar trabajos de investigación nacionales para posteriormente citar trabajos internacionales.

A nivel nacional gallegos, Galarreta, Ruiz y Gutiérrez (2017), en su artículo investigado sobre “Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza”. En la Universidad Cesar Vallejo – Chimbote Perú: Tuvo como objetivo de realizar un método de confiabilidad para reducir el índice de morosidad. El método que estudio fue aplicativo de categoría pre- experimental. Con un nivel significativo del 5% y 95% de confiabilidad y con una muestra de 6 recuperadores o gestores. Siendo el índice de morosidad del 43,98% y cuando realizo el análisis ponderado de la matriz de cobranza, dio como resultado que la gestión y negociación no cumple con el nivel esperado de 2,25 al 90%. Se obtuvo como conclusión la puesta en práctica el método mejorado se logra disminuir un 5% el índice de morosidad. Los autores en el análisis de procesos determinan que se realizan 18 actividades en un tiempo promedio de una hora y media siendo el 70.21% de esta gestión un tiempo de productividad y 29.79% considerado como tiempo improductivo. Los autores realizaron preguntas y de esta manera ofrecieron dar soluciones a dichas actividades críticas lo cual dio una ponderación de 4.34, y dieron una alternativa para mejorar dando una reduciendo a un 19.30% el tiempo de improductividad y nivel de ineficiencia de 28% a 8%. La conclusión de este trabajo fue que contrastando la hipótesis general al 95% de confiabilidad se logró determinar que gracias al estudio de los métodos se logró disminuir un índice moratorio en un 5% poniendo en práctica métodos de mejora en productividad.

Según, Valentín (2017), en su tesis de grado con título “La capacitación y la productividad de los trabajadores del BCP Los Olivos” nos dan a conocer que su objetivo es determinar que la capacitación lleva relación a la productividad, por ello el objetivo fue Determinar la influencia de los procesos de la capacitación, habilidades de producción y conocimientos adquiridos del personal del BCP de la agencia de los Olivos, en la variable capacitación tiene la definición que la

capacitación es un proceso de aprendizaje a corto plazo que desarrolla conocimientos y habilidades para la competencia, para ello formularon las siguientes dimensiones para la variable las cuales son, procesos, conocimientos, habilidades y competencias y en la variable productividad con definición que productividad es resultado en conjunto de tecnología y los recursos humanos, la organización y los sistemas gerenciados en el cual se administra por las personas, tiene las dimensiones tecnología, potencial humano y organización, el autor uso un enfoque cuantitativo ya que se llevó un desarrollo lineal, el autor tomo una población de 45 colaboradores del banco BCP los cuales también fueron la muestra asimismo para dar precisión realizaron un censo, el instrumento utilizado fue el cuestionario utilizando la técnica de la encuesta y el procesamiento de los datos fueron procesador por el SPSS, dando como conclusiones que los colaboradores capacitados conocen y saben los diversos productos y esto a su vez ofrecen los mismos de acuerdo a las necesidades del consumidor aumentando la productividad crediticia, el estudio arroja que existió una influencia significativa de 97.8% en las variables que se estudiaron las cuales fueron capacitación y productividad.

Asimismo, Pacora (2018), en su tesis de grado con título "Indicadores de competencias laborales y su efecto en la productividad de los colaboradores del Banco de la Nación tiene como dimensiones para variable indicadores de competencia orientación a resultados, comunicación, gestión de riesgos, tolerancia a la presión, y trabajo en equipo y para la segunda variable tiene como dimensiones ausentismo, comportamiento organizacional, clima organizacional y eficiencia, el autor menciona que los indicadores de competencia laboral tiene relación con la productividad de los empleados del banco, el trabajo el planteamiento es cuantitativo correlacional no experimental el autor tomo una muestra de 30 empleados del banco que aceptaron participar, para la recolección de datos se realizó una encuesta sobre indicadores de competitividad hacia los colaboradores y funcionarios de la institución, y para evaluar la productividad utilizaron una encuesta con 15 preguntas para medir las dimensiones, las herramientas fueron previamente aprobadas por 3 expertos en investigación, las conclusiones de la investigación fueron que si existe una relación entre los indicadores de competencia labora con la productividad .se indicó que el 17%

de los trabajadores tienen un valor sobresaliente , el 73% pueden ser sobresalientes , y que en el entorno laboral hay un 10% que están por desarrollar, por otro lado los resultados de la medición de la productividad se encontró que el 57% de los trabajadores están calificados con Productividad media, el 30% con Productividad moderadamente alta, y un 13% que fueron calificados con Productividad moderadamente baja. En base a estos resultados, la autora del estudio propuso como objetivo de alentar la estructuración de un círculo de mejorando continua y calidad de la productividad recomendando ejecución de medidas para la institución en corto plazo.

Por otro lado, Altamirano (2020), en su tesis de grado “clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, nos mencionó que en la institución el favoritismo en el equipo de trabajo da inquietud y malestar entre los colaboradores sintiendo que solo los veían como un número más, y que el empleador no apoyaba ni reconocía el esfuerzo de los mencionados además de sentir que hay favoritismo en algunos más que a otros como resultado esto creaba mal clima laboral, el objetivo de su investigación fue ver qué relación tiene el clima laboral con productividad de los trabajadores de la institución , el tipo de investigación que fue no experimental de diseño descriptivo porque permitió observar el fenómeno en su contexto natural, el autor entrevistó a 44 colaboradores de la institución, el autor en su investigación que relaciona el clima laboral con la productividad de los asesores de negocios de la agencia de mi banco sede de Chiclayo tuvo como resultados existe entre el Clima Laboral y la Productividad Laboral es alta, directa y significativa, La prueba fue realizada mediante la correlación de Pearson donde la correlación es positiva media del 0.593 lo que significa que, si el clima laboral es bueno puede aumentar la productividad de manera proporcional en la empresa EL estudio evidencio que el Clima Laboral en Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado fue percibido como bueno con un 59.1% de los colaboradores de la agencia, asimismo el 40.9% de los trabajadores lo estima como muy bueno, Esto se debe a que la institución se preocupa clima laboral sin embargo para lograr el máximo nivel se tiene que dar un mayor esfuerzo en apoyo y colaboración por parte del alto mando de la agencia, entre ellas ser motivador, transparente y tomar buenas decisiones para ser relacionada como una de las mejores empresas.

En el ámbito internacional López (2017), en su memoria académica laboral con título “Mejora de la productividad en la otorgación de créditos en la agencia 16 de julio BANCO SOL en la paz Bolivia el objetivo de esa investigación fue reducir el tiempo de otorgación crediticio desde el punto de recolección de documentos hasta el desembolso , de esa manera incrementar la productividad del personal, elaborando un plan para una buena gestión de cartera analizando detalladamente el proceso de otorgamiento crediticio e identificando el proceso para otorgar el crédito para los datos estadísticos se tomaron la cantidad de operaciones q efectuaban el asesor con el encargado de aprobación del crédito la medición fue el número de operaciones crediticias q se realizaban las conclusiones fueron que la agencia tenía una falta de control en los tiempos al otorgar un créditos identificados en diagrama de pescado, una de las causas de importancia que genera incumplimiento de metas viendo que no se llegaba las primeras semanas a las metas exigidas, y siendo las últimas semanas del mes donde se presentaban mayor número de operaciones , en las recomendaciones la principal fue y las recomendaciones del crédito fueron dar asesoría al personal q el que el personal tenga un asesoramiento puntual tener eficiencia en zonificación crear disciplina para optimizar la productividad.

Por otro lado Robert Kaplan y David Norton (1992) en el libro que lleva por título “Balanced Scorecard” nos habla que éxito de una organización no solo se lleva por los indicadores financiero a los cuales las empresas se encuentran acostumbradas a revisar mensualmente, si no también nos da a entender que el éxito de una empresa productiva se mide a través el éxito de sus clientes, viendo si estos se sienten identificados y volverían a comprar o adquirir el servicio q le otorgas las empresas, luego nos ilustra con el indicador de procesos, en el cual nos explica que para el logro de buen servicio al público objetivo que tiene cada organización, que procesos se tiene que mejorar, como la empresa tiene optimizar los procesos para que puedan ser más sólidos como institución y así de esta manera mejorar la calidad de servicio al cliente y esta a su vez mejore la productividad de las instrucciones, teniendo como resultado ser una empresa más fuerte y diferente , dentro de este punto nos menciona que se deben analizar que procedimientos internos se tienen que mejorar para que los colaboradores puedan optimizar la productividad, y por ultimo nos explica sobre



el indicador de aprendizaje organizacional el cual nos menciona que la empresa tiene que lograr un aprendizaje organizacional en los trabajadores para el cumplimiento verdadero de los indicadores ya mencionados, explicando que mediante información y capacitación el personal tiene que sentirse identificado con el logro de los objetivos organizacionales pro medio de diversos canales de comunicación que envíen los altos mandos de las empresas, a su vez esos indicadores se miden a través de tres temas importantes, uno de ellos son los “KPI’S” el cual mide los números que se requieren para el logro de estas cuatro dimensiones dando una ventada panorámica de cómo va el desarrollo o crecimiento de los indicadores , luego nos menciona cual es el “objetivo puntual más crítico” en el cual requiere que los trabajadores de las diversas áreas se enfoquen para poder realizar un trabajo de calidad dando reflejado en un buen servicio, siendo productivos y logrando el objetivo organizacional y por último el más valioso del libro nos menciona el tema de “iniciativas” está generando los colaboradores, en el equipo de trabajo y los lideres para generar todas las dimensiones siendo la última mencionada la que separa las grandes empresas de las mediocridades, dándonos a entender que en el verdadero talento empoderado es donde se ve la iniciativa, donde se realizan cosas nuevas eh innovadoras dándonos a entender que los trabajadores pueden realizar cambios buenos para poder realizar un trabajo de calidad llevado de la manos de las políticas empresariales y los objetivos que tenga la empresa.

Según, Orozco (2017), en su ensayo con título “Modelo comercial para el incremento de la productividad en la banca” nos habló que el sistema bancario colombiano atravesaba múltiples retos como posicionamiento, profundización y sobre todo crecimiento de mercado. El ensayo menciona el desarrollo de un modelo comercial con objetivo principal fue incrementar los saldos de cartera, todo a través de visión sistémica de la operación bancaria con el fin de retroalimentar la colocación crediticia maximizando los recursos al público y así lograr el llevar a las metas trazadas. Teniendo como primera instancia, el apoyo informático dada por la superintendencia financiera, y teniendo como análisis los diferentes tipos de cartera, teniendo el criterio de: rentabilidad, calidad de la cartera y potencial de crecimiento; el trabajo tuvo como fin encontrar una idea estratégica para dirigir los esfuerzos comerciales. En segundo plano, fue

establecer indicadores de gestión financiera para lograr los objetivos trazados en base a Efectividad, crecimiento, gestión comercial y de esta manera ajustar planes de acción de acuerdo a cada variable. Por último, la formación de una cultura organizacional teniendo como fundamento un liderazgo de participación que se orienta al logro de las metas, permitiendo al área comercial tener eficientes y garantizar y así mejorar la colocación de los créditos. Teniendo como foco que cuando hay motivación en el área comercial puede fortalecer la cultura empresarial, trascendiendo los valores de empresa y teniéndolos como voceros para la visión de la organización, por ello, el modelo comercial trato destacar las habilidades de gestión realizar con el área comercial.

Por otro lado, Colmena (2019), en su trabajo de investigación “Baja productividad en la colocación de créditos en la Agencia Buenos Aires de Banco FIE” el autor en esta investigación tuvo como objetivo aumentar el número de operaciones crediticias en la agencia buenos aires de banco FIE S.A identificando los tiempos de la operación, en la investigación con la variable productividad el investigador menciona las dimensiones eficiencia, eficacia, satisfacción laboral capacitación e innovación el desarrollo del trabajo, llegando a las conclusiones se detectó tiempos ociosos que el personal tienen durante los procesos , desfase en los reportes crediticios, ya que es de suma importancia su impresión para realizar visitas de campo y reconocer antecedentes crediticios de los clientes dificultando una toma de decisiones rápida en el proceso y como recomendaciones el personal de créditos debe ser consciente del impacto que genera sus decisiones ya que un crédito otorgado de manera oportuna, para el acreedor tiene mucho significado contribuyendo pagos puntuales por parte del cliente y con frecuencia el cliente estará más comprometido con el asesor y con la institución.

También témenos diferentes conceptos relacionados con la productividad Medina. (2015), Afirmino que entre los factores que influyen en la productividad están el capital físico, el capital humano, los recursos naturales y los conocimientos tecnológicos. El capital físico es la cantidad de equipos y estructuras que se utilizan para producir bienes y servicios. El capital humano son los diversos conocimientos, habilidades y calificaciones que adquieren los

trabajadores por medio de la formación, la capacitación, la experiencia y la educación. Siendo los recursos naturales definidos como factores que intervienen en la producción de bienes y servicios y que son aportados por la naturaleza. Los conocimientos tecnológicos, son la comprensión de la sociedad sobre las mejores formas de producir dichos bienes y servicios.

Como otra definición de la variable tenemos a los autores, Correcha y Gutiérrez. (2013) proponen que la productividad laboral son elementos comunes para el desarrollo de la empresa poniendo como puntos importantes: Las herramientas, capacidades de trabajo y un método de cómo realizar las actividades laborales, teniendo en cuenta forma en que se realizan las actividades, siendo en esencia un recurso intangible de la organización, y del cual surgen los aspectos como los procesos y los procedimientos para hacerlos, entendidos como la ejecución de las diversas actividades y tareas, de esta manera secuencial se podrán generar generan bienes o servicios, ya que un mal procedimiento atrasa el rendimiento de la productividad y está a su vez puede generar aumento de costos innecesarios, siendo los principales tiempos y perdidas de calidad., lo que está directamente relacionado con el método de trabajo.

Por otro lado, se encontramos varios autores que hablan sobre modelos basados en las gestiones que se deben realizar para obtener la productividad crediticia. Ronaldson (2020), el modelo de "las 5 C" Para que una persona o empresa pueda obtener un crédito es fundamental el uso ellas los cuales son, 1) capacidad de pago, también definida, como evaluación de los ingresos, se procede a revisar si estos son suficientes para cubrir compromisos crediticios, 2) comportamiento de pago conocida en el historial de pagos o registro, si realiza el abono correspondiente de sus créditos a la fecha, 3) carácter conocido como la voluntad de pago o el compromiso que se tiene con las entidades financieras, 4) colateral o también conocido como garantía, el cual respalda el compromiso de dicho pago y 5) capital es resumida entre los activos restando los pasivos o compromisos de pago, los cuales ayudaran a disminuir los riesgos financieros. Teniendo en cuenta que en la economía hay diferentes ciclos económicos, la calificación crediticia es una cifra que sirve a la empresa

acreedora para evaluar la solvencia crediticia de los posibles deudores y para saber cómo se manejan los abonos correspondientes de dichas deudas, también podemos decir que la diversidad de productos financieros hace que se pueda destinar mejor los créditos, de acuerdo a las necesidades financieras, en conclusión, una adecuada evaluación crediticia disminuye los riesgos de morosidad dando al trabajador el ámbito de obtener una productividad constante y de calidad este modelo muestra las características que las diversas instituciones toman en cuenta al momento de tomar una decisión para ver la confiabilidad del prestatario.

Mencionando también que todas las entidades prestadoras de servicios financieros que se dedican al financiamiento del micro, pequeñas y mediano emprendedor usan el mismo concepto o parámetro similar para que se cumpla con todas estas características, las cuales son fundamentales para que el colaborador tenga un sano crecimiento y buena productividad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La investigación que presento en este estudio es descriptiva simple, ya que se resolvió un problema fundamental que vincula la productividad crediticia de los trabajadores de Caja Metropolitana de Lima, se encuentra en un nivel de una variable en particular. Con frecuencia de la variable, y de esta manera se encuentran los vínculos dentro del estudio realizado en las dimensiones, en el estudio descriptivo tienen que medir cada una de estas para luego ser cuantificadas, analizadas y que establezcan vinculación, (Hernández, Fernández y bautista, 2014).

Es por ello que nuestro trabajo de investigación es de nivel descriptivo ya que nos permite describir el fenómeno ocasional y de esta manera dar mejora en la productividad en la empresa que se va a estudiar. De acuerdo a Cabezas, Andrade y Torres, 2014; esta investigación en conjunto se realizó sin manipular la variable, el fenómeno de estudio se observó dentro de un contexto natural, posteriormente realizamos un análisis con descripción de los datos que tomaron en un momento único y determinado por ello es fiel al diseño descriptivo simple.

El tipo de enfoque cuantitativo es secuencial probatorio, nos referimos a que a este grado se debe respetar las etapas sin saltarnos a ningún otro paso, con un orden preciso aun que de por si se puede rediseñar alguna fase. Es así como parte de una idea que se va acotando y una vez determinada se procederá a los objetivos y preguntas de la investigación, revisando lo literal y construyendo un marco o perspectiva teórica. Del cuestionario que se establecen la hipótesis y determinan las variables se desarrolla un plan para probarlas, midiendo las variables en determinado contexto, y analizando las mediciones obtenidas con los métodos estadísticos para luego extraer las conclusiones en relación con la hipótesis (Hernández, Fernández y bautista, 2014 p 93).

El autor hace referencia al enfoque, el trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que efectuamos los siguientes procedimientos, el planteamiento del problema, la formulación de objetivos, el marco teórico, la medición de la variable de un determinado contexto, y así analizamos las mediciones que se

obtienen utilizando los métodos estadísticos (SPSS), con ello podemos extraer una serie de conclusiones y poder dar recomendaciones.

### 3.2 Variables y operacionalización.

#### Variable: Productividad.

La productividad se mide en base a los productos o servicios entre los recursos utilizados. De esa manera aumentamos la productividad y logramos resultados eficientes.

De acuerdo con Grifol (2016) nos define a la productividad como una relación entre los resultados de diversas actividades y los medios que fueron necesarios para poder obtener dicha producción. Por otro lado Chacaltana y Yamada (2009), define la productividad de un trabajador relacionada con las unidades que puede producir en su etapa laboral, la cual es una teoría más relacionada a la industria y manufactura, mientras que según Ildefonso (2005), podemos medir la productividad de en las empresas que brinda bienes y servicios teniendo una mayor complejidad considerando las características de los servicios como la intangibles, también tenemos a Robbins (2004), que nos manifiesta que una entidad puede lograr ser productiva siempre y cuando logre alcanzar sus metas, y por lo general incluye utiliza los diversos insumos a menos costo, teniendo como inclusión dos aspectos básicos, los cuales son conocidos como eficiencia y la eficacia. Por qué, entendemos a la eficacia como una consecución de las metas, mientras que la eficiencia es el logro de los resultados utilizando menores insumos, Beltrán, (2015) define a la productividad citando cita a Malí (1978) que nos mencionó que la productividad es la unión y armonía de la eficiencia y la efectividad. El autor nos relaciona los términos de la productividad, eficacia y eficiencia en donde (*eficacia*)(*eficiencia*) Donde f y F se refieren:

$$\begin{aligned} \text{Indice de productividad} &= \frac{\text{producción obtenida}}{\text{insumo gastado}} \\ \text{Indice de productividad} &= \frac{\text{desempeño alcanzado}}{\text{recurso consumido}} \\ \text{Indice de productividad} &= f(\text{eficacia})F(\text{eficiencia}) \end{aligned}$$

De todas maneras, la definición de productividad puede variar en algunos casos de formas ligeras de acuerdo a la actividad desempeñada que se pueda dar, sea entre algunas de ellas como economista, contador, administrador, político, ingeniero, entre otras.

Definición operacional, la variable Productividad cuenta con tres dimensiones y sus respectivos indicadores: Cartera crediticia vigente (Captación de clientes nuevos, mayor colocación de créditos y recuperación de clientes pasivos); Cartera crediticia en riesgo (Disminución de las moras, mejorar la calidad de score crediticio y procesos de recuperación crediticia operativos de cobranza) y Provisiones crediticias (Reducción de la provisión mensual en tipos de créditos Pymes, reducción de la provisión mensual en tipos de créditos consumo y reducción de la provisión mensual en tipo de crédito con garantía real).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que la población es el grupo de todos los asuntos que coinciden con determinadas descripciones y singularidades en común por ello no se recuenta con una cifra precisa donde se va a utilizar el instrumento (p. 174) Para esta investigación se ha tomado como población el personal operativo de las entidades financieras de Lima que actualmente son 25 trabajadores.

#### **Criterios de inclusión**

- Sexo Hombres y Mujeres
- Edades comprendidas entre 23 sin límite de edad
- Estado civil: solteros, casados, viudos y divorciados.
- Residentes: a Nivel Nacional Lima metropolitana
- Área: Personal en función a productividad crediticia

## **Criterios de exclusión**

- personal no comprometidas con el área de productividad

## **Muestra**

Hernández Fernández y Baptista, (2010) definen a la muestra como un grupo pequeño que se encuentra dentro de una población. (p. 175).

Para el desarrollo de esta investigación se tomará la cantidad de la población, se desarrollará una muestra censal. Teniendo esto como mención se tendrá un total de 25 personas que son los que son los colaboradores de Caja Metropolitana de Lima, a quienes se les encuestará.

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Se empleó la técnica de la encuesta para el desarrollo del trabajo de investigación, esto se basó en realizar preguntas a nuestro sujeto de estudio, siendo los trabajadores de la Caja Metropolitana de Lima, agencia Los Olivos; realizando una recolección de información que se requirió para el desarrollo del presente trabajo

Se empleó el cuestionario Como instrumento de recolección de datos. Citamos a Hernández, Fernández y Baptista (2010), quien nos dice de acuerdo a su concepto el cuestionario se define como un grupo de preguntas respecto a una o más determinadas variables para medir. (pág. 217)

Se realizó la verificación de la confiabilidad mediante la escala de Likert Para el este instrumento, que es el conjunto de ítems donde la persona encuestada tiene que responder si está de acuerdo o en desacuerdo sobre la pregunta realizada (Sampieri 1997). Esta investigación consta de 9 ítems en la variable de productividad crediticia.



## Validez

Según indica Chávez (2001), la validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende. Siendo sometida por juicios de expertos de docentes con grado de Magister de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo dando las observaciones y correcciones correspondientes para la aplicación del instrumento.

## Confiabilidad

Para la confiabilidad se utilizó el programa SPSS y fue creado por Nie, Hull y Bent (1968), con el propósito de convertir datos estadísticos recopilados de diferentes fuentes en información útil a la hora de tomar decisiones; utilizando el coeficiente de correlación Alfa de Cronbach. De esa manera, se determinó la confiabilidad del cuestionario de la variable productividad crediticia con una prueba piloto a 16 trabajadores dando como resultado un coeficiente alfa de 0.916, estos resultados confirman que el instrumento si es aceptable.

### *Resumen de procesamiento de casos*

		<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Casos</i>	<i>Válido</i>	<i>16</i>	<i>100,0</i>
	<i>Excluido<sup>a</sup></i>	<i>0</i>	<i>,0</i>
	<i>Total</i>	<i>16</i>	<i>100,0</i>

### *Estadísticas de fiabilidad*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,916</i>	<i>9</i>

### **3.5 Procedimientos**

En esta investigación como primer procedimiento fue la realización y presentación de las encuestas a los trabajadores del banco financiero para el cual trabaja un miembro de esta investigación, siendo las encuestadas personas consientes a la hora de responder dicha encuesta que consta de 9 preguntas. Después de eso se registra la información al programa de Excel y luego SPSS para obtener resultados y analizar dichas respuestas.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Los resultados que arrojan en el software SPSS de los datos de las encuestas que se han realizados a los 25 trabajadores, son procesado y analizado detalladamente las tablas y gráficos que arrojan de cada una de las variables y dimensiones. Una vez se ingresó la información recopilada al programa del software IBM SPSS 25, se procesó y calculo los totales de los ítems. Para poder tener un análisis descriptivo de los resultados de la investigación

### **3.7 Aspectos éticos**

Dentro de la investigación científica y los conocimientos que nos da la ciencia dan como resultado conductas éticas en tanto para el investigador como para el maestro; valores de verdad y de justicia se aplican también a la modalidad de investigación (Gonzales 2002). Siendo en este proyecto de investigación la utilización del formato APA una guía de elaboración correcta de las referencias, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos por la Institución educativa, mediante la herramienta del Turnitin en la cual verificaremos la autenticidad de este proyecto y así estamos previniendo y sobre todo evitar el plagio entre otras investigaciones.

### **Validación y confiabilidad de instrumentos**

Según indica Chávez (2001), la validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende. Siendo sometida por juicios de expertos de docentes

con grado de Magister de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo dando las observaciones y correcciones correspondientes para la aplicación del instrumento.

Para la confiabilidad se va a utilizar el programa SPSS y fue creado por Nie, Hull y Bent (1968), con el propósito de convertir datos estadísticos recopilados de diferentes fuentes en información útil a la hora de tomar decisiones; utilizando el Alfa de Cronbach.

*Tabla N° 3*

*Validación de expertos*

<u>N°</u>	<u>Experto</u>	<u>Calificacion intrumento</u>	<u>Especialidad</u>
1	Dr. Alva Arce, Rosel Cesar	Aplicable	Administración
2	Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable	Administración
3	Dr. Víctor Dávila Arenaza	Aplicable	Administración

Para la confiabilidad se desarrolló una prueba con 25 colaboradores, donde se logró hallar el alfa de Cronbach dando 0, 92 siendo una magnitud alta, respecto a la variable planteada. Por lo tanto, se tiene la fiabilidad y proceso de datos, que se mostrará en la tabla.

*Interpretación del coeficiente de la confiabilidad*

*Tabla N° 4*

*Interpretación del coeficiente de la confiabilidad*

<i>Rangos</i>	<i>Confiabilidad</i>
<i>0,81 a 1,00</i>	<i>Muy alta</i>
<i>0.61 a 0.80</i>	<i>Alta</i>
<i>0.41 a 0.60</i>	<i>Moderada</i>
<i>0.21 a 0.40</i>	<i>Baja</i>
<i>0.01 a 0.20</i>	<i>Muy baja</i>

*Fuente elaboración propia*

*Tabla N° 5*

*Confiabilidad del instrumento*

*Resumen de procesamiento de casos*

		<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Cas os</i>	<i>Válido</i>	<i>25</i>	<i>100,0</i>
	<i>Excluido<sup>a</sup></i>	<i>0</i>	<i>,0</i>
	<i>Total</i>	<i>25</i>	<i>100,0</i>

La fiabilidad está asociada a la poca existencia de error aleatorio del instrumento la cual también se puede hallar por medio de la recolección de datos insertados en el SPSS (Palella y Martins 2012 p 164)

*Tabla N° 6*

*Estadísticas de fiabilidad*

<i>Estadísticas</i>		<i>Estadísticas de fiabilidad</i>		<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>	
<i>,907</i>	<i>,907</i>	<i>1</i>	<i>,907</i>	<i>9</i>	

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados Descriptivos

#### Resultado por la dimensión de la variable productividad crediticia

#### Frecuencias

Tabla N.ª 7

		<i>Estadísticos</i>				
		<i>Fiabilidad</i>	<i>Elementos</i>	<i>Seguridad</i>	<i>Capacidad de</i>	
		<i>d</i>	<i>Tangibles</i>	<i>d</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Empatía</i>
<i>N</i>	<i>Válido</i>	25	25	25	25	25
	<i>Perdidos</i>	0	0	0	0	0

Fuente estadística de SPSS

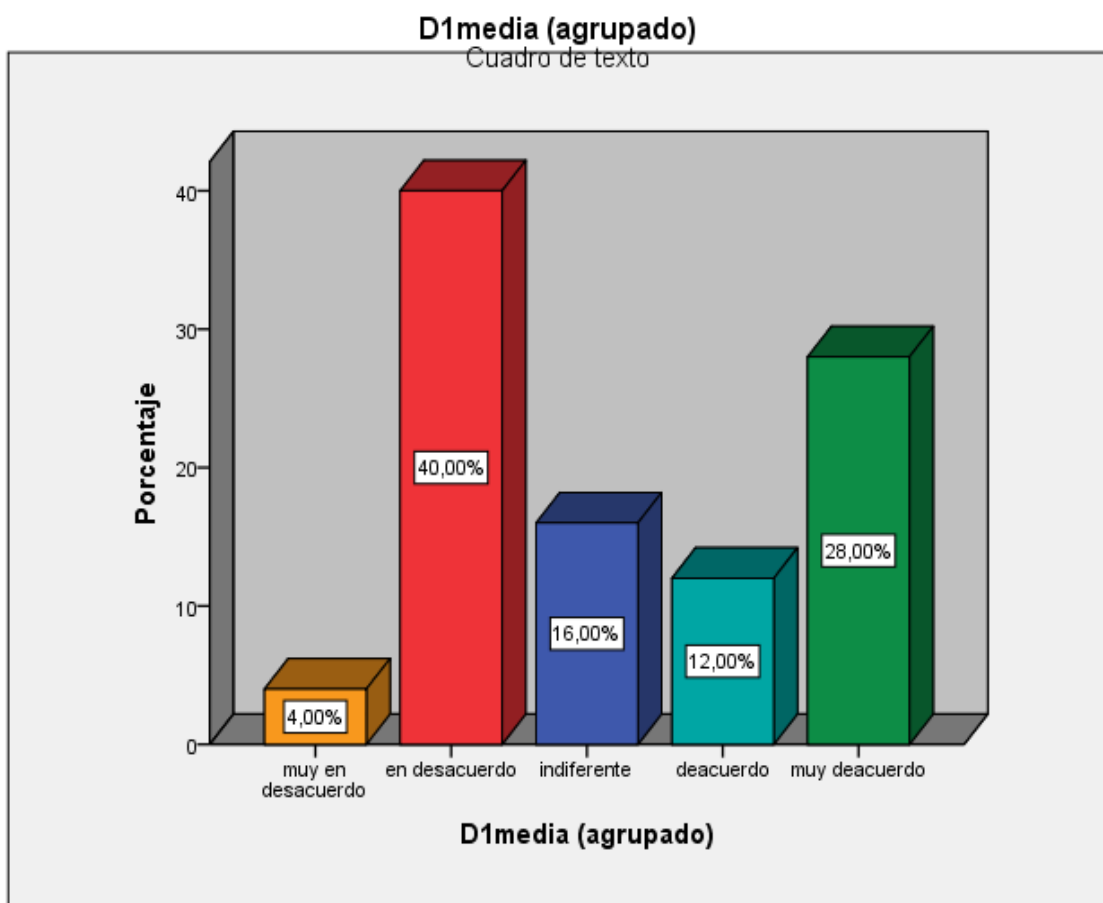
Se observa de forma estadística, que se encuestó a 25 trabajadores de la institución financiera Caja Metropolitana de Lima Agencia los Olivos con dirección Alfredo Mendiola 3631, esto se realizó de forma que corresponde en funcionalidad a las 5 magnitudes de forma agrupada sobre la variable productividad crediticia con un total de 25 encuestas válidas y 0 pérdidas respectivamente para cada magnitud representada; generando confiabilidad para la presentación estadística y gráfica de estudio. Por lo tanto, se visualizarán las tablas y gráficos para cada magnitud en las diversas tablas y gráficos de la variable.

Distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión cartera vigente.

Tabla N. 8.

*Dimensión 1 cartera vigente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	en desacuerdo	10	40,0	40,0	44,0
	indiferente	4	16,0	16,0	60,0
	de acuerdo	3	12,0	12,0	72,0
	muy de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



## Interpretación:

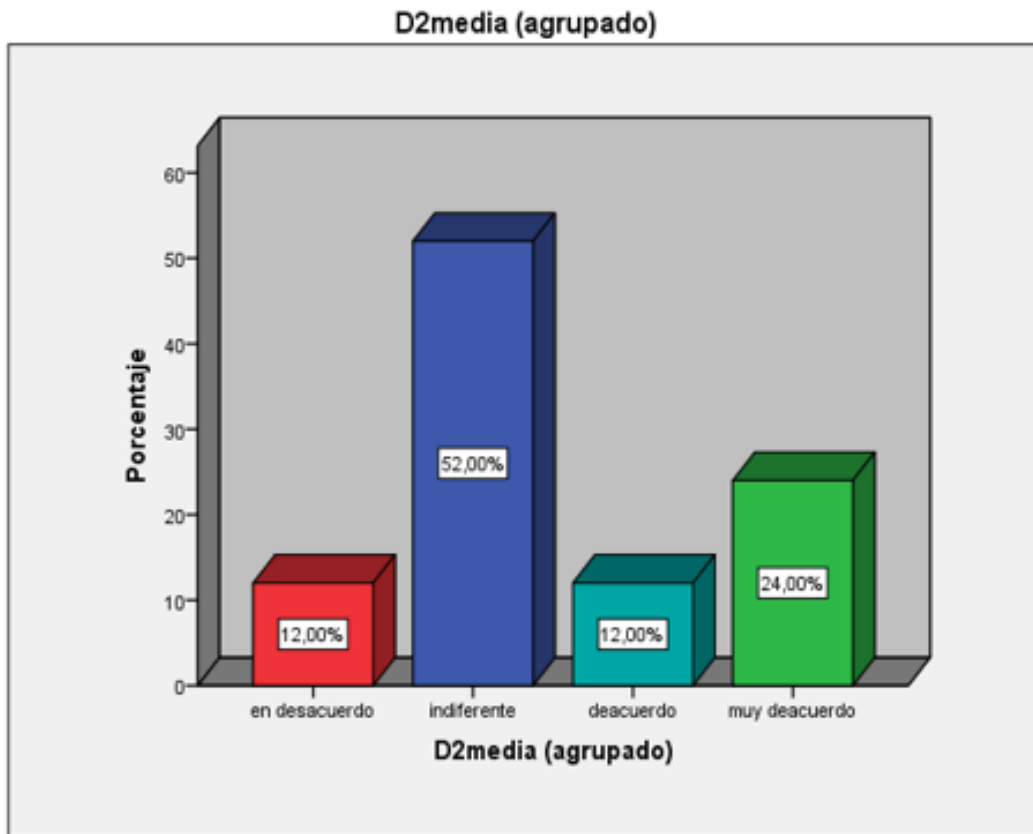
En la tabla y gráfico 2 los resultados que arrojaron con respecto a la dimensión cartera crediticia vigente nos arroja que de los 25 trabajadores encuestados de la institución Caja Metropolitana de Lima los Olivos en su relación con el logro de productividad en crecimiento en número de operaciones y monto desembolsado, captación y recuperación de los clientes, el 4% de los colaboradores de la empresa se encuentran muy en desacuerdo que la empresa le brinda las herramientas apropiadas, así como también brindar campañas para la recuperación de los clientes para llegar al logro de la productividad en la institución que fue centro de estudio, el 40% de los colaboradores de la empresa se encuentran en desacuerdo que la empresa les brinde las herramientas apropiadas para gestionar la cartera crediticia vigente, el 16% de los colaboradores de la empresa se encuentran indiferente respecto al otorgamiento de herramientas para gestionar la cartera de clientes y el 12% y el 28% de los sujetos de estudio se encuentran desacuerdo y muy de acuerdo respectivamente sienten que la institución les brinda herramientas para recuperación captación y gestión de la cartera de clientes.

*Tabla N<sup>a</sup> 9.*

*Distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión cartera crediticia en riesgo*

<i>Dimensión 2 cartera crediticia en riesgo</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	indiferente	13	52,0	52,0	64,0
	de acuerdo	3	12,0	12,0	76,0
	muy de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	





**Interpretación:**

En la tabla 9 del grafico 2 la dimensión cartera crediticia en riesgo de la empresa Caja Metropolitana de Lima del 100% de los encuestados el 12% de los sujetos de estudio se encuentra en desacuerdo respecto a q la empresa pueda dar las herramientas para gestionar el riesgo crediticio de los clientes atendidos, un 52% de los sujetos de estudio le es indiferente respecto a que tengan las herramientas para gestionar el riesgo crediticio de los clientes mientras que el 12% de los 25 trabajadores están de acuerdo con tener control y buen asesoramientos para gestionar la cartera crediticia en riesgo y poro ultimo el 24% de los trabajadores encuestados están muy de acuerdo con que llevan buena gestión en su cartera crediticia en riesgo.

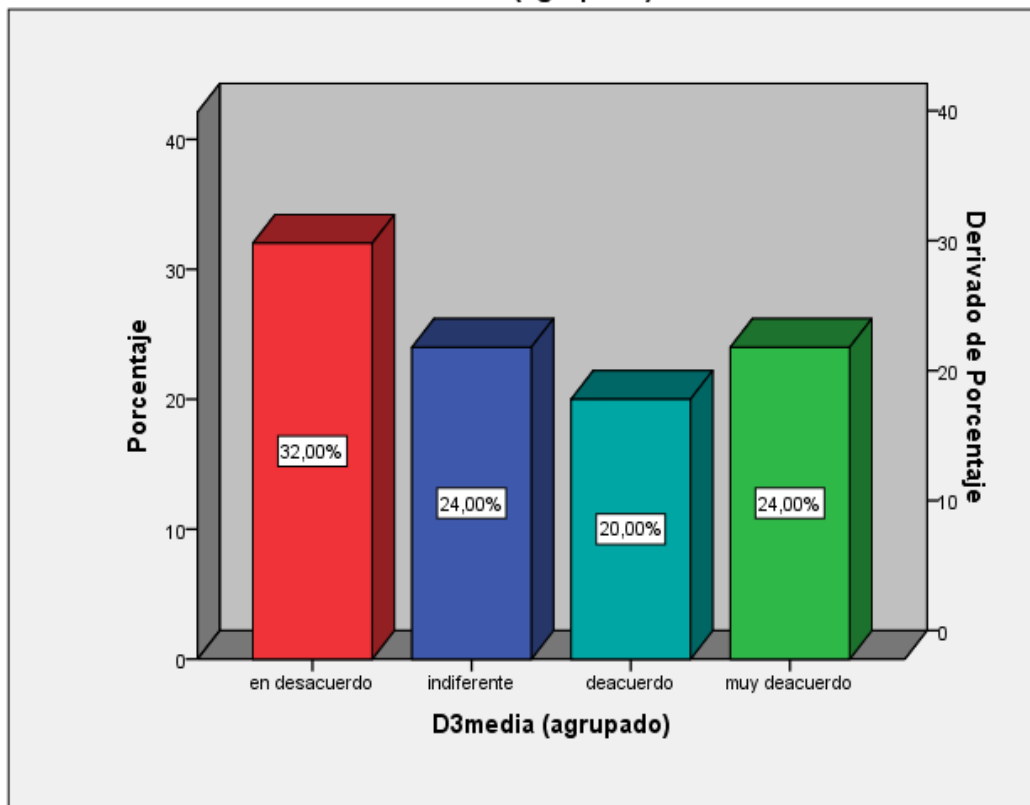
Tabla N° 10.

Distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión provisiones crediticias

**Dimensión 3 provisiones crediticias**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	8	32,0	32,0	32,0
	indiferente	6	24,0	24,0	56,0
	deacuerdo	5	20,0	20,0	76,0
	muy deacuerdo	6	24,0	24,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

**D3media (agrupado)**



### **Interpretación:**

De la tabla 10 y figura 2, respecto a la dimensión provisiones crediticias en la empresa Caja Metropolitana de Lima el 32% de los 25 trabajadores encuestados está en desacuerdo con la importancia de la recuperación de los créditos de la institución, un 24% le es indiferente la recuperación de las provisiones crediticias de la institución un 20% está de acuerdo en realizar la gestión para la recuperación de las provisiones crediticias de los clientes y un 24% de los trabajadores está muy de acuerdo o realiza una buena gestión para la recuperación de las provisiones crediticias de la institución.

## **V. DISCUSIÓN**

La presente investigación tiene como objetivo principal Definir el logro de la productividad crediticia en la entidad Caja Metropolitana de Lima, Los Olivos 2021.

### **Primera**

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación el 4% del total de los 25 sujetos de investigación esta muy en desacuerdo respecto a que tengas las herramientas necesarias para el logro de la productividad de la cartera crediticia vigente, así como también un 40 % de los trabajadores de la organización no esta de acuerdo en tener herramientas y campañas para gestionar la cartera crediticia en vigencia, por otro lado tenemos un 16 % de los trabajadores le es indiferente tener si obtienen instrumentos de gestión comercial para el logro de la productividad crediticia, mientras una minoría del 12 % se encuentra de acuerdo con tener los instrumentos para el logro de la productividad crediticia y por último un 28 % de los trabajadores cuenta con las herramientas y están comprometidos con la productividad y realiza una buena gestión comercial respecto al indicador de la cartera vigente. Teniendo en cuenta los resultados mostrados en la tesis de investigación fueron comparados con fueron Medina. (2015) quien en su modelo integra de productividad como visión estratégica habla del capital humano y su desarrollo para adquirir diversas habilidades para el desarrollo de la productividad teniendo como bajo indicador el índice de crecimiento de cartera y clientes concordamos con el autor que señala que el crecimiento productivo puede ser generado buenas actitudes para el desempeño de los empleados y el aprendizaje para desarrollar mejoras en el rendimiento laboral generando la competitividad de los trabajadores dando herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones.

### **Segunda**

De acuerdo con el resultado obtenido de la investigación, señala que un 12% de los 25 sujetos de investigación están en desacuerdo en poder llevar a gestionar sus respectivas de la cartera de clientes, mientras un 52% de los

trabajadores le es indiferente dicha poder llevar la gestión de la cartera de clientes de acuerdo a los créditos en riesgo, mientras que una minoría del 12% del total de los sujetos de estudio se encuentra de acuerdo en poder llevar gestión requerida para la recuperación o disminución del riesgo de sus respectivas cartera de clientes y por último tenemos un 24% de los trabajadores que se encuentra muy de acuerdo o realizan una buena gestión en gestionar la cartera de clientes que tienen riesgo lo que nos da como resultado que, más de los trabajadores que fueron sujetos a estudio de dicha dimensión le es indiferente o en el peor de los casos no realiza buenas gestiones para el logro del indicador del riesgo de cartera lo que es un indicador fundamental para la productividad crediticia ya que en el peor de los casos los clientes promediador con malos pagos no se les puede dar una renovación de crédito. Teniendo en cuenta los resultados mostrados en la tesis de investigación fueron comparados con Ronaldson (2020) ya que los resultados obtenidos respecto a riesgo crediticio de la cartera por ejecutivo son bajos concordamos con el autor quien en su modelo que redacta la función para la disminución del riesgo señala que es importante la evaluación cualitativa cuantitativa teniendo en cuenta la voluntad, capacidad respaldo patrimonial así como también el historial crediticio de la persona que va a adquirir un crédito estos pilares fundamentales pueden disminuir el riesgo crediticio de la cartera del ejecutivo de negocios ya que tomando en cuenta estos detalles se pudo tomar una mejor decisión al momento del otorgamiento crédito y de esta manera disminuir la gestión del riesgo crediticio.

### **Tercera**

De acuerdo con los resultados que se obtuvo con respecto a la gestión de recuperación de provisiones crediticias del total de los 25 sujetos de estudio de la institución, el 32% están en desacuerdo o no realizan la recuperación de los clientes que cayeron en mala calificación crediticia en el sistema financiero, un 24% le es indiferente gestionar la recuperación de las provisiones efecto de pagos atrasador por parte de los clientes, por otro lado tenemos que un 20% está de acuerdo en gestionar y recuperar las provisiones crediticias teniendo como enfoque la disminución de la mora y recuperación de los clientes con tasas

de impago de la institucion y por ultimo tenemos que un 24% se encuentra muy de acuerdo o realiza una buena gestion con la recuperacion y disminucion de las proviciones crediticias de la cartera individual por Ejecutivo de Negocios teniendo como enfoque tener una buena calidad de cartera y sintiendose comprometidos con la rentabilidad de la empresa estudiada lo que nos lleva a que un la mayoría de los trabajadores no opta por gestionar a los clientes que por razones x dejaron de pagar sus obligacione sfinancieras con la institucion financiera Teniendo en cuenta los resultados mostrados en la tesis de investigación fueron comparados con Ronaldson (2020), el modelo de "las 5 C" las cuales son 1) capacidad de pago, 2) comportamiento de, 3) carácter conocido como la voluntad de pago,4) colateral o también conocido como garantía, y 5) capital es resumida entre los activos restando los pasivos o compromisos de pago los cuales concordamos con el autor quien en su modelo da un criterio evaluativo para mejorar la productividad no solo eso asegura una constante mejora de la misma ya todo parte de la evaluación crediticia para para una productividad constante, elevada y de calidad d esta manera podremos tener en cuenta de qué manera se podrá recuperar el crédito en caso que uno de estos pilares que nos brinda el autor haya sido pasado por alto y afecte la rentabilidad de la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Dado los resultado del objetivo general que se obtuvieron con respecto a la productividad crediticia en Caja Metropolitana de Lima los Olivos Lima 2021, se puede observar que un 40% de los trabajadores no estando de acuerdo con la gestión comercial de la cartera crediticia vigente realizan una mala gestión lo cual es un alto porcentaje de no aceptación por parte de los sujetos de estudio lo que dificultar considerablemente el logro de las metas trazadas respecto a gestionar de recuperación captación y renovación de clientes. Siendo esto un indicador que afecta a la productividad de crecimiento en saldo y número de clientes por ejecutivo de negocios.

### **Segunda**

Respecto a la segunda dimensión cartera crediticia en riesgo dentro de la institución Caja Metropolitana de Lima Los Olivos, Lima 2021 tenemos que un gran número de los trabajadores representados por el 52% de ellos le es indiferente la gestión de recuperación y un 12% de los trabajadores no realiza una buena gestión con este indicador para el logro de la productividad mensual por lo que podemos concluir que más de la mitad de los trabajadores que fueron sujetos a la investigación para la obtención de la productividad crediticia, o son indiferentes a la educación financiera de sus clientes o no realizan una buena gestión con el indicador del riesgo crediticio de sus clientes, que por lo general afecta la renovación crediticia por malos pagos y así afectando al logro de productividad y retención y colocación de los clientes vigentes.

### **Tercera**

Los resultados que se obtuvieron respecto a la tercera dimensión provisiones crediticias en la institución Caja Metropolitana de Lima los olivos. Lima 2021 tenemos que una gran parte de los trabajadores representado por el 32% de los 25 sujetos de prueba, está en desacuerdo o no realizan una buena gestión con respecto a la recuperación de las provisiones crediticias las cuales disminuyen la rentabilidad generada por la empresa así como también el patrimonio de la misma, mencionando que también tiene un efecto colateral con

la cartera gestionada por ejecutivo de negocio ya que mencionamos que siendo una institución supervisada por la superintendencia de banca y seguro ya que siendo una institución que muestra y pone las condiciones del castigo por impagos de las personas naturales o jurídicas deudoras es una pérdida patrimonial, pérdida rentable, y pérdida de cliente al no poder renovar el crédito esto afecta la cartera del ejecutivo de negocios ya que cliente que no se puede renovar es un cliente menos para la institución financiera y para el ejecutivo lo cual podemos concluir que la mayoría de los trabajadores no realiza una buena gestión para disminuir dicho ratio afectando la productividad crediticia.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Se plantearon las siguientes recomendaciones con el propósito que la institución Caja Metropolitana de Lima optimice la productividad crediticia

### **Primera**

Como recomendación principal para este presente análisis de estudio de productividad crediticia es tener un buen criterio para la aprobación teniendo como tener las medidas que garantizan una buena evaluación financiera no solo en el momento si no a futuro de esta manera aseguramos la operación crédito para posibles relaciones financieras con el cliente disminuyendo los riesgos al momento de la aprobación así como también generando buenas relaciones con los clientes esto generara una productividad constante en la institución.

### **Segunda**

Se debe realizar nuevas formas de aprendizaje, mediante capacitaciones sobre captación y cierre de ventas, así como también orientaciones del coach en el área de trabajo, tener a los trabajadores motivados, ver cuáles son sus debilidades de cada uno de ellos para luego resolverlos y fortalecer y desarrollar sus habilidades.

### **Tercera**

Realizar supervisiones los desembolsos para poder detectar cuales son las debilidades al momento de la evaluación crediticia, así como también realizar comités de retroalimentación con los créditos otorgados no recuperados de manera que el trabajador vea cuales fueron los errores o debilidades gestión comercial respecto a gestionar el riesgo crediticio.

### **Cuarta**

Realizar un plan de trabajo mensual de acuerdo a una evaluación de desempeño por cada trabajador, realizando un análisis de cada uno en los indicadores de productividad los cuales se encuentren con mayor dificultad en alcanzar de esta manera se podrá observar si el trabajador realiza o no su labor

como ejecutivo y si lo realiza ver cuál es la dificultad y así poder reforzarla mediante el dialogo.

## REFERENCIAS.

- Altamirano (2020) Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo Cercado, recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7654/Altamirano%20Ojeda%2C%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Botello (2015) Perfil de coyuntura economía, Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/861/86145265006.pdf>
- Beltrán, J. (2015). Indicadores de Gestión. Herramientas para lograr la competitividad. Bogotá: Editores 3R.
- Bausela SPSS: UN INSTRUMENTO DE ANÁLISIS DE DATOS CUANTITATIVOS Recuperado de: <http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/020204/A3mar2005.pdf>
- Chacaltana, J., & Yamada, G. (2009). Calidad de empleo y productividad laboral en el Perú. Lima: Universidad del Pacífico. Recuperado de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/51423/1/613977726.pdf>
- Colmena (2019) “Baja productividad en la colocación de créditos en la Agencia Buenos Aires de Banco FIE”, recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/21426/ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESAS%201%20Y%202.pdf?sequence=1>
- Cabezas, Andrade y Torres (2014) Introducción a la metodología de la investigación Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Gallegos, Galarreta, Ruiz y Gutiérrez (2017) “Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza”. En la Universidad Cesar Vallejo – Chimbote Perú, recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37243/AC>

\_Gallegos\_VSV-Galarreta\_OGI-Ruiz\_GPJ-  
Gutierrez\_AJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grifol, D. (2016). ¿Qué es productividad laboral?, Recuperado de <http://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>

González M Mariaca R (2010). Fracaso de bancos comerciales. Un estudio de eficiencia y productividad, recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2074-47062010000100005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-47062010000100005)

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill, recuperado de: [http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf](http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf)

Ildefonso, E. (2005). Marketing de los servicios. Mexico: ESIC Editorial.

Jiménez (2020), Competencia y eficiencia bancaria en el Perú mediante el índice de Boone, recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/econo/article/view/18478>

Karl Marx (1980) LA PRODUCCION TEORICA DE MARX UN COMENTARIO A LOS GRUNDRISSE Enrique Dussel Textos completos, recuperado de: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/otros/20120424093754/Marx.pdf>

Kazukiyo (1991), Productivity Measurement and Management at the Company Level: The Japanese Experience (Advances in Industrial Engineering), recuperado de: [https://www.amazon.com/Libros-Kazukiyo-Kurosawa/s?rh=n%3A283155%2Cp\\_27%3AKazukiyo+Kurosawa&language=es](https://www.amazon.com/Libros-Kazukiyo-Kurosawa/s?rh=n%3A283155%2Cp_27%3AKazukiyo+Kurosawa&language=es)

López (2017) Mejora de la productividad en la otorgación de créditos en la agencia 16 de julio BANCO SOL, recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/21394/TES-989.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mali, P. (1978). Improving total productivity: MBO strategies for business, government, and not-for-profit organizations.
- Medina (2015) Modelo integral de la productividad una visión estratégica, recuperado <https://www.usergioarboleda.edu.co/wp-content/uploads/2015/01/ModeloProductividad.pdf>
- Orozco (2017) MODELO COMERCIAL PARA EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA BANCA, recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16723/OrozcoRodriguezLidaAlejandra2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pacora (2018) “Indicadores de competencias laborales y su efecto en la productividad de los colaboradores del Banco de la Nación Chiclayo, 2017, recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25769/Pacora\\_GTM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25769/Pacora_GTM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robert S. Kaplan, David P. Norton, (1992). Balanced Scorecard Recuperado de: <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/02/balanced-scorecard.pdf>
- Ronaldson, T. (2020). ¿Qué son las 5 CS del crédito? Camino financiero. Recuperado de: <https://www.caminofinancial.com/es/cuales-son-las-5-cs-del-credito/>
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación. Recuperado de <https://www.untumbes.edu.pe//vcs/biblioteca/document/varioslibros/0624.%20Comportamiento%20Organizacional.%2010a.%20Ed..pdf>
- SBS (2021) Informe de estabilidad del sistema financiero, recuperado de: [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub\\_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera\\_2021-I.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf)
- Sampieri (1997) Recolección de datos cuantitativos, Recuperado de: [http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion\\_exposicion/Hern%C3%A1ndez](http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hern%C3%A1ndez)

ez-

Sampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf

Valentín (2018) “La capacitación y la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Los Olivos”, recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14036/Valentin\\_FEW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14036/Valentin_FEW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de la Variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
					POSICIÓN	N° DE ÍTEM		
Productividad	De acuerdo a (Galindo y Ríos 2015). La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico.	Se va a elaborar un total de 9 preguntas de tipo Likert que estarán relacionado con las dimensiones de Productividad, los cuales son: cartera crediticia vigente, cartera crediticia en riesgo y provisiones crediticia. El cuestionario que se realizará será aplicado a los clientes de las Entidades Financieras.	Cartera crediticia vigente	Captación de clientes nuevos	P1	1	1= Muy en desacuerdo	O R D I N A L
				Mayor colocación de clientes.	P2	1		
				Recuperación de clientes pasivos	P3	1		
			Cartera crediticia en riesgo	Disminución de la moras.	P4	1	2= En desacuerdo	
				Mejorar la calidad de score crediticio	P5	1		
				Procesos de recuperación crediticia operativos de cobranza	P6	1	3= Indiferente	
			Provisiones crediticias	Reducción de la provisión mensual en tipos de créditos Pymes	P7	1	4=De acuerdo	
				Reducción de la provisión mensual en tipos de crédito consumo	P8	1	5=Muy de acuerdo	
				Reducción de la provisión mensual en tipo de crédito con garantía real	P9	1		

## ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario sobre la Productividad Crediticia en Caja metropolitana de Lima Los Olivos

#### CUESTIONARIO

**OBJETIVO:** Determinar la productividad crediticia en Caja metropolitana de Lima, Los Olivos, Lima 2021.

**INSTRUCCIONES:** Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponda a cada alternativa que muestra a continuación.

MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La entidad le brinda herramientas para la captación de nuevos prospectos					
2	Se facilita constantemente la información de los clientes recurrentes de acuerdo a su comportamiento de pago					
3	Con frecuencia hay campañas para la recuperación de clientes					
4	Existe atención personalizada en caso del aplazamiento de los pagos del cliente					
5	Se siente usted capacitado para un buen asesoramiento al cliente					
6	Existen herramientas para la recuperación de los créditos					
7	Es viable la recuperación catalogada como crédito pyme					
8	Es viable la recuperación catalogada como crédito de consumo					
9	Es rápido el proceso de recuperación de un crédito con garantía real					



## ANEXO 3: Carta de consentimiento



Lima, 25 de Setiembre del 2021

Escuela Profesional de Administración  
Universidad Privada Cesar Vallejo – Lima Norte  
Av. Alfredo Mendiola 6232

ASUNTO: Carta de consentimiento para el desarrollo del proyecto de investigación del alumno Cueva Herrera Raul Alfonso

Por medio del presente, yo Robert Joel Herrera Jaramillo, gerente de agencia de Caja Metropolitana de Lima Agencia los olivos., con RUC N° 20100269466, ubicado en la Av. Alfredo Mendiola 3631, con número de teléfono 969843005 – 984108091 otorgo la presente carta de consentimiento para que el sr. Raul Alfonso Cueva Herrera lleve a cabo el desarrollo de su proyecto de investigación en la empresa mencionada, por ello se le brindara datos e información de la empresa.

Cabe recalcar que al ser información y datos de la empresa que se le brindara al señor, serán brindados únicamente con mi consentimiento desde la fecha que se extiende la carta hasta el término de sus estudios (diciembre 2021).

Sin más por el momento agradezco la atención prestada, quedando a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pueda surgir de la información aquí presentada

Reciba un cordial saludo,  
Atentamente

ROBERTO HERRERA JARAMILLO  
Gerente de Agencia

Robert Joel Herrera Jaramillo  
Gerente de Agencia

Av. Alfredo Mendiola 3631  
969843005 – 984108091


AV. NICOLÁS DE PIÉROLA 1785, LIMA - PERÚ. TELÉFONOS: (511) 619-7575 / 619-7500. FAX: 427-6845  
website : [www.cojametropolitana.com.pe](http://www.cojametropolitana.com.pe)

11102021008

1102001008


Escaneado con CamScanner

## ANEXO 4: Primer certificado de Validación de productividad crediticia

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de Investigación: "MEJORA DE LOS PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN ENTIDADES FINANCIERAS, LIMA 2021"								
Apellidos y Nombres del Investigador: CORDOVA SARMIENTO, ANA GREYSSI Y CUEVA HERRERA, RAUL ALFONSO								
Apellidos y Nombre del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosal César								
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
MEJORA DE LOS PROCESOS	GESTIÓN DE PROCESOS DE LOS NEGOCIOS	Modelar	La empresa le brinda herramientas como el SE Process para un mejor modelaje de los procesos.	1- Muy en desacuerdo	X			
		Automatizar	Considera Ud. que aplicando una buena automatización de los procesos ayudan a la empresa a mejorar su capacidad de atención.		X			
		Medir	La empresa financiera cuenta con objetivos definidos y un plan para determinar los puntos de mejora en la medición de los procesos.		X			
		Optimizar	Para optimizar los procesos, la entidad financiera elimina la pérdida de tiempo y recursos, gastos innecesarios, obstáculos y errores, llegando a la meta del proceso.		X			
	MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD	Definir	Definir	La entidad financiera le ayuda a definir bien los objetivos en función a propósitos, alcance y resultados con herramientas de apoyo (Diagrama de flujo, técnica de muestreo, etc.).	2- En desacuerdo	X		
			Medir	La entidad mide y documenta aspectos claves, datos relevantes de los clientes	X			
		Mejorar	Analizar	Ud. analiza y averigua las causas reales del problema o situación del cliente.	3- Indiferente	X		
			Mejorar	Se modifica o rediseña los procesos para mejorar en la calidad de atención al cliente.	X			
	TALENTO HUMANO	Gestión del talento Humano y coaching	Controlar	Realizan un control de la recolección de información en la mejora continua de la calidad.	4- De acuerdo	X		
			Gestión del talento Humano y coaching	La entidad financiera integra, retiene y destaca a sus colaboradores. La empresa te brinda las herramientas necesarias para para mejorar tu desempeño personal y laboral.	5- Muy de acuerdo	X		
		Ventas y servicio al cliente	Gestión del talento Humano y coaching	Ud. brinda soporte al cliente y resuelve los inconvenientes o dificultades y lograr fidelizar más al cliente.	X			
			Clima organizacional	Siente Ud. que hay un buen clima de satisfacción, motivación y entrega dentro de la organización.	X			
PRODUCTIVIDAD	CARTERA CREDITICIA VIGENTE	Captación de clientes nuevos	Cree usted que la entidad le brinda herramientas para captar nuevos prospectos	X				
		Mayor colocación de clientes	La entidad financiera le facilita constantemente información de los clientes recurrentes de acuerdo a su comportamiento financiero	X				
		Recuperación de clientes pasivos	Con frecuencia la entidad financiera le brinda campañas para recuperar clientes desertores.	X				
	CARTERA CREDITICIA EN RIESGO	Disminución de las moras	La entidad financiera ofrece atención personalizada para la facilidad en caso de aplazamiento de sus pagos.	X				
		Mejorar la calidad de score crediticio	Se siente usted capacitado constantemente para dar un buen asesoramiento a los clientes.	X				
		Procesos de recuperación crediticia operativos de cobranza	Siente usted que la entidad financiera le da las herramientas para la recuperación del crédito.	X				
	PROVISIONES CREDITICIAS	Reducción de la provisión mensual en tipos de créditos Pymes	Siente usted que es viable la recuperación de un crédito catalogado como pyme.	X				
		Reducción de la provisión mensual en tipos de crédito consumo.	Siente usted que es viable recuperar un crédito catalogado como consumo	X				
		Reducción de la provisión mensual en tipo de crédito con garantía real	Es rápido el proceso de recuperación de un crédito con garantía real	X				
 Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosal César Lic. En Administración. CLAD 14501			Fecha: 23 / 06 / 2021					

## ANEXO 5: Segundo certificado de Validación de productividad crediticia

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "MEJORA DE LOS PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN ENTIDADES FINANCIERAS, LIMA 2021"								
Apellidos y Nombres del investigador: CORDOVA SARMIENTO, ANA GREYSSI Y CUEVA HERRERA, RAUL ALFONSO								
Apellidos y Nombres del experto: DR. CARRANZA ESTELA, TEODORO								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
MEJORA DE LOS PROCESOS	GESTIÓN DE PROCESOS DE LOS NEGOCIOS	Modelar	La empresa le brinda herramientas como el SE Process para un mejor modelaje de los procesos.	1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	X			
		Automatizar	Considera Ud. que aplicando una buena automatización de los procesos ayudan a la empresa a mejorar su capacidad de atención.		X			
		Medir	La empresa financiera cuenta con objetivos definidos y un plan para determinar los puntos de mejora en la medición de los procesos.		X			
		Optimizar	Para optimizar los procesos, la entidad financiera elimina la pérdida de tiempo y recursos, gastos innecesarios, obstáculos y errores, llegando a la meta del proceso.		X			
	MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD	Definir	La entidad financiera le ayuda a definir bien los objetivos en función a propósitos, alcance y resultados con herramientas de apoyo (Diagrama de flujo, técnica de muestreo, etc.).			X		
		Medir	La entidad mide y documenta aspectos claves, datos relevantes de los clientes			X		
		Analizar	Ud. analiza y averigua las causas reales del problema o situación del cliente.			X		
		Mejorar	Se modifica o rediseña los procesos para mejorar en la calidad de atención al cliente.			X		
	TALENTO HUMANO	Gestión del talento Humano y coaching	La entidad financiera integra, retiene y destaca a sus colaboradores.			X		
			La empresa le brinda las herramientas necesarias para para mejorar tu desempeño personal y laboral.			X		
		Ventas y servicio al cliente	Ud. brinda soporte al cliente y resuelve los inconvenientes o dificultades y lograr fidelizar más al cliente.			X		
			Siente Ud. que hay un buen clima de satisfacción, motivación y entrega dentro de la organización.			X		
						X		
		CARTERA	Captación de		Cree usted que la entidad le brinda herramientas para		X	
PRODUCTIVIDAD	CREDITICIA VIGENTE	clientes nuevos	captad nuevos prospectos		X			
		Mayor colocación de clientes	La entidad financiera le facilita constantemente información de los clientes recurrentes de acuerdo a su comportamiento financiero		X			
		Recuperación de clientes pasivos	Con frecuencia la entidad financiera le brinda campañas para recuperar clientes desertores.		X			
	CARTERA CREDITICIA EN RIESGO	Disminución de las moras	La entidad financiera ofrece atención personalizada para la facilidad en caso de aplazamiento de sus pagos.		X			
		Mejorar la calidad de score crediticio	Se siente usted capacitado constantemente para dar un buen asesoramiento a los clientes.		X			
		Procesos de recuperación crediticia operativos de cobranza	Siente usted que la entidad financiera le da las herramientas para la recuperación del crédito.		X			
	PROVISIONES CREDITICIAS	Reducción de la provisión mensual en tipos de créditos Pymes	Siente usted que es viable la recuperación de un crédito catalogado como pyme.		X			
		Reducción de la provisión mensual en tipos de crédito consumo.	Siente usted que es viable recuperar un crédito catalogado como consumo		X			
		Reducción de la provisión mensual en tipo de crédito con garantía real	Es rápido el proceso de recuperación de un crédito con garantía real		X			
Firma del experto:		 DR. TEODORO CARRANZA ESTELA DUEÑO ADMINISTRACIÓN CUD 08172		Fecha: <b>07 / 07 / 2021</b>				

## ANEXO N° 6: Tercer certificado de Validación de productividad crediticia

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "MEJORA DE LOS PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN ENTIDADES FINANCIERAS, LIMA 2021"							
Apellidos y Nombres del investigador: CÓRDOVA SARMIENTO, ANA GREYSSI Y CUEVA HERRERA, RAÚL ALFONSO							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. DAVILA ARENAZA VICTOR							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
MEJORA DE LOS PROCESOS	GESTIÓN DE PROCESOS DE LOS NEGOCIOS	Modelar	Existen herramientas para un mejor modelaje de los procesos.	1= Muy en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Indiferente  4= De acuerdo  5= Muy de acuerdo	X		
		Automatizar	La automatización de los procesos ayuda a la empresa a mejorar su capacidad de atención.		X		
		Medir	Existen indicadores para medir el logro de los objetivos de cada proceso.		X		
		Optimizar	Se optimizar los recursos para para el logro de las metas.		X		
	MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD	Definir	Los objetivos en función a propósitos, alcance y resultados están claramente definidos.		X		
		Medir	La entidad mide los aspectos claves y datos relevantes de los clientes		X		
		Analizar	Se evalua las causas reales del problema o situación del cliente.		X		
		Mejorar	Se modifica o rediseña los procesos para mejorar en la calidad de atención al cliente.		X		
	TALENTO HUMANO	Gestión del talento Humano y coaching	Existente integración , retención y motivación a sus colaboradores.		X		
			Cuenta con herramientas necesarias para para mejorar tu desempeño personal y laboral.		X		
		Ventas y servicio al cliente	Existente soporte al cliente y resuelve los inconvenientes o dificultades y lograr fidelizar más al cliente.		X		
			Hay un buen clima de satisfacción, motivación y entrega dentro de la organización.		X		
PRODUCTIVIDAD	CARTERA CREDITICIA VIGENTE	Captación de clientes nuevos	La entidad le brinda herramientas para captad nuevos prospectos	X			
		Mayor colocación de clientes	Se facilita constantemente información de los clientes recurrentes de acuerdo a su comportamiento financiero	X			
		Recuperación de	Con frecuencia hay campañas para recuperar clientes desertores.	X			
		clientes pasivos					
CARTERA CREDITICIA EN RIESGO	Disminución de las moras	Existente atención personalizada para la facilidad en caso de aplazamiento de sus pagos.	X				
	Mejorar la calidad de score crediticio	Se siente usted capacitado para el buen asesoramiento a los clientes.	X				
	Procesos de recuperación crediticia operativos de cobranza	Existen herramientas para la recuperación del crédito.	X				
PROVISIONES CREDITICIAS	Reducción de la provisión mensual en tipos de créditos Pymes	Es viable la recuperación de un crédito catalogado como pyme.	X				
	Reducción de la provisión mensual en tipos de crédito consumo.	Es viable recuperar un crédito catalogado como consumo	X				
	Reducción de la provisión mensual en tipo de crédito con garantía real	Es rápido el proceso de recuperación de un crédito con garantía real	X				
 Firma del experto: Dr. DAVILA ARENAZA VICTOR			Fecha: <b>23 / 06 / 2021</b>				

## ANEXO N° 7: Base de datos, prueba piloto de 16 trabajadores

W17	X	✓	fx														
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
1																	
2	<b>ITEMS</b>																
3	<b>Cartera crediticia vigente</b>			<b>Cartera crediticia en riesgo</b>			<b>Provisiones crediticias</b>										
4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	D1	D2	D3	TOTAL	<b>ESCALA DE VALORES</b>			
5	E 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	45	Muy en desacuerdo (1)		
6	E 2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	12	15	14	41	En desacuerdo (2)		
7	E 3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	14	15	15	44	indiferente (3)		
8	E 4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	14	14	15	43	de acuerdo (4)		
9	E 5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	11	14	15	40	Muy de acuerdo (5)		
10	E 6	3	5	5	5	5	5	4	5	5	13	15	14	42			
11	E 7	1	1	3	3	1	1	4	1	1	5	5	6	16			
12	E 8	4	1	1	4	2	1	4	1	1	6	7	6	19			
13	E 9	4	2	1	4	1	2	4	2	1	7	7	7	21			
14	E 10	3	1	1	3	1	1	4	1	1	5	5	6	16			
15	E 11	2	4	5	5	1	1	4	5	1	11	7	10	28			
16	E 12	3	1	1	3	1	3	5	5	2	5	7	12	24			
17	E 13	3	1	1	5	3	1	4	4	1	5	9	9	23			
18	E 14	3	1	1	5	1	1	5	1	2	5	7	8	20			
19	E 15	4	1	1	5	1	1	5	1	1	6	7	7	20			
20	E 16	4	1	1	5	1	1	3	1	1	6	7	5	18			
21	varianza	1,1523	3,33984	3,734375	0,625	3,464844	2,936094	0,359375	3,5625	3,484375							
22	sumatoria de varianzas	22,71875															
23	varianza de la suma de los items	122,3125															
24																	
25																	
26																	
27																	
28																	
29																	
30																	
31																	
32																	
33																	
34																	
35																	
36																	
37																	

a: coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,916039
k: numero de items del instrumento	9
sumatoria de las variables de los items	22,71875
varianza total del instrumento	122,3125

RANGO	CONFIABILIDAD
0,53 a menos	confiabilidad nula
0,54 a 0,59	confiabilidad baja
0,6 a 0,65	confiable
0,66 a 0,71	muy confiable
0,72 a 0,99	excelente confiabilidad

## ANEXO N° 8: Base de datos, población de 25 trabajadores

K44	X	✓	fx																																																			
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T																																		
1																																																						
2	ENCUESTADOS	ITEMS										MEDICION																																										
3		Cartera crediticia vigente			Cartera crediticia en riesgo			Provisiones crediticias																																														
4		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	D1	D2	D3	TOTAL	ESCALA DE VALORES					DIMENSIONES																																		
5	E 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	45	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Muy en desacuerdo (1)</td> <td>D1 Cartera crediticia vigente</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo (2)</td> <td>D2 Cartera crediticia en riesgo</td> </tr> <tr> <td>indiferente (3)</td> <td>D3 Provisiones crediticias</td> </tr> <tr> <td>de acuerdo (4)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo (5)</td> <td></td> </tr> </table>					Muy en desacuerdo (1)	D1 Cartera crediticia vigente	En desacuerdo (2)	D2 Cartera crediticia en riesgo	indiferente (3)	D3 Provisiones crediticias	de acuerdo (4)		Muy de acuerdo (5)		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>RANGO</th> <th>CONFIABILIDAD</th> </tr> <tr> <td>0,53 a menos</td> <td>confiabilidad nula</td> </tr> <tr> <td>0,54 a 0,59</td> <td>confiabilidad baja</td> </tr> <tr> <td>0,6 a 0,65</td> <td>confiable</td> </tr> <tr> <td>0,66 a 0,71</td> <td>muy confiable</td> </tr> <tr> <td>0,72 a 0,99</td> <td>excelente confiabilidad</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>confiabilidad perfecta</td> </tr> </table>					RANGO	CONFIABILIDAD	0,53 a menos	confiabilidad nula	0,54 a 0,59	confiabilidad baja	0,6 a 0,65	confiable	0,66 a 0,71	muy confiable	0,72 a 0,99	excelente confiabilidad	1	confiabilidad perfecta						
Muy en desacuerdo (1)	D1 Cartera crediticia vigente																																																					
En desacuerdo (2)	D2 Cartera crediticia en riesgo																																																					
indiferente (3)	D3 Provisiones crediticias																																																					
de acuerdo (4)																																																						
Muy de acuerdo (5)																																																						
RANGO	CONFIABILIDAD																																																					
0,53 a menos	confiabilidad nula																																																					
0,54 a 0,59	confiabilidad baja																																																					
0,6 a 0,65	confiable																																																					
0,66 a 0,71	muy confiable																																																					
0,72 a 0,99	excelente confiabilidad																																																					
1	confiabilidad perfecta																																																					
6	E 2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	12	15	14	41																																								
7	E 3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	14	15	15	44																																								
8	E 4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	14	14	15	43																																								
9	E 5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	11	14	15	40																																								
10	E 6	3	5	5	5	5	5	4	5	5	13	15	14	42																																								
11	E 7	1	1	3	3	1	1	4	1	1	5	5	6	16																																								
12	E 8	4	1	1	4	2	1	4	1	1	6	7	6	19																																								
13	E 9	4	2	1	4	1	2	4	2	1	7	7	7	21																																								
14	E 10	3	1	1	3	1	1	4	1	1	5	5	6	16																																								
15	E 11	2	4	5	5	1	1	4	5	1	11	7	10	28																																								
16	E 12	3	1	1	3	1	3	5	5	2	5	7	12	24																																								
17	E 13	3	1	1	5	3	1	4	4	1	5	9	9	23																																								
18	E 14	3	1	1	5	1	1	5	1	2	5	7	8	20																																								
19	E 15	4	1	1	5	1	1	5	1	1	6	7	7	20																																								
20	E 16	4	1	1	5	1	1	3	1	1	6	7	5	18																																								
21	E 17	3	1	1	5	3	1	3	1	1	5	9	5	19																																								
22	E 18	5	4	5	5	4	1	5	5	2	14	10	12	36																																								
23	E 19	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	5	5	13																																								
24	E 20	2	2	4	5	2	2	4	1	1	8	9	6	23																																								
25	E 21	5	5	5	5	3	3	4	5	1	15	11	10	36																																								
26	E 22	4	2	1	4	2	1	4	2	1	7	7	7	21																																								
27	E 23	4	5	5	4	4	2	4	4	2	14	10	10	34																																								
28	E 24	4	2	1	5	1	1	5	1	1	7	7	7	21																																								
29	E 25	4	1	1	5	1	1	4	1	1	6	7	6	19																																								
30	varianza	1,3376	3,0304	3,68	0,5696	2,7264	2,3744	0,4224	3,5136	2,7456																																												
31	sumatoria de varianzas	20,4																																																				
32	varianza de la suma de los item	105,0816																																																				
33																																																						
34																																																						
35																																																						
36																																																						
37																																																						
38																																																						
39																																																						

a: coeficiente de confiabilidad del cuestionar	0,906598
k: numero de items del instrumento	9
sumatoria de las variables de los items	20,4
varianza total del instrumento	105,0816



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, LINO GAMARRA EDGAR LAUREANO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "PRODUCTIVIDAD CREDITICIA EN CAJA METROPOLITANA DE LIMA LOS OLIVOS, LIMA 2021.", cuyo autor es CUEVA HERRERA RAUL ALFONSO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LINO GAMARRA EDGAR LAUREANO <b>DNI:</b> 32650876 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4627-6339	Firmado electrónicamente por: ELINO el 08-12-2021 18:21:54

Código documento Trilce: TRI - 0213000