



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Gestión del Talento Humano y Gestión de Proceso de Crédito en una
Entidad Financiera en Tumbes, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios – MBA**

AUTORA:

Jimenez Puelles, Katty Elizabeth (ORCID: 0000-0001-9028-2029)

ASESOR:

Mg. Valverde Rodriguez, Wilfredo Gerardo (ORCID: 0000-0002-8822-7642)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por ser fuente de mi sabiduría y perseverancia.

A mis padres, que me dieron su soporte leal, por la energía, confianza y por su apoyo incondicional.

A mis hermanos menores Charles y Taylor, por su amor puro y me brindaron la fuerza necesaria para salir adelante.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por brindarnos las herramientas necesarias para nuestro desarrollo profesional.

A mi asesor Mg. Valverde Rodriguez Wilfredo Gerardo, por sus aportes, paciencia y enseñanzas para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

En lo laboral, a mi jefe zonal por ese empuje de energía y motivación, a mi jefa de operaciones y mis compañeros de trabajo, por darme la oportunidad y facilidad de desarrollar mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS

Índice de tablas

Tabla 1 Número de trabajadores por área de una financiera en Tumbes.....	16
Tabla 2 Relación entre la GTH y la Gestión de Proceso de Crédito	20
Tabla 3 Relación entre el conocimiento y la Gestión de Proceso de Crédito.....	21
Tabla 4 Relación entre las habilidades del personal y la gestión de Proceso de Crédito.....	22
Tabla 5 Relación entre la actitud del personal y la gestión de Proceso de Crédito	23
Tabla 6 Relación entre las capacidades del personal y la gestión de Proceso de Crédito.....	24
Tabla 7 Relación entre las motivaciones del personal y la gestión de Proceso de Crédito.....	25
Tabla 8 Escala valorativa de correlación	26
Tabla 9 La GTH y su relación con la Gestión de Proceso de crédito.....	27
Tabla 10 El conocimiento y su relación con la Gestión de Proceso de crédito ...	28
Tabla 11 Las habilidades del personal y su relación con la gestión de proceso de crédito	29
Tabla 12 La actitud de los colaboradores y su relación con la gestión de proceso de crédito.....	30
Tabla 13 Las capacidades del personal y su relación con la gestión de proceso de crédito	31
Tabla 14 Las motivaciones del personal y su relación con la gestión de proceso de crédito	32
Tabla 15 Prueba de normalidad.....	85

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022. Metodológicamente, el estudio fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 13 colaboradores de una Financiera en Tumbes, en este caso no se utilizó ningún tipo de muestreo ya que la población fue pequeña. Se utilizó un diseño correlacional simple y se empleó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que las dimensiones del talento humano como: conocimiento, actitud y motivaciones se relacionan positivamente con la gestión de proceso de crédito; mientras que las dimensiones como: habilidades y capacidades no guardaron relación con la gestión de proceso de crédito; asimismo, se evidenció una correlación entre la gestión del talento humano y la gestión de proceso de crédito donde el p-valor arrojó 0,031 y fue menor al 5% y el valor del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,599. Por lo tanto, se concluyó que la variable gestión del talento humano se relaciona positivamente con la variable gestión de proceso de crédito.

Palabras clave: crédito, financiera, talento humano

Abstract

The objective of this thesis was to determine the relationship between Human Talent Management and Credit Process Management in a Financial Entity in Tumbes, 2022. Methodologically, the study was applied, non-experimental, cross-sectional and correlational in design. The population and sample consisted of 13 collaborators from a Financial Institution in Tumbes, in this case no type of sampling was used since the population was small. A simple correlational design was used and the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results obtained showed that the dimensions of human talent such as: knowledge, attitude and motivations are positively related to the management of the credit process; while the dimensions such as: skills and abilities were not related to the management of the credit process; Likewise, a correlation between human talent management and credit process management was evidenced where the p-value was 0.031 and was less than 5% and the value of the Spearman correlation coefficient was 0.599. Therefore, it was concluded that the human talent management variable is positively related to the credit process management variable.

Keywords: credit, financial, human talent

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad mejorar la productividad es prioridad para las organizaciones, y contar con el personal idóneo es importante porque permite que la empresa alcance lo que se ha propuesto. Además, contar con una gestión adecuada del crédito es fundamental para evitar caer en los problemas financieros y sobre todo permanecer en el mercado. En el contexto internacional, específicamente en los países subdesarrollados como es el de África en Subsahariana, las empresas presentan problemas con su talento humano debido a los bajos niveles de habilidades que estos poseen, esto sucede porque la tasa de alfabetización pasó del 57% al 59% entre los años 2000 y 2012; asimismo, el 28% de asalariados acceden a trabajos relativamente económicos y lo hacen solo por sobrevivir (Wang & Cuervo, 2016).

En América Latina, las pequeñas y medianas empresas (mypes), se han convertido en el actor principal del ámbito empresarial; sin embargo, no cuentan con el debido apoyo que les permita desarrollarse y crecer, como consecuencia de la escasa información financiera que presentan y por la no disposición de activos de calidad, jugándoles en contra al momento de evaluar su capacidad de pago. Esto es el caso de la empresa Fantasía S.A. donde la incobrabilidad de las ventas pasó de 0,68% en el 2010 a un 4,35% en el 2013. Por lo tanto, la información financiera es de gran importancia porque permite analizar todo lo que corresponde a la gestión del crédito, razón por la cual los especialistas la consideran como una actividad riesgosa (Ludovic et al., 2018).

En el contexto nacional, el 54% de las empresas peruanas no poseen una adecuada gestión de su talento humano, tanto es así que las oportunidades son escasas para el crecimiento personal y profesional del colaborador, no son capacitados, desconocen los planes estratégicos y la ineficiente comunicación entre las áreas conlleva a un malestar en los trabajadores (Checa et al., 2020). Por otro lado, Velorio (2016) encontró que el 27% de las mypes encuestadas en Los Olivos-Lima indicaron que las instituciones financieras se caracterizaron por presentar deficiencias en la gestión de créditos; además identificó que el riesgo aumenta por la falta de la tecnología, ya que la información es analizada por la

central de riesgos, el cual no ayuda a identificar los posibles riesgos internos que se exponen las mypes. Estas empresas no cuentan con una adecuada planificación y con un capital suficiente que les permita tener los resultados esperados.

En cuanto a la gestión del talento humano (GTH), un 80% de las micro empresas no tienen mucho conocimiento de la GTH y tampoco se encuentran interesadas por ponerlo en práctica, mientras que el 90% de las pequeñas empresas si tienen interés en su talento humano; de hecho, para estas empresas es importante que el personal cuente con todas las capacidades que buscan (Zayas, 2020). En ese sentido, Anastacio et al. (2020) sostienen que el problema que enfrentan las empresas es que muchas veces se cae el en error de no escoger al personal idóneo para el puesto o que no valoran el compromiso de los colaboradores que dedican día a día o incluso la falta de actitudes que tienen los jefes para el trabajo en equipo.

En el caso de la financiera en Tumbes que se ha seleccionado para la investigación en curso, los trabajadores expresan su malestar por la carga acumulada debido a que no se abastecen para atender todas las actividades así realicen horas extras, conllevando a una mala gestión de crédito. Incluso el personal de atención al cliente se desatiende por ayudar a los altos funcionarios, y esto genera malestar en los clientes por la demora en la atención a sus reclamos o consultas. En ese sentido, la presente investigación responde a la siguiente pregunta: ¿De qué manera la Gestión del Talento Humano se relaciona con la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022?

Del mismo modo, la presente investigación se justificó teóricamente porque presentó las diversas teorías que justificaron las variables y dimensiones, y de una recopilación de la información más actual e importante, convirtiéndolo en un estudio relevante para futuras investigaciones. Desde el punto de vista práctico, se justificó porque se obtuvo la información de diversas fuentes que ayuden a un mejor entendimiento sobre la relación de GTH y gestión de procesos de crédito determinando la participación de cada uno de los colaboradores. Desde el punto de vista metodológico, se justificó porque se construyeron 2 cuestionarios para las

variables de estudio tomando en cuenta las investigaciones realizadas por Gonzales (2017) y el de Chiavenato (2020). Se validaron previo a su aplicación y evaluación de otros contextos. Finalmente, tuvo una justificación social porque buscó brindar recomendaciones sobre la GTH y de la gestión del proceso de crédito para una entidad financiera en Tumbes; además, el principal beneficiario fue la entidad financiera elegida, la cual debe tomar acciones que beneficien a sus colaboradores y puedan realizar sus actividades de la mejor manera posible orientados hacia el logro de sus metas.

El objetivo general que encaminó el estudio fue determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022. Los objetivos específicos son los siguientes: i) identificar la relación del conocimiento de los colaboradores y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 ii) identificar la relación de las habilidades del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 iii) identificar la relación de la actitud de los colaboradores y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 iv) identificar la relación entre las capacidades del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 y v) identificar la relación entre las motivaciones del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022.

La hipótesis general es: La Gestión de Talento Humano se relaciona con la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022. mientras que las hipótesis específicas fueron: i) el conocimiento de los colaboradores se relaciona con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 ii) las habilidades del personal se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 iii) la actitud de los colaboradores se relaciona con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 iv) las capacidades del personal se relaciona con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 y v) las motivaciones del personal se relaciona con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional, específicamente en Huancayo-Perú destacó el estudio de Espinoza y Montalvo (2021) quienes analizaron la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el personal Administrativo de la Zona Registral N° VIII-Sede Huancayo. El estudio se caracterizó por ser básica, cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional; la población y muestra la conformaron 24 colaboradores a los cuales se les aplicó un cuestionario. Evidenciaron que existe una correlación positiva entre la GTH y el desempeño laboral ($p=0,000 < 5\%$; Pearson=0,769). Concluyeron que la relación entre las variables de estudio fue positiva y significativa.

En Lima-Perú, Casana (2019) analizó la gestión del talento humano en la división médico legal. Metodológicamente siguió un enfoque cualitativo y se caracterizó por ser un estudio de casos, de análisis e inductivo; la población y muestra la constituyeron 6 profesionales de la salud y la técnica que empleó fue la entrevista. Encontró que, en la institución analizada, el perfil de los candidatos y el proceso para selección del personal no es el correcto, esta deficiencia se debe porque no se evalúa los valores, la ética, las habilidades sociales y blandas. Por otro lado, el personal no se encuentra capacitado y muchas veces no cumple el perfil solicitado. Concluyó que la GTH se caracterizó por ser ineficiente ya que el proceso de la organización del personal no es claro, no existen incentivos monetarios y no monetarios, y no tampoco se han establecido políticas o estrategias para desarrollar al talento humano.

En Puno-Perú, Coila (2018) analizó la efectividad de la gestión de los colaboradores en la gestión de morosidad de créditos en las financieras de la región de Puno. Metodológicamente, la investigación fue cuantitativa, no experimental y transaccional. La población y muestra estuvo formada por 70 colaboradores de las financieras seleccionadas, donde aplicó un cuestionario. Los principales resultados indicaron que las financieras algunas veces ascienden a sus trabajadores, este es el caso de la financiera Confianza (29%). Asimismo, la financiera Crediscotia (41%) y Compartamos (45%) sostuvieron que las promociones laborales se dan muy pocas veces. Por el lado de la gestión de crédito las financieras Confianza (45%), Crediscotia (50%) y

Compartamos (38%) han logrado alcanzar las metas correspondientes al desembolso de créditos. Finalmente, concluyó que la GTH influye en la gestión del proceso de crédito ($p=0.0832 < 10\%$).

En Lima-Perú, Rojas y Vilchez (2018) determinaron la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del PSSCJ. Metodológicamente fue cuantitativo, aplicada, no experimental y de correlación, la población y muestra la constituyeron 50 trabajadores, utilizaron las técnicas como: observación, entrevista y encuesta. Encontraron que la relación fue significativa para la GTH y el desempeño laboral dado que la probabilidad ($p=0,000$) fue menor al 5%. Finalmente concluyeron que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

En Lima-Perú, Gonzales (2017) tuvo como finalidad describir el nivel de la evaluación del otorgamiento en los créditos comerciales de la empresa litografía Manix S.A.C. 2016, Lima. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, la población y muestra la conformaron 54 profesionales de la financiera seleccionada, donde aplicó un cuestionario. Evidenció que el otorgamiento de créditos alrededor del 51,9% se encontró en un nivel regular y un 16,67% fue malo. Finalmente concluyó que el otorgamiento de créditos de la empresa litografía Manix se ubicó en un nivel regular.

En el contexto internacional encontramos que, en Líbano-Arabia, Tlaiss (2020) buscó explorar las filosofías de talento y la práctica de la gestión del talento humano (GTH) en el país de Líbano. Fue un estudio exploratorio con enfoque cualitativo, aplicó entrevistas al personal encargado del área de recursos humanos (RRHH) de 4 empresas. Encontró que en las empresas el talento humano es exclusivo y es desarrollable, pese a los desacuerdos que pueden tener de forma interna, también percibió diferencias en la GTH. Estas empresas consideran que el talento humano es importante; sin embargo, no pueden invertir en la GTH debido a la inestabilidad política y económica de su país, impidiendo la inversión en capacitación y desarrollo de talentos. Concluyó, que las empresas del Líbano presentan dificultades para tener una adecuada GTH debido a las condiciones económicas y políticas que atraviesan.

En Uganda - África, Muhunga et al. (2020) determinaron la relación entre crédito sistemas de gestión y rendimiento financiero de las Cooperativas de ahorro y crédito (SACCO) en el medio oeste de Uganda. Utilizaron un enfoque cuantitativo, con un diseño transversal y correlacional; La población y muestra la conformaron 93 SACCO, los cuales fueron encuestadas. Encontraron que existe una relación positiva entre los sistemas de gestión de crédito y el desempeño financiero de las SACCO, asimismo no capacitan a su personal sobre las condiciones y términos crediticias. Concluyeron que las variables se relacionan positivamente ($p=0,000<5\%$).

En Venezuela, Pérez (2018) buscó establecer estrategias para el capital humano como generador de valor financiero en las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes). El enfoque fue epistemológico cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental; donde la población y muestra fueron 448 empresas y el instrumento que aplicó fue un cuestionario. Encontró que el talento humano posee un déficit intelectual, razón por la cual se debe reforzar partiendo desde la educación, actitudes proactivas y también reactivas. Asimismo, recalcó que las empresas si muestran preocupación por sus colaboradores para ello una adecuada estrategia conllevaría a reforzar el tema de las habilidades y capacidades incluso ante nuevos cambios. Concluyó que para las Pymes es un reto generar un valor financiero en su talento humano.

En la India, Ashwini y Krishnamurthy (2018) quienes plantearon como objetivo determinar el puente entre las Pymes indias y las finanzas industriales. El estudio se caracterizó por ser un estudio cuantitativo y explicativo, la población la conformaron 46 millones de unidades de negocio y la muestra la constituyeron 100 millones de trabajadores, utilizaron como instrumento una guía de análisis documental. Evidenciaron que las pymes de la India no le es fácil acceder a alguna línea de crédito en un banco o en las instituciones financieras, debiéndose principalmente a la inadecuada gestión en sus finanzas y la falta de conocimiento bancario. Aun así, los bancos se ven en la obligación de brindar sus servicios de forma prioritaria por las leyes impuestas por el gobierno, siempre y cuando las Pymes demuestren su solvencia y garanticen el reembolso sin ningún inconveniente. Concluyeron que la aceptación de los

bancos a las pymes de la India es demasiado lenta; sin embargo, este tipo de calificación crediticia es la mejor opción para acceder al financiamiento.

En Nigeria, Collins et al. (2018) examinaron el impacto de la gestión del crédito y el desempeño bancario en Nigeria. Siguieron un enfoque cuantitativo, de corte transversal, la población y muestra la conformaron 66 trabajadores de 11 bancos; asimismo, aplicaron una encuesta. Encontraron deficiencias en la gestión de crédito, reflejándose en una deficiente evaluación de crédito, falta de control de riesgo crediticio y cobranza, el cual terminó afectando el desempeño bancario. Concluyeron que una adecuada gestión del crédito impacta positivamente en el desempeño de los bancos de Nigeria.

Por otro lado, se encuentran los diversos postulados teóricos de las dos variables de estudio, teniendo a la gestión del talento humano (GTH) como primera variable; en este caso se encuentra el modelo de Zayas de 1996, aquí resalta la relación entre la empresa y el colaborador, ya que la considera fundamental para alcanzar una alta satisfacción laboral; los aspectos que intervienen son los psicológicos, organizacionales y técnicos (Vera & Blanco, 2019). En este mismo modelo se considera 3 clasificaciones como organización, selección y desarrollo personal (Siguenza, 2016). Un segundo modelo es el propuesto por Hernández (2016), basado en las competencias que demuestra el talento humano, el autor se enfoca en identificar las competencias de los trabajadores, seguir un subsistema de GTH (selección, formación y desarrollo de competencias) y el desempeño por competencias.

Un tercer modelo de la GTH es el de Hatum, el autor sostiene que la empresa se basa en una estrategia que tiene que ver con la atracción, desarrollo y retención de los colaboradores talentosos (Hatum, 2011, como se citó en Lazo, 2021). Otro de los modelos que destacan es el de Chiavenato (2020), debido que toma como prioridad al talento humano y se enfoca en el área de RRHH, ya que es el área encargada de los colaboradores de la empresa.

Respecto a los enfoques conceptuales de la variable, se tiene que la GTH es un proceso que busca desarrollar cualidades competitivas del talento

humano para la implementación de políticas y creación de una estructura organizacional favorable, que a su vez se asignen adecuadamente los recursos con la finalidad de alcanzar el éxito de las estrategias y de la organización (Ramírez et al., 2019). Por su parte Chiavenato (2020) sostiene que la GTH es un proceso donde se pone en práctica las diversas políticas para dirigir a un grupo de recursos humanos (colaboradores) en función al conocimiento, habilidades, actitudes, capacidades y motivaciones.

Sikora et al. (2016) refieren que una correcta GTH implica aumentar la productividad y depende de la efectiva gestión que la empresa tenga respecto a su talento humano, los cuales tienen que ver con la capacidad intelectual, relaciones entre sus compañeros, adaptación a los cambios y conocimiento, de tal manera que le permita marcar la diferencia de su competencia. Asimismo, Tafti et al. (2017) sostuvieron que una buena GTH trae resultados positivos en el desempeño de los colaboradores al reforzar su formación laboral, reconocimiento, brindar funciones claras con la finalidad de tener al talento humano motivado.

Barrios et al. (2020), indican que es importante desarrollar y captar ideas novedosas en beneficio del colaborador permitiéndole la transformación y el cambio. Logrando una mayor interacción entre las personas, el trabajo y el contexto de la empresa para la que laboran. Entonces, la GTH implica comprender e identificar lo que el talento humano necesita para seguir creciendo y desarrollándose.

En ese sentido, se puede inferir que la GTH es un proceso fundamental que toda empresa debe manejar y desarrollar de manera cautelosa para mantener al talento humano (colaborador) motivado y transformado. Implica realizar cambios en la organización y brindar mayor importancia al desarrollo del potencial talento humano, ya que es el activo más valioso que una empresa puede tener.

Del mismo modo, el modelo que se utilizará para la GTH es el de Chiavenato (2020), difiere de los mencionados por ser el más actual y porque se centra en el área de RRHH y específicamente en el talento humano. No solo

se enfoca en las competencias que el colaborador debe tener, sino en lo que una empresa está dispuesta a invertir en el crecimiento y desarrollo de sus trabajadores. Pero sobre todo porque toma como dimensiones al conocimiento, las habilidades, actitudes, capacidades y motivaciones, las mismas que se utilizarán en el presente estudio para medir la GTH.

La primera dimensión corresponde al conocimiento, según Chiavenato (2020) tiene que ver con lo que sabes, con aprender a aprender nuevos conocimientos, ser constante, ampliarlos, transmitir lo que se ha aprendido y compartirlo. Siguiendo a Ones et al. (2017) se basa en la forma de organización de aquellos hechos claves, principios e información relacionados al campo en que el talento se desenvuelve y en la capacidad para la toma de decisiones.

Una segunda dimensión son las habilidades, según Chiavenato (2020) refieren al uso del conocimiento, cómo el colaborador se desenvuelve en el trabajo en equipo, ser líder, el uso de la comunicación y la motivación en el desarrollo de sus actividades. De forma específica, Florida y Mellander (2018) indican que son capacidades que benefician a los trabajadores y a la empresa porque logran que está obtenga ganancias y alcance el éxito. Asimismo, Richa et al. (2021) sostienen que estas habilidades favorecen a los trabajadores porque les permite mantener su trabajo.

Respeto a las actitudes, Chiavenato (2020) refiere que tiene que ver con lo que ha aprendido el colaborador, con lo que trasmite y comparte lo que sabes. Consecuentemente, Mensah (2019) y Spies et al. (2022) sostienen que son respuestas que el talento humano enfrenta ante las adversidades, pero también involucran aspectos psicológicos que transmiten interés, participación en una determinada actividad y que son fundamentales para su desempeño.

Otra de las dimensiones son las capacidades, Chiavenato (2020) sostiene que tienen que ver con la evaluación del contexto, la forma de obtener información y datos, la capacidad de negociar y cómo actúa para alcanzar los resultados. Para Galunic (2020) son fuentes relevantes e influyentes del talento humano, demostrando ser capaz y competitivo con sus compañeros de trabajo

o incluso ser sustituto para cualquier campo; por ello es el talento humano considerado un activo valioso e importante para la empresa.

Y, una última dimensión y no menos importante es la motivación, entendida un medio que induce al compromiso y cumplimiento de objetivos de la empresa, el esfuerzo y ganas que se le pongan en cada actividad laboral, así como la buena actitud (Chiavenato, 2020). En sí, esta dimensión cumple un papel muy importante en la vida de cada uno de los colaboradores, pues su comportamiento depende del tipo de motivación que le brinda la empresa, si pase desapercibido es muy probable que las entidades no alcancen el éxito o fracasen (Calle, 2021)

La segunda variable está enfocada a la gestión de procesos del crédito, la teoría que destaca y a su vez se tomó en cuenta para el presente estudio es la teoría de la asimetría de la información, fue propuesta por 3 economistas como Estiglitz (1961), Akerlof (1970) y Gasto (1973); sin embargo, es en el 2001 cuando se formalizó a raíz de los aportes realizados por Akerlof, Spence y Stiglitz, los cuales fueron galardonados con el premio nobel de economía en el mismo año. Esta teoría se caracteriza porque se basa en que el prestamista y el prestatario manejan la misma información, sobre todo la básica, aquella relacionada a los riesgos y rendimientos potenciales que están asociados a la inversión. Esta teoría analiza el riesgo moral (monitorea el comportamiento empresarial) y la selección adversa (cometer errores en la toma de decisiones respecto a los préstamos otorgados). También tiene que ver con la aplicación de las "5cs" tales como: carácter, capacidad, capital, garantía y condiciones (Olabamiji & Michael, 2018).

Esta teoría se consideró porque resalta la importancia de que prestatario y el prestamista manejen la misma información logrando transparencia y credibilidad. Pero también, porque la empresa que otorga el crédito evita futuros problemas, los analiza proyectándose los riesgos a los que se podría enfrentar.

Del mismo modo, se entiende como crédito a la capacidad que tiene una entidad financiera o banco para brindar préstamos a una persona interesada en

su adquisición y comprometiéndola a reembolsar el préstamo más los intereses en un futuro; también es considerado como la tarea importante y seria que posee una entidad bancaria (Hossain, 2020). Mientras que la gestión de crédito consiste en que una determinada entidad gestiona el proceso que va desde el acceso hasta la cancelación del crédito o el préstamo (García et al., 2020). En esa misma línea, Hossain (2020) la conceptualiza como un proceso confiable de que el crédito que se otorga a un cliente es recuperable en un futuro y la persona que se encarga de mantener este proceso por lo general es el gerente.

Mafumbo (2020) indica que la gestión de crédito involucra todas las actividades destinadas a garantizar que los clientes paguen sus deudas y cumplan con lo estipulado en el contrato. Asimismo, contar con una adecuada gestión de crédito ayuda a tener una buena posición en el mercado y sobre todo que la empresa tenga liquidez. Akoğlu (2018) sostiene que el proceso para asignar un crédito es evaluado por medios de aplicaciones que han sido creadas por los bancos, este proceso sigue cuatro fundamentales pasos: el primero de ellos es la función del marketing y la recopilación de datos; el segundo es el proceso de inteligencia; el tercero es la función de análisis financiero y el cuarto la asignación del crédito.

Salman (2019) afirma que la gestión de crédito realiza muchas actividades cuando se maneja varias ventas a créditos, ya que esta acción puede generar pérdida a la institución bancaria en términos de gestión del capital de trabajo y solvencia en el largo plazo. Por lo tanto, sostiene que una buena política de gestión de crédito implica identificar las señales de alerta tales como: *alcanzar el límite de sobregiro*, la entidad debe realizar políticas de gestión de activos y créditos; *lista extendida de deudores por antigüedad*, se debe evaluar los métodos de cobros; *los buenos pagadores se ralentizan*, aquí se debe evaluar el sistema de cobro, ya que puede ser lento para los clientes que pagan a tiempo sus cuotas; *calidad de las quejas*, se debe tener cuidado con el sistema, este puede ser ineficiente dando la oportunidad a los clientes de realizar consultas falsas a fin de adquirir un crédito.

Otras de las señales de alerta son *las excusas administrativas*, esto se debe porque el sistema es ineficiente donde el cliente puede aprovecharse

fácilmente; *insolvencias de los clientes*, es de vital importancia que la entidad cuente con un seguro de crédito o contar con una adecuada evaluación interna del riesgo de crédito. *Paradas del proveedor*, esto sucede cuando el proveedor se percata de que la empresa ha excedido el historial crediticio; *calificaciones crediticia y rumores del mercado*, al presentarse este tipo de situación la consecuencia es que se tiene dificultades para atraer nuevos clientes; y por último se encuentran *la baja moral del personal*, esto sucede porque el negocio demuestra los signos de angustia y hace que se pierda parte del personal (Salman, 2019).

En consecuencia, se puede decir que la gestión de procesos de crédito, es un proceso minucioso que se realiza desde el día en que se inicia con la venta a crédito hasta la finalización de la misma, asegurándose de que el cliente cumpla con lo que se estipula en el contrato.

Para dimensionar la segunda variable, se enfocó en lo establecido por Gonzales (2017), siendo éstas: la información, riesgo crediticio, limitación del crédito, organización del crédito y la cobranza. En el caso de la información, consiste en que la persona encargada de la evaluación de los créditos tiene que estar en la capacidad de estudiar, analizar y evaluar al cliente, mientras más sólida sea la información proporcionada por el potencial cliente más oportunidad tendrá de obtener una línea de crédito.

En el caso de la dimensión del riesgo crediticio, sostiene que es un tipo de riesgo muy conocido y común tanto en empresas financieras como en aquellas que no lo son y es generado por la falta de conocimiento sobre los créditos (Gonzales, 2017). Según Mahmud (2020) este riesgo se produce cuando el prestatario (deudor) no logra cumplir el acuerdo (devolución del préstamo) que tuvo con el prestamista. En el caso de las instituciones bancarias cuando los clientes se retrasan en los pagos o incluso no llegan a realizarlos, esto hace que los flujos de efectivo sean vean comprometidos y terminan afectando la liquidez del banco. Para evitar este tipo de inconvenientes el banco debe aplicar un principio de solidez crediticia.

La limitación del crédito, se basa en el establecimiento de un determinado importe a la hora de entregarle un crédito al cliente (previa evaluación), convirtiéndose en una deuda total (Gonzales, 2017). Para Shema (2021) es una de estrategias que las empresas financieras lo utilizan para evitar que el endeudamiento y gasto se eleven. Incluso otorgando créditos pequeños, las instituciones están corriendo el riesgo de que el cliente incumpla con sus obligaciones (Shema, 2021).

Y, la última dimensión es la organización del crédito y la cobranza, donde Gonzales (2017) enfatiza que es importante contar con idóneas políticas, procedimientos, normas, formas de cobro e incluso estar evaluando las mejoras para su implementación.

III. METODOLOGÍA

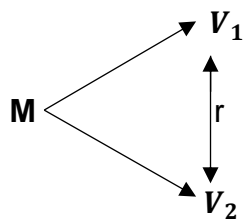
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

La presente investigación siguió el tipo aplicada porque buscó encontrar una solución a un problema identificado en una financiera de Tumbes en el año 2022. En palabras de Ñaupas et al., (2018) este tipo de estudios tienen como finalidad brindar alternativas de solución o buscar soluciones a un problema específico valiéndose de los estudios de tipo básicos para la formulación del problema e hipótesis.

Diseño

El diseño fue no experimental - transversal – correlacional. No experimental porque las variables establecidas en este estudio no siguieron ningún proceso de tratamiento, ya que se tomaron en su contexto natural. Fue transversal porque el estudio se llevó a cabo en un momento dado, es decir en el año 2022, tiempo en que fueron analizadas las variables de estudio. Finalmente, adoptó un diseño correlacional simple porque tiene como fin determinar la relación entre las variables de estudio (Ñaupas et al., 2018), el mismo que adoptó la siguiente estructura:



Donde:

M: Trabajadores de una financiera en Tumbes

V₁: Gestión del Talento Humano

V₂: Gestión de Proceso de Crédito

r: Relación entre V₁ y V₂

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del Talento Humano

Se conceptualiza como un proceso donde se pone en práctica las diversas políticas para dirigir a un grupo de recursos humanos (colaboradores) en función al conocimiento, habilidades, actitudes, capacidades y motivaciones (Chiavenato, 2020).

Respecto a la definición operacional, la Gestión del Talento Humano se evaluó mediante las siguientes dimensiones: el conocimiento, las habilidades, actitudes, capacidades y motivaciones para el cual se hará uso de un cuestionario. La escala de medición fue ordinal.

Variable 2: Gestión de Proceso de Crédito

Consiste en que una determinada entidad gestiona el proceso que va desde el acceso hasta la cancelación del crédito o el préstamo (García et al., 2020).

En cuanto a la definición operacional, la gestión de proceso de crédito se evaluó mediante de las siguientes dimensiones: la información, el riesgo crediticio, la limitación del crédito, y la organización del crédito y la cobranza mediante el cuestionario siguiendo una escala de medición ordinal.

Por otro lado, en el anexo 2 se encuentra la matriz de operacionalización donde se describe con mayor detalle la forma en que se midió cada variable de estudio.

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

Población

La población es entendida como el conjunto de sujetos con características en común (Arias & Covinos, 2021). Para efectos de la presente investigación estuvo conformada por todo el personal, es decir por 13 colaboradores. Además, tiene la característica ser una población pequeña.

Tabla 1

Número de trabajadores por área de una financiera en Tumbes

Área	N°
- Gerente	01
- Jefe de zona	01
- Jefa de operaciones	01
- Funcionarios de consumo	03
- Funcionario de consumo volante	01
- Representante de servicios	03
- Funcionario de negocios y servicios	02
- Coordinador de venta	01
Total	13

Fuente: N° de colaboradores de la entidad financiera

Los criterios de selección fueron los siguientes: en el caso de los de inclusión se encuentran aquellos trabajadores que estén laborando actualmente y opten por participar en el estudio de forma voluntaria. Del mismo modo, se excluye aquellos trabajadores que hayan perdido el vínculo laboral.

Muestra

Por ser una población pequeña, la muestra la conformaron la totalidad de los trabajadores de la entidad financiera en estudio; es decir, 13. En palabras de Conejero (2020), la muestra es definida como aquel grupo de estudio que abarca de un sujeto a más.

Muestreo

Para efectos del presente estudio no se utilizó ningún tipo de muestreo ya que la población se caracterizó por ser pequeña, la misma que constituyeron la muestra (13).

Unidad de análisis

La unidad de análisis para el presente estudio fue el trabajador de una entidad financiera en Tumbes correspondiente al año 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La encuesta, según Feria et al. (2020) es una técnica muy utilizada en las ciencias sociales y a su vez fundamental porque permite recopilar información. En otras palabras, en la presente investigación, la encuesta se aplicará a los trabajadores de una entidad financiera de Tumbes. Es decir, se encuestarán a 13 colaboradores de la financiera seleccionada.

Instrumentos

El cuestionario, para Feria et al. (2020) es un instrumento de la encuesta y está conformado por un conjunto de preguntas cerradas. Para efectos de la presente investigación se elaboraron dos cuestionarios (anexo 3). El primero de ellos corresponde a la primera variable, el cual estuvo conformado por 17 ítems, y el segundo cuestionario estuvo enfocado a la segunda variable conformado por 16 ítems. Ambos cuestionarios siguieron una escala de Likert que va desde siempre (5), casi siempre, (4) a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Validez

Siguiendo a Villasís et al. (2018) sostienen que la validez consiste en una evaluación minuciosa considerando el contenido y construcción del instrumento, los cuales deben guardar relación con las variables de estudio, esta evaluación lo realiza personas especializadas y son ellas las que se encargan de definir si está apto para aplicarlo o no. Bajo esta

definición, los dos instrumentos construidos en el presente estudio fueron validados por especialistas en el tema abordado (anexo 5) y fueron ellos quienes determinaron que están listos para su aplicación.

Confiabilidad

Según Castillo et al. (2018) para medir la confiabilidad de un cuestionario se hace uso de la prueba estadística del alfa de Cronbach, si el resultado es mayor a 0.7 el instrumento es confiable, mientras más se acerca a 1.0 este tendrá una alta probabilidad de ser confiable. Por lo tanto, para calcular el alfa de Cronbach, el instrumento fue aplicado a una muestra piloto que lo constituyeron 12 colaboradores de otra financiera (ver anexo 6), la cual la conformaran trabajadores de otra financiera. La información que se recopiló se procesó en el programa IBM SPSS 26.0 y se calculó el alfa de Cronbach, siendo 0.897 para la gestión de talento humano y 0.803 para la gestión de procesos de crédito (ver anexo 7).

3.5. Procedimientos

El procedimiento que siguió este estudio fue el siguiente: se elaboraron dos instrumentos, uno para cada variable de estudio, estos fueron validados por los expertos. Se aplicó una muestra piloto para determinar la confiabilidad del instrumento, una vez validado se obtuvo su confiabilidad, posterior a ello, se procedió encuestar a la muestra seleccionada. Previo a su aplicación se explicó de forma detallada y se utilizó un lenguaje sencillo para su comprensión. El instrumento se aplicó presencialmente. Posterior a ello, los resultados serán procesados en el programa SPSS v22, luego se analizaron, se discutieron y se formularon las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial donde permitió analizar y describir la información recaba del instrumento de medición, que será plasmada en tablas de frecuencia para mayor entendimiento y análisis. La estadística inferencial permitió contrastar las hipótesis de investigación haciendo uso

del coeficiente de correlación de Spearman, el mismo que fue seleccionado estadísticamente (anexo 10).

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación consideró a los siguientes aspectos éticos: la autonomía debida que el investigador realizó todo el procedimiento necesario para que los participantes tomen una decisión y por voluntad propia formen parte del estudio. La confiabilidad, en este caso el investigador no tomó los datos personales de los participantes que conformaron su muestra de estudio al momento de aplicar los cuestionarios.

La beneficencia, en este caso es el investigador quien buscó el bienestar de los participantes de su estudio, aquí evita que estos se expongan a cualquier acción donde se perjudiquen. Otro de los aspectos éticos que se consideraron fue la no maleficencia, aquí el investigador trato en lo posible de que el participante no se sienta incomodo, ya sea en el ámbito personal como profesional. Finalmente, se respetó la propiedad intelectual, esto implica seguir el estilo Apa en su séptima versión.

IV. RESULTADOS

Descripción de los objetivos

Objetivo general: determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022.

Tabla 2

Relación entre la Gestión de Talento Humano y la Gestión de Proceso de Crédito

		Gestión de proceso de créditos			
		Regular	Deficiente	Total	
Gestión del Talento Humano	Regular	Recuento	2	1	3
		% del total	15,4%	7,7%	23,1%
	Deficiente	Recuento	2	8	10
		% del total	15,4%	61,5%	76,9%
Total		Recuento	4	9	13
		% del total	30,8%	69,2%	100,0%

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario a los trabajadores

Interpretación:

La Tabla 2, se observa que, de 8 encuestados en una financiera de Tumbes, el cual representan el 61,5% indicaron que la gestión de proceso de crédito y gestión del talento humano se ubican en un nivel deficiente, otros 2 trabajadores que constituyeron el 15,4% sostuvieron que las variables mencionadas se ubican en un nivel regular. Asimismo, un colaborador (7,7%) indicó que ante una GTH regular la gestión de proceso de crédito es deficiente. En ese sentido, se sumaron 2 encuestados quienes representaron el 15,4% e indicaron que la gestión del talento humano es deficiente mientras que la gestión de proceso de créditos es regular.

Objetivo específico 1: identificar la relación del conocimiento de los colaboradores y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022.

Tabla 3

Relación entre el conocimiento y la Gestión de Proceso de Crédito

		Gestión de proceso de crédito			
			Regular	Deficiente	Total
Conocimiento	Regular	Recuento	3	5	8
		% del total	23,1%	38,5%	61,5%
	Deficiente	Recuento	1	4	5
		% del total	7,7%	30,8%	38,5%
Total		Recuento	4	9	13
		% del total	30,8%	69,2%	100,0%

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario a los trabajadores

Interpretación:

La Tabla 3, se muestra que el 23,1% de los encuestados indicaron que la dimensión conocimiento de la gestión del talento humano y la gestión de proceso de crédito se ubican en un nivel regular, también se evidencia que el 30,8% de los trabajadores afirmaron que entre las dos variables analizadas el nivel es deficiente. Por otro lado, se encontró que el 38,5% de los encuestados indicaron que su conocimiento es regular por lo que la gestión de proceso de crédito se ubica en un nivel deficiente. Del mismo modo un 7,7% sostuvo que el conocimiento es deficiente, mientras que la gestión de proceso de crédito es regular.

Objetivo específico 2: identificar la relación de las habilidades del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

Tabla 4

Relación entre las habilidades del personal y la gestión de Proceso de Crédito

		Gestión de proceso de crédito			
		Regular	Deficiente	Total	
Habilidades	Regular	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	7,7%	7,7%
	Deficiente	Recuento	4	8	12
		% del total	30,8%	61,5%	92,3%
Total	Recuento		4	9	13
	% del total		30,8%	69,2%	100,0%

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario a los trabajadores

Interpretación:

La Tabla 4, se muestra que el 61,5% de los encuestados en una financiera en Tumbes sostuvieron que tanto la variable gestión de proceso de crédito y la dimensión habilidades de la variable GTH se ubican en el nivel deficiente. Un 30,8% sostuvo que las habilidades que posee el personal son deficientes y que la gestión de proceso de crédito es regular, y solo un 7,7% indicaron que las habilidades de los empleados son regulares y que la gestión de proceso de crédito es deficiente.

Objetivo específico 3: identificar la relación de la actitud de los colaboradores y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

Tabla 5

Relación entre la actitud del personal y la gestión de Proceso de Crédito

		Gestión de proceso de crédito			
		Regular	Deficiente	Total	
Actitud	Regular	Recuento	2	2	4
		% del total	15,4%	15,4%	30,8%
	Deficiente	Recuento	2	7	9
		% del total	15,4%	53,8%	69,2%
Total	Recuento		4	9	13
	% del total		30,8%	69,2%	100,0%

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario a los trabajadores

Interpretación:

La Tabla 5, se observa que el 53,8% calificaron a las actitudes de los trabajadores y a la gestión de proceso de crédito como deficiente; un 15,4% indicaron que estas variables se ubican en un nivel regular. Pero hubo un 15,4% donde sostuvieron que las actitudes de los colaboradores son deficientes y que la gestión de proceso de crédito es regular y viceversa.

Objetivo específico 4: identificar la relación entre las capacidades del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

Tabla 6

Relación entre las capacidades del personal y la gestión de Proceso de Crédito

		Gestión de proceso de crédito			
		Regular	Deficiente	Total	
Capacidades	Regular	Recuento	1	2	3
		% del total	7,7%	15,4%	23,1%
	Deficiente	Recuento	3	7	10
		% del total	23,1%	53,8%	76,9%
Total	Recuento		4	9	13
	% del total		30,8%	69,2%	100,0%

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario a los trabajadores

Interpretación:

La Tabla 6, se muestra que el 53,8% de los encuestados sostuvieron que las capacidades de los trabajadores son deficientes y lo mismo sucede con la gestión de procesos de crédito. Un 7,7% indicadores que estás capacidades al igual que la gestión de proceso de crédito son regulares. Por otro lado, un 23,1% indicó que las capacidades son deficientes y la gestión de proceso de crédito es regular; asimismo, el 15,4% afirmó que estás capacidades de los trabajadores son regulares y que la gestión de proceso de crédito es deficiente.

Objetivo específico 5: identificar la relación entre las motivaciones del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022.

Tabla 7

Relación entre las motivaciones del personal y la gestión de Proceso de Crédito

			Gestión de proceso de crédito		
			Regular	Deficiente	Total
Motivaciones	Regular	Recuento	2	2	4
		% del total	15,4%	15,4%	30,8%
	Deficiente	Recuento	2	7	9
		% del total	15,4%	53,8%	69,2%
Total	Recuento		4	9	13
	% del total		30,8%	69,2%	100,0%

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario a los trabajadores

Interpretación:

La Tabla 7, se muestra que el 53,8% afirmaron que las motivaciones y la gestión de proceso de crédito son deficientes y solo un 15,4% sostuvieron que el nivel fue regular. Este mismo porcentaje sostuvo que las motivaciones de los trabajadores son regulares y que la gestión de proceso de créditos es deficiente.

Contraste de las hipótesis

Consecuentemente se realizó el contraste de las hipótesis de investigación planteadas en el presente estudio. Asimismo, para determinar el nivel de intensidad de la correlación, se apoyó en la escala valorativa del coeficiente de rho de Spearman propuesto por Hernández et al. (2014) tal como se muestra en la tabla 8.

Tabla 8

Escala valorativa de correlación

Valor	Relación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al., (2014, p.305)

Hipótesis general:

H₀: La Gestión de Talento Humano no se relaciona con la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022.

H₁: La Gestión de Talento Humano se relaciona con la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022.

Tabla 9

La Gestión del Talento Humano y su relación con la Gestión de Proceso de crédito

			Gestión del Talento Humano	Gestión de proceso de crédito
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,599*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	13	13
	Gestión de proceso de crédito	Coeficiente de correlación	,599*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	13	13

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario a los trabajadores

Interpretación:

En la Tabla 9, se puede observar que el p-valor es de 0,031 y es menor al 5% de significancia estadística, lo que permitió aceptar la hipótesis de investigación (H₁); es decir, que la gestión del talento humano se relaciona con la gestión de proceso de crédito. Esta relación se demostró mediante el resultado que arrojó el Rho de Spearman de un 0,599, indicando que existe una relación positiva media entre sus variables tal como lo señala Hernández et al. (2014) en su escala de valoración.

Hipótesis específica 1

H₀: El conocimiento de los colaboradores no se relaciona con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022.

H₁: El conocimiento de los colaboradores se relaciona con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022.

Tabla 10

El conocimiento y su relación con la Gestión de Proceso de crédito

			Conocimiento	Gestión de proceso de crédito
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	13	13
	Gestión de proceso de crédito	Coeficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	13	13

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario a los trabajadores

Interpretación:

En la Tabla 10, se muestra un p-valor de 0,001 menor al 5% de estadística significativa, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación (H₁); es decir, que el conocimiento se relaciona con la gestión de proceso de crédito. Además, su relación es positiva considerable (Hernández et al., 2014) ya que el Rho de Spearman fue de 0,785.

Hipótesis específica 2

H₀: las habilidades del personal no se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

H₁: las habilidades del personal se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

Tabla 11

Las habilidades del personal y su relación con la gestión de proceso de crédito

		Gestión de proceso de crédito	
		Habilidades	
Rho de Spearman	Habilidades	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,398
		N	13
Gestión de proceso de crédito	Gestión de proceso de crédito	Coeficiente de correlación	,398
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	13

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario a los trabajadores

Interpretación:

En la Tabla 11, se muestra que el p-valor es de 0,398 mayor al 5% de significancia estadística, lo cual permitió rechazar la H₁ y aceptar la hipótesis nula (H₀). En otras palabras, las habilidades que tiene el personal no se relacionan con la forma en que se gestiona el proceso de crédito.

Hipótesis específica 3

H₀: la actitud de los colaboradores no se relaciona con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

H₁: la actitud de los colaboradores se relaciona con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

Tabla 12

La actitud de los colaboradores y su relación con la gestión de proceso de crédito

			Actitud	Gestión de proceso de crédito
Rho de Spearman	Actitud	Coeficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	13	13
	Gestión de proceso de crédito	Coeficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	13	13

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario a los trabajadores

Interpretación:

En la Tabla 12, se observa que el p-valor es de 0,003 menor al 5% de significancia estadística, lo que permitió aceptar H₁; es decir que la actitud se relaciona con la gestión de proceso de crédito. Adicionalmente se observa que existe una relación positiva considerable (Hernández et al., 2014), pues el Rho de Spearman fue de 0,751.

Hipótesis específica 4

H₀: las capacidades del personal no se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

H₁: las capacidades del personal se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

Tabla 13

Las capacidades del personal y su relación con la gestión de proceso de crédito

			Capacidades	Gestión de proceso de crédito
Rho de Spearman	Capacidades	Coeficiente de correlación	1,000	,287
		Sig. (bilateral)	.	,343
		N	13	13
	Gestión de proceso de crédito	Coeficiente de correlación	,287	1,000
		Sig. (bilateral)	,343	.
		N	13	13

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario a los trabajadores

Interpretación:

En la Tabla 13, se observa que el p-valor es de 0,343 el cual es mayor al 5% de significancia estadística, lo que demuestra que la hipótesis alterna (H₁) se rechaza y se acepta la hipótesis nula (H₀). Esto quiere decir, que las capacidades de los trabajadores no se relacionan con la gestión de proceso de crédito.

Hipótesis específica 5

H₀: las motivaciones del personal no se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

H₁: las motivaciones del personal se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

Tabla 14

Las motivaciones del personal y su relación con la gestión de proceso de crédito

			Motivaciones	Gestión de proceso de crédito
Rho de Spearman	Motivaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,256
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	13	13
	Gestión de proceso de créditos	Coeficiente de correlación	,256	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	13	13

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario a los trabajadores

En la Tabla 14, se observa que el p-valor es 0,049 el cual es menor al 5% de significancia estadística, lo que demuestra que la hipótesis específica 5 de investigación (H₁) sea aceptada. Esto quiere decir, que las motivaciones del personal se relacionan con la gestión de proceso de crédito. Esta relación fue positiva débil (Hernández et al., 2014), ya que el Rho de Spearman arrojó un valor de 0,256.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo, se muestra la discusión de los hallazgos más importantes de la investigación, los cuales se contrastan con aquellos que se muestran en los antecedentes y con la teoría expuesta en el capítulo correspondiente.

En ese sentido, el objetivo general buscó determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022, encontrando que la gestión del talento humano y la gestión de proceso de crédito es deficiente (61,5%) y entre las dos variables analizadas existe una relación positiva media, esto como consecuencia de haber obtenido un p-valor menor al 5% de significancia estadística y un Rho de Spearrman de 0,599. Esto quiere decir, que en efecto la financiera analizada se caracteriza por poseer un grave problema respecto de las variables estudiadas, ya que se evidenció que existe una inadecuada gestión de su talento humano, el cual repercute en la gestión de proceso de crédito.

En esa línea, los resultados descritos anteriormente, guardan relación con la investigación de Coila (2018) donde determinó que las financieras por lo general presentan dificultades en el proceso de la gestión crediticia, el mismo que viene desencadenado por una inadecuada gestión del personal, razón por la cual le conllevó a demostrar que hay una relación positiva entre las variables antes mencionadas ($p=0.0832 < 10\%$). Del mismo modo, Espinoza y Montalvo (2021) también se sumaron al encontrar que la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño de los colaboradores ($p=0,000 < 5\%$; Pearson=0,769).

Por otro lado, se resaltan los aportes de Barrios et al. (2020) al sostener que es importante brindar el debido interés al personal de trabajo, pues su crecimiento y desarrollo personal repercute en el desarrollo de sus actividades laborales. Tal como lo sostuvieron Sikora et al. (2016) una correcta GTH trae buenos resultados, si no se gestiona correctamente no se logran alcanzar los objetivos institucionales. A lo que Chiavenato (2020) enfatizó que está GTH implica que la empresa ponga en práctica el mejoramiento y reforzamiento en el aspecto cognitivo, habilidades, actitudes, capacidades y motivaciones.

También se sumaron los aportes de García et al. (2020) cuando enfatizaron que la gestión de proceso de crédito abarca desde el momento en que se le brinda el acceso al cliente sobre determinado préstamo hasta el momento en que termina de cancelarlo.

Como primer objetivo específico fue identificar la relación del conocimiento de los colaboradores y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022, aquí se encontró que el 38,5% de los trabajadores calificaron que su conocimiento es regular y como consecuencia la gestión de proceso de crédito se ubicó en un nivel deficiente. Por otro lado, los resultados indicaron que las variables se relacionan entre sí ($p=0,001 < 5\%$), y su relación fue positiva considerable (Rho de Spearman= 0,785). Por lo tanto, se demostró que los trabajadores de la financiera no poseen los conocimientos adecuados y necesarios sobre los procesos crediticios, conllevando a una serie de problemas al momento de tomar decisiones o brindar las soluciones respectivas. Una de las razones posibles se encuentra la falta de capacitación del personal de trabajo o la implementación de estrategias que permitan mejorar la gestión de proceso crédito.

Los hallazgos mencionados líneas arriba, se acercan a los encontrados por Pérez (2018) cuando pudo identificar que los trabajadores se caracterizaron por tener un coeficiente intelectual deficiente, donde las empresas en su actuar se sintieron preocupadas para manejar tal situación, de hecho, para las pymes es todo un reto ya que deben generar el valor financiero para que puedan capacitarlos. Otro de los estudios con el cual los resultados guardaron relación fue con el Ashwini y Krishnamurthy (2018) donde evidenciaron que los trabajadores no poseían conocimientos bancarios y esto terminó afectando el proceso de gestión crediticia, pues su gestión fue ineficiente. En ese sentido, Chiavenato (2020) recalcó la importancia de estar constantemente actualizando los conocimientos del sector en que cada individuo se desenvuelve, pues sostuvo que no es suficiente quedarse con los conocimientos previos o básicos, ya que con ellos posiblemente no se logren los resultados que el área o la empresa se ha propuesto alcanzar. También se sumaron los aportes de Salman (2019) al afirmar que los encargados de gestionar los créditos tienen que estar

atentos ante cualquier señal, para ello las personas deben conocer y analizar la situación por la que está atravesando la entidad financiera.

Un segundo objetivo específico que encaminó esta investigación fue identificar la relación de las habilidades del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022, encontrándose que un 61,5% del personal encuestado sostuvieron que las variables se ubican en un nivel deficiente, asimismo no se relacionaron significativamente ($p=0,178>5\%$), esto permitió indicar que estas variables no guardan relación. En otras palabras, las habilidades que han desarrollado los trabajadores a lo largo de su vida son indiferentes en la gestión de proceso de crédito o entendido de otra forma que estas habilidades no son tan importantes al momento de llevar cabo sus actividades laborales, razón por la cual el jefe del área de RRHH como el jefe de agencia no le han brindado el debido interés.

Contrastando los resultados antes mencionados no se acercan a lo que encontró Casana (2019) dado que evidenció que los trabajadores no desarrollan sus habilidades sociales y blandas, y al no hacerlo terminan afectando la realización de sus actividades laborales, pues estas cumplen un papel muy importante al momento de desarrollar cualquier tipo de actividad, ya sea en lo personal u laboral. A lo que se sumaron los aportes teóricos de Chiavenato (2020) al enfatizar que el desarrollo de habilidades del personal es importante, porque le permite desenvolverse adecuadamente en el campo en que se encuentra desarrollando sus actividades laborales e incluso le permite ser un buen líder. También se sumó el estudio de Florida y Mellander (2018) donde una vez más afirmaron que este desarrollo de habilidades le beneficia al trabajador y a la empresa. Por lo tanto, se infiere que las habilidades que tengan los colaboradores son importantes porque les permiten desenvolverse eficazmente y desarrollar eficientemente sus actividades en el ámbito laboral.

Un tercer objetivo específico fue identificar la relación de la actitud de los colaboradores y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022, se encontró que un 53,8% de los encuestados indicaron que las actitudes de los trabajadores no son buenas y que a su vez afecta la gestión de proceso de crédito, lo que permitió que ambas variables se ubiquen en un nivel

deficiente. Asimismo, se encontró que las variables se relacionan entre sí ($p=0,003<5\%$), dicha relación fue positiva considerable (Rho de Spearman $=0,751$). En otras palabras, las actitudes que presenten los colaboradores en su centro de trabajo ante las diversas situaciones afectan el proceso de crédito en la entidad analizada. En el caso, de la entidad analizada, las actitudes de los trabajadores no son buenas, pues parece ser que estos realizan sus actividades con la peor actitud, posiblemente se deba porque el trabajo acumulado, por la presión, porque no se sienten cómodos, entre otros aspectos.

Los resultados descriptos en el párrafo anterior si logran asemejarse a lo encontrado en la investigación de Muhunga et al. (2020), pues determinaron que las actitudes del personal no fueron las adecuadas al momento de desarrollar sus actividades laborales, entre sus razones se debieron principalmente porque el personal no había recibido ninguna capacitación, lo que terminó afectando el desempeño laboral y con ello la gestión crediticia; asimismo, encontraron que las variables si se relacionaron entre sí ($p=0,000<5\%$). Por esta razón los aportes teóricos de Mensah (2019) y Spies et al. (2022) refirieron que las actitudes cumplen un papel muy importante en la vida laboral de los trabajadores, ya que son éstas las que permiten identificar la forma de enfrentar los desafíos; en sí, influye el aspecto psicológico porque se puede observar el interés y participación que tiene cada colaborador ante las diferentes actividades que la empresa organiza, los mismos que son vitales para desenvolverse adecuadamente en el área que le corresponde.

Un cuarto objetivo específico fue la de identificar la relación entre las capacidades del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022. Se encontró que un 53,8% de los encuestados calificaron que las capacidades del personal de trabajo de la entidad financiera analizada se ubican en un nivel deficiente al igual que la gestión de proceso de crédito. Por otro lado, las variables no guardaron relación entre sí ($p=0,343>5\%$). Estos resultados indican que las capacidades de los colaboradores no afectan a la gestión de proceso de crédito; es decir, son indiferentes, ya que pueden existir otros factores que si intervienen directamente o indirectamente, su identificación podría ser materia de investigación.

En ese sentido, los resultados obtenidos respecto al cuarto objetivo específico no son similares a los encontrados por Pérez (2018) ya que evidenció que en cierta forma las capacidades si afectan el desarrollo de las actividades laborales, pues vienen hacer los conocimientos que el talento humano tiene para ejecutar determinadas tareas laborales, y son adquiridas a lo largo de su desarrollo personal, experiencia o de haber estudiado alguna profesión, convirtiéndose en un valor financiero importante para las empresas de los diferentes sectores. Siguiendo la misma línea lo sostenido por el autor antes mencionado se refuerza en el aporte teórico de Galunic (2020), ya que las capacidades le permiten al colaborador demostrar la capacidad y competencia que tiene ante sus compañeros y que es justo lo que marcará la diferencia al momento de realizar sus actividades laborales. Por las razones expuestas es que los resultados encontrados en esta investigación no coinciden con los estudios citados líneas arriba; ya que, en parte, estas capacidades que ha desarrollado cada trabajador si tienen un impacto significativo en la ejecución de sus tareas asignadas, el mismo que también es beneficioso para la empresa en donde se encuentra prestando de sus servicios.

Y, un último objetivo específico fue la de identificar la relación entre las motivaciones del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022. Evidenciándose que un 53,8% de los encuestados no se encuentran motivados por lo que calificaron un nivel deficiente, lo que trajo el mismo resultado en la gestión de proceso de crédito. Se encontró que ambas variables se relacionan significativamente ($p=0,49<5\%$) y su relación fue positiva débil ($\rho = 0,256$). Estos resultados evidenciaron que los trabajadores de la entidad financiera estudiada se encuentran desmotivados, quizá porque el clima laboral no es el bueno, existe un desinterés en ejercer correctamente sus funciones, se sienten olvidados por sus jefes, el área de RRHH no le está brindado el debido interés a los trabajadores, y esto hace que no se cumplan adecuadamente las funciones ni muchos menos se logren alcanzar los objetivos. Por esta razón es que la gestión de proceso de crédito se ha visto afectada.

Los resultados expuestos en el párrafo anterior, se acercan a los encontrados por Tlaiss (2020) donde sostuvo que el factor motivación se ve reflejado en los trabajadores a la hora de desempeñar sus actividades laborales; además pudo evidenciar que las empresas en su deseo de mejorar la situación de su talento humano se ven afectadas al momento de invertir por la inestabilidad económica y política. En otras palabras, el autor encontró que las empresas analizadas si les brindan el debido interés a los trabajadores e incluso se encuentran dispuestos a invertir; sin embargo, la incertidumbre que acecha a su alrededor termina perjudicándolas. Teóricamente, Chiavenato (2020) enfatizó que la motivación es una dimensión fundamental en el desarrollo de las actividades que son asignadas a cada individuo, ya que este factor induce a que el trabajador se comprometa con la empresa y ayude a cumplir los objetivos establecidos por la misma. Por su parte, Calle (2021) afirmó que las empresas que no le brinden el debido interés al personal de trabajo o que no lo motiven muchas veces terminan fracasando. Entonces, la literatura está demostrando que las empresas no deben pasar por alto este factor, ya que perjudica su productividad.

VI. CONCLUSIONES

- 1) La gestión del talento humano se relaciona con la gestión del proceso de crédito en una entidad financiera en Tumbes, 2022.
- 2) El conocimiento de los colaboradores se relaciona con la gestión de proceso de crédito en una entidad financiera en Tumbes, 2022.
- 3) Las habilidades del personal no se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una entidad financiera en Tumbes, 2022.
- 4) La actitud de los colaboradores se relaciona con la gestión de proceso de crédito en una entidad financiera en Tumbes, 2022.
- 5) Las capacidades del personal se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una entidad financiera en Tumbes, 2022.
- 6) Las motivaciones del personal se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una entidad financiera en Tumbes, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Al jefe del área de RRHH y al jefe del área de créditos en coordinación con la alta gerencia de la financiera seleccionada que debe mejorar la gestión del personal, así como la gestión de proceso de crédito mediante capacitaciones según línea de carrera e incentivos monetarios como no monetarios, a fin de tener mejores resultados en el corto y mediano plazo.

Al gerente de agencia de la financiera analizada que debe interesarse en su talento humano y brindarle todos los requerimientos necesarios como capacitaciones y orientación relacionada con temas de gestión de proceso de crédito y atención al cliente, a fin de enriquecer el conocimiento del personal de trabajo.

Al gerente de agencia de la empresa estudiada que debe establecer políticas internas como la de desarrollar habilidades blandas y duras en el personal de trabajo.

Al jefe del área de RRHH de la financiera estudiada que debe supervisar constantemente las actitudes del personal de trabajo antes los diversos desafíos en sus respectivas áreas, a fin de identificar las molestias de cada colaborador.

Al jefe del área de RRHH que debe evaluar las capacidades de los trabajadores y reforzarlas para que se desenvuelvan de forma eficiente a la hora de realizar sus actividades laborales.

Al jefe del área de RRHH en coordinación con gerencia de la financiera seleccionada que debe motivar a su personal mediante incentivos no monetarios como el reconocimiento por el compromiso que el trabajador ha demostrado a lo largo del tiempo, así como incentivos monetarios como bonos por productividad, capacitaciones o acceso a cursos de especialización con la finalidad de aumentar su nivel de motivación.

REFERENCIAS

- Akoğlu, Ç. (2018). *Improvement of credit evaluation process in commercial banking [Tesis de maestría, Işık Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü]*. Retrieved from <https://acikerisim.isikun.edu.tr/xmlui/handle/11729/1380>
- Anastacio, C., García, A., & Mego, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de la Municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. *Ciencias básicas y ciencias sociales*, 12(4), 436-448. doi:<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1394>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. Retrieved from <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Ashwini, H., & Krishnamurthy, M. (2018). Credit Rating for SME's – A Bridge Between Indian SME's and Industrial Finance. *Journal of Engineering & Management*, 2(2), 98-102. Retrieved from <http://jjem.jnnce.ac.in/abstract/JJEM020209.html>
- Barrios, K., Olivero, E., & Figueroa, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Condiciones de la gestión*, 31(2), 55-62. Retrieved from <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n2/0718-0764-infotec-31-02-55.pdf>
- Calle, M. (2021). Motivation of Human Talent and Its Relationship with Citizen Service in a Local Government in Lima, Peru, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 217-247. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Casana, K. (2019). *Análisis de la gestión del talento humano en la división médico legal II del Callao, 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36264>
- Castillo, D., Gónzales, R., & Olaya, A. (2018). Validez y confiabilidad de la versión en español de la Encuesta de Aceptación de Pacientes de Florida. *Revista Colombiana de Cardiología*, 25(2), 131-137. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120563318300032>

- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Revista Multidisciplinar-Ciencia Latina*, 04(02), 684-704.
- Checa, L., Cabrera, X., Chávarry, & Patricia. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112002/>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5ª ed. ed.). Madrid. España: McGraw-Hill.
- Coila, A. (2018). *Calidad de la gestión del talento humano en la gestión del proceso de créditos en las financieras de la región de Puno 2016 - 2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]*. Retrieved from <http://tesis.unap.edu.pe/handle/UNAP/12386>
- Collins, A., M-epbari, N., Sira, Z., & Miebaka, G. (2018). Impact of Credit Management on Bank Performance in Nigeria. *Equatorial Journal of Finance and Management Sciences*, 3(1), 17-23. Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3165764
- Conejero, J. (2020). Una aproximación a la investigación cualitativa. *Neumol Pediatr*, 15(1), 242-244. Retrieved from <https://www.neumologia-pediatrica.cl/index.php/NP/article/view/57>
- Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19 [Tesis de maestría, Universidad Continental]*. Retrieved from <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10409>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica Y educación*, 11(3), 62-79. Retrieved from <http://200.14.53.93/index.php/didascalía/article/view/992>

- Florida, R., & Mellander, C. (2018). *Talent, Skills, and Urban Economies*. Oxford handbooks. Retrieved from <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780198755609.001.0001/oxfordhb-9780198755609-e-23>
- Galunic, C. (2020). Developing Talent and Capabilities. In C. Galunic, *Backstage Leadership the invisible work of highly effective leaders* (pp. 187-232). Fontainebleau, France: Springer Nature Switzerland AG.
- García, W., Valenzuela, B., Gámez, L., & Castillo, B. (2020). Gestión de crédito del programa de crédito impulsado por el ForoMiraflor en el área de Miraflor Moropotente del municipio de Estelí. *Revista Científica de FAREM-Estelí*(36), 53-66. Retrieved from <https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/view/10611>
- Gonzales, A. (2017). *Análisis en el Otorgamiento de los Créditos Comerciales en la Empresa Industrial Litografía Manix S.A.C., 2015-2016 [Tesis de maestría, Universidad Peruana de las Américas]*. Retrieved from <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/90>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed. ed.). México: McGraw Hill. Retrieved from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, V. (2016, Julio - Diciembre). Procedimiento metodológico para el estudio de la motivación laboral y su aplicación en el servicio hospitalario. *RIGC, XIV*(28), 1-15. Retrieved from <https://bit.ly/2THZUjR>
- Hossain, F. (2020). *Analysis of credit management of rupali Bank Ltd*. Daffodil International University.
- Lazo, J. (2021). *Plan de atracción, desarrollo y retención del talento humano para la empresa ICR Consultores [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura]*. Retrieved from <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2844>
- Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias*

Económicas: Investigación y Reflexión, XXVI(1), 181-207. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>

Mafumbo, P. (2020). Credit management, credit policy and financial performance of commercial banks in Uganda. *International Journal of Business and Management Review*, 8(5), 68-99. Retrieved from <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Credit-Management-Credit-Policy-and-Financial-Performance-of-Commercial-Banks-in-Uganda.pdf>

Mahmud, H. (2020). *An Assessment of Credit Risk Management in Banking Industry [Tesis de maestría, Bangladesh University of Professionals]*.

Mensah, J. (2019). Talent management and talented employees' attitudes: mediating role of perceived organisational support. *International review of administrative sciences*, 1-17. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852319844318>

Miranda, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Investigación y Negocios*, 9(13), 20-27. Retrieved from http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372016000100005&script=sci_arttext

Muhunga, B., Kamukama, Nixon, & Frederick, N. (2020). Credit management systems and financial performance of savings and credit cooperatives (SACCOS) in mid-western Uganda. *American Journal of Finance*, 5(1), 43-53. Retrieved from <http://ir.must.ac.ug/handle/123456789/1207>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5a. Edición ed.). Ediciones de la U. Retrieved from <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Olabamiji, O., & Michael, O. (2018). Credit Management Practices and Bank Performance: Evidence from First Bank. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 1(1), 1-10. Retrieved from <https://www.researchgate.net/profile/Michael->

Oseni/publication/331435794_Credit_Management_Practices_and_Bank_Performance_Evidence_from_First_Bank/links/60b54632a6fdcc476bda758f/Credit-Management-Practices-and-Bank-Performance-Evidence-from-First-Bank.pdf

Ones, D., Anderson, N., Viswesvaran, & Kepir, H. (2017). *The SAGE Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology* (2da. Ed. ed.). Los Ángeles: SAGE.

Perez, D. (2018). El capital humano como generador de valor financiero en las Pymes. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 16(1), 115-142. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844339>

Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. Retrieved from https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167

Richa, D., Justin, P., & Vijayshri, T. (2021). The soft skills gap: a bottleneck in the talent supply in emerging economies. *The International Journal of Human Resource Management*, 1(1), 1-33. doi:<https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1871399>

Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús-Lima, enero 2018 [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]*. Retrieved from <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1711>

Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114.

Salman, K. (2019). *Credit management practice in JAT Holdings Bangladesh (Pvt) Ltd. [Tesis de licenciatura, BRAC University]*. Retrieved from <http://dspace.bracu.ac.bd/xmlui/handle/10361/11376>

- Shema, A. (2021). Effects of increasing credit limit in digital microlending: A study of airtime lending in East Africa. *The electronic journal of information systems in developing countries*, 88(3), 1-14. doi:<https://doi.org/10.1002/isd2.12199>
- Siguenza, P. (2016). *Propuesta de mejora para el departamento de talento humano de la Cadena de Farmacias Cadfas S.A. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Retrieved from <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/6784>
- Sikora, D., Thompson, K., Russel, Z., & Ferris, G. (2016). Reimagining Overqualified Human Resources to Promote Organizational Effectiveness and Competitive Advantage. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 3(1), 23-42. doi:<https://doi.org/10.1108/joepp-03-2015-0012>
- Spies, F., Schauer, L., Bindel, T., & Pfeiffer, M. (2022). Talent detection—importance of the will and the ability when starting a sport activity. *German Journal of Exercise and Sport Research*(882), 1-10. doi:<https://doi.org/10.1007/s12662-022-00796-0>
- Tafti, M., Mahmoudsalehi, & Amiri, M. (2017). Critical Success Factors, Challenges and Obstacles in Talent Management. *Industrial and Commercial Training*, 49(1), 15-21. doi:<https://doi.org/10.1108/ICT-05-2016-0036>
- Tlaiss, H. (2020). Exploring talent management in practice: an Arab country-specific empirical investigation. *Employee Relations*, 43(1), 63-81. doi:<https://doi.org/10.1108/ER-10-2019-0411>
- Velorio, M. (2016). *El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las Mypes del distrito de los Olivos-Lima 2014 [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]*. Retrieved from <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2464>
- Vera, A., & Blanco, A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar*, 29(74), 25-44. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v29n74/0121-5051-inno-29-74-25>

- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., & Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421. Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-91902018000400414&script=sci_arttext
- Wang, S., & Cuervo, A. (2016). Overcoming Human Capital Voids in Underdeveloped Countries. *Global Strategy Journal*, 7(1), 36-57. doi:<https://doi.org/10.1002/gsj.1144>
- Zayas, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14), 1-22. Retrieved from <http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema principal Pp ¿De qué manera la Gestión del Talento Humano se relaciona con la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022?	Objetivo general Oo. Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022	Hipótesis general Hg. La Gestión de Talento Humano se relaciona con la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022	Variable 1: Gestión del Talento Humano				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
Problemas específicos P1 ¿Cuál es la relación del conocimiento de los colaboradores y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022? P2 ¿Cuál es la relación de las habilidades del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022? P3 ¿Cuál es la relación de la actitud de los colaboradores y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022? P4 ¿Cuál es la relación entre las capacidades del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022? P5 ¿Cuál es la relación entre las motivaciones del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022?	Objetivos específicos O1. Identificar la relación del conocimiento de los colaboradores y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 O2. Identificar la relación de las habilidades del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 O3. Identificar la relación de la actitud de los colaboradores y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 O4. Identificar la relación entre las capacidades del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 O5. Identificar la relación entre las motivaciones del personal y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022	Hipótesis específicas H1. El conocimiento de los colaboradores se relaciona con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 H2. Las habilidades del personal se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 H3. La actitud de los colaboradores se relaciona con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 H4. Las capacidades del personal se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 H5. Las motivaciones del personal se relacionan con la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022.	Conocimiento	Adquirir conocimiento	Tiene conocimiento de los procesos de la gestión del talento humano que emplea la empres	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Deficiente Regular Eficiente
				Conversión del conocimiento	Retiene los conocimientos y las buenas prácticas que le han inculcado en la empresa sobre sus actividades laborales		
				Aplicación del conocimiento	Pone en práctica todo lo proporcionado y hace uso de las herramientas que la empresa le brinda para llevar a cabo sus labores		
			Habilidades	Protección del conocimiento	Protege el capital intelectual de la institución		
				Orientación a resultados	Participa en los planes de acción para cumplir con los objetivos trazados en la empresa		
				Vocación de servicio	Se encuentra atento (a) a lo que el cliente le solicita y está dispuesto (a) a brindarle el apoyo necesario con la amabilidad y respeto		
			Actitudes	Trabajo en equipo	Participa activamente en cada actividad que se realiza en equipo		
				Empeño	Constantemente se esfuerza por cumplir con todas las actividades asignadas		
			Capacidades	Responsabilidad	Destina el tiempo suficiente a las tareas que se ha propuesto cumplir		
				Programas de capacitación	Lo invitan a las capacitaciones u programas que la financiera realiza La financiera le brinda oportunidades de mejora		

				Confiabilidad	Cree usted que un crédito a largo plazo es más riesgoso para la financiera		
			Limitación del crédito	Monto	Usted considera que limitar el monto a los solicitantes de créditos es una acción para evitar el riesgo		
				Deuda	En la financiera utilizan mecanismos para asegurarse que la el cliente esté al día en sus deudas		
				Tiempo	Considera que el tiempo en que se le brinda para la cancelación del crédito es una limitante crediticia		
				Obligación	Considera que las diversas formas de pago son efectivas para evitar que cliente deje de pagar		
			Organización del crédito y cobranza	Sistema operativo	Cree usted que acortándose los plazos de pago es una buena medida para evitar que los clientes no paguen		
				Procedimientos	La financiera respeta los procedimientos para la cobranza del crédito		
				Estructura	El área crediticia se encuentra en constante evaluación de la facturación, cobranza o la insuficiencia del crédito.		
				Responsabilidades	La financiera cuenta con un sistema computarizado que le permite buscar información, organizarse y realizar la cobranza respectiva		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo La presente investigación siguió el tipo aplicada porque buscó encontrar una solución a un problema identificado en una financiera de Tumbes en el año 2022. En palabras de Ñaupas et al., (2018) este tipo de estudios tienen como finalidad brindar alternativas de solución o buscar soluciones a un problema específico valiéndose de los estudios de tipo básicos para la formulación del problema e hipótesis.</p> <p>Diseño El diseño fue no experimental - transversal – correlacional. No experimental porque las variables establecidas en este estudio no siguieron ningún proceso de tratamiento, ya que se tomaron en su contexto natural. Fue transversal porque el estudio se llevó a cabo en un momento dado, es decir en el año 2022, tiempo en que fueron analizadas las variables de estudio. Finalmente, adoptó un diseño no correlacional simple porque tiene como fin determinar la relación entre las variables de estudio (Ñaupas et al., 2018)</p>	<p>Población La población estuvo conformada por todo el personal, es decir por 13 colaboradores. Además, tiene la característica ser una población pequeña. Los criterios de selección fueron los siguientes: en el caso de los de inclusión se encuentran aquellos trabajadores que estén laborando actualmente y opten por participar en el estudio de forma voluntaria. Del mismo modo, se excluye aquellos trabajadores que hayan perdido el vínculo laboral.</p> <p>Muestra Por ser una población pequeña, la muestra la conformaron la totalidad de los trabajadores de la entidad financiera en estudio; es decir, 13.</p> <p>Muestreo Para efectos del presente estudio no se utilizó ningún tipo de muestreo ya que la población se caracterizó por ser pequeña, la misma que constituyeron la muestra (13).</p> <p>Unidad de análisis La unidad de análisis para el presente estudio fue el trabajador de una entidad financiera en Tumbes correspondiente al año 2022.</p>	<p>Variable 1: Gestión del Talento Humano</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Katty Elizabeth Jimenez Puelles</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Una financiera en Tumbes</p> <p>Variable 1: Gestión de Proceso de Crédito</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Katty Elizabeth Jimenez Puelles</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Una financiera en Tumbes</p>	<p>Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$ <p>Donde, k = El número de ítems $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems. S_T^2 = Varianza de la suma de los ítems. α = Coeficiente de alfa de Cronbach</p> <p>Para el análisis de los datos se utilizó los coeficientes de correlación Rho de Spearman, donde Castillo et al. (2018) sostuvieron que el instrumento es confiable si el resultado es mayor a 0.7.</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Título de la investigación: Gestión del Talento Humano y Gestión de Procesos de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión del Talento Humano	Un proceso donde se pone en práctica las diversas políticas para dirigir a un grupo de recursos humanos en función al conocimiento, habilidades, actitudes, capacidades y motivaciones (Chiavenato, 2020).	Se medirá el conocimiento, las habilidades, actitudes, capacidades y motivaciones mediante el cuestionario	Conocimiento	Adquirir conocimiento Conversión del conocimiento Aplicación del conocimiento Protección del conocimiento	Ordinal
			Habilidades	Orientación a resultados Vocación de servicio Trabajo en equipo	
			Actitud	Empeño Responsabilidad	
			Capacidades	Programas de capacitación Evaluación del desempeño	
			Motivaciones	Compensación Seguridad en el trabajo Oportunidad de desarrollo	
Gestión de Procesos de Crédito	Consiste en que una determinada entidad gestiona el proceso que va desde el acceso hasta la cancelación del crédito o el préstamo (García et al., 2020).	Se medirá la información, el riesgo crediticio, la limitación del crédito, y la organización del crédito y la cobranza mediante el cuestionario	Información	Investigación Análisis Evaluación Toma de decisiones	Ordinal
			Riesgo crediticio	Conocimientos imperfectos Posibles resultados Confiabilidad	
			Limitación del crédito	Monto Deuda Tiempo Obligación	
			organización del crédito y la cobranza	Sistema operativo Procedimientos Estructura Responsabilidades	

Anexo 3. Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO A UNA FINANCIERA DE TUMBES

Estimado colaborador(a) el presente cuestionario tiene por finalidad **determinar la relación entre la gestión de talento humano y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022**. La información brindada es confidencial y será utilizada para fines académicos. A continuación, se presentan 17 afirmaciones en una escala de 5 puntos. Para cada una de estas afirmaciones, indique el grado en el que usted piensa que es cierto, en su caso, marque con un aspa ("X") solo una de las respuestas.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	D1: Conocimiento	5	4	3	2	1
01	Tiene conocimiento de los procesos de la gestión del talento humano que emplea la empresa					
02	Retiene los conocimientos y las buenas prácticas que le han inculcado en la empresa sobre sus actividades laborales					
03	Pone en práctica todo lo proporcionado y hace uso de las herramientas que la empresa le brinda para llevar a cabo sus labores					
04	Protege el capital intelectual de la institución					
	D2: Habilidades					
05	Participa en los planes de acción para cumplir con los objetivos trazados en la empresa					
06	Se encuentra atento (a) a lo que el cliente le solicita y está dispuesto (a) a brindarle el apoyo					

	necesario con la amabilidad y respeto.					
07	Participa activamente en cada actividad que se realiza en equipo					
	D3: Actitud					
08	Constantemente se esfuerza por cumplir con todas las actividades asignadas					
09	Destina el tiempo suficiente a las tareas que se ha propuesto cumplir					
	D4: Capacidades					
10	Lo invitan a las capacitaciones u programas que la financiera realiza					
11	La financiera le brinda oportunidades de mejora					
12	Se encuentra satisfecho con la forma en que la empresa evalúa su desempeño laboral					
13	Se adapta con facilidad a los nuevos cambios sin perjudicar su desempeño laboral					
	D5: Motivaciones					
14	En este último mes la financiera le reconoció por su buen desempeño o por ser un buen trabajador					
15	Se siente orgulloso (a) de lo que ha logrado hasta el momento					
16	Tiene en claro lo que espera de su centro laboral					
17	La financiera le brinda la oportunidad de ir creciendo o ascender de puesto					

¡Gracias por tu participación!



CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE PROCESOS DE CRÉDITO A UNA FINANCIERA DE TUMBES

Estimado colaborador(a) el presente cuestionario tiene por finalidad **determinar la relación entre la gestión de talento humano y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022**. La información brindada es confidencial y será utilizada para fines académicos. A continuación, se presentan 16 afirmaciones en una escala de 5 puntos. Para cada una de estas afirmaciones, indique el grado en el que usted piensa que es cierto, en su caso, marque con un aspa ("X") solo una de las respuestas.

GESTIÓN DE PROCESOS DE CREDITO						
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
D1: Información		5	4	3	2	1
01	Se investiga constantemente a los clientes antes de otorgamiento crediticio					
02	La evaluación crediticia se realiza a partir de la información que el cliente le brinda					
03	Usted es capacitado en temas legales y de gestión de créditos					
04	Usted cree conveniente que el solicitante de un crédito debe permanecer al sector en que se encuentra su empresa					
D2: Riesgo crediticio						
05	Considera que la toma de decisión crediticia debe ser en base a los antecedentes que el cliente tenga					
06	Considera importante que la empresa debe realizar un seguimiento del crédito otorgado					
07	La empresa evalúa diversas opciones para anticipar los riesgos crediticios					
08	Cree usted que un crédito a largo plazo es más riesgoso para la financiera					
D3: Limitación del crédito						

09	Usted considera que limitar el monto a los solicitantes de créditos es una acción para evitar el riesgo					
10	En la financiera utilizan mecanismos para asegurarse que la el cliente esté al día en sus deudas					
11	Considera que el tiempo en que se le brinda para la cancelación del crédito es una limitante crediticia					
12	Considera que las diversas formas de pago son efectivas para evitar que cliente deje de pagar					
D4: Organización del crédito y la cobranza						
13	Cree usted que acortándose los plazos de pago es una buena medida para evitar que los clientes no paguen					
14	La financiera respeta los procedimientos para la cobranza del crédito					
15	El área crediticia se encuentra en constante evaluación de la facturación, cobranza o la insuficiencia del crédito.					
16	La financiera cuenta con un sistema computarizado que le permite buscar información, organizarse y realizar la cobranza respectiva					

¡Gracias por tu participación!

Anexo 4. Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento: Gestión del Talento Humano

Autor: Jimenez Puelles Katty Elizabeth

Año: 2022

Objetivo: Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

Población: Trabajadores de una financiera en Tumbes

Tamaño muestral: Trabajadores de una financiera en Tumbes

Tipo de instrumento: Cuestionario

Lugar de aplicación: Tumbes

Forma de aplicación: Presencial

Duración de la encuesta: 10 minutos

Escala de medición: Tipo Likert

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Fuente: Elaboración propia

Niveles y rangos del instrumento Gestión del Talento Humano

Variable	N° ítems	Escalas y valores	puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos		Valor de equilibrio	N° de bloques
			Max.	Min			L. inferior	L. superior		
Gestión del Talento Humano	17	5=Siempre 1=Nunca	85	17	68	Eficiente	63	85	-22	22
						Regular	40	62	-22	
						Deficiente	17	39	-22	
Dimensiones										
Conocimiento	4	5=Siempre 1=Nunca	20	4	16	Eficiente	15	20	-5	5
						Regular	9	14	-5	
						Deficiente	4	8	-4	
Habilidades	3	5=Siempre 1=Nunca	15	3	12	Eficiente	11	15	-4	4
						Regular	6	10	-4	
						Deficiente	3	5	-2	
Actitud	2	5=Siempre 1=Nunca	10	2	8	Eficiente	8	10	-2	2
						Regular	5	7	-2	
						Deficiente	2	4	-2	
Capacidades	4	5=Siempre 1=Nunca	20	4	16	Eficiente	15	20	-5	5
						Regular	9	14	-5	
						Deficiente	4	8	-4	
Motivaciones	4	5=Siempre 1=Nunca	20	4	16	Eficiente	15	20	-5	5
						Regular	9	14	-5	
						Deficiente	4	8	-4	

Nombre del instrumento: Gestión de Procesos de Crédito

Autor: Jimenez Puelles Katty Elizabeth

Año: 2022

Objetivo: Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

Población: Trabajadores de una financiera en Tumbes

Tamaño muestral: Trabajadores de una financiera en Tumbes

Tipo de instrumento: Cuestionario

Lugar de aplicación: Tumbes

Forma de aplicación: Presencial

Duración de la encuesta: 10 minutos

Escala de medición: Tipo Likert

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Fuente: Elaboración propia

Niveles y rangos del instrumento Gestión de Procesos de Crédito

Variable	N° ítems	Escalas y valores	puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos		Valor de equilibrio	N° de bloques
			Max.	Min			L. inferior	L. superior		
Gestión de Procesos de Crédito	16	5=Siempre 1=Nunca	80	16	64	Eficiente	59	80	-21	21
						Regular	37	58	-21	
						Deficiente	16	36	-20	
Dimensiones										
Información	4	5=Siempre 1=Nunca	20	4	16	Eficiente	15	20	-5	5
						Regular	9	14	-5	
						Deficiente	4	8	-4	
Riesgo crediticio	4	5=Siempre 1=Nunca	20	4	16	Eficiente	15	20	-5	5
						Regular	9	14	-5	
						Deficiente	4	8	-4	
Limitación del crédito	4	5=Siempre 1=Nunca	20	4	16	Eficiente	15	20	-5	5
						Regular	9	14	-5	
						Deficiente	4	8	-4	
Organización del crédito y la cobranza	4	5=Siempre 1=Nunca	20	4	16	Eficiente	15	20	-5	5
						Regular	9	14	-5	
						Deficiente	4	8	-4	

Anexo 5. Validez de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Título: Gestión del Talento Humano y Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPEUSTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del Talento humano Proceso que busca desarrollar cualidades competitivas del talento humano para la implementación de políticas y creación de una estructura organizacional favorable y que a su vez se asignen adecuadamente los recursos con la finalidad de alcanzar el éxito de	Conocimiento Tiene que ver con lo que se sabe, aprendido, constancia, transmisión y compartir lo que se aprendió	Adquirir conocimiento	Tiene conocimiento de los procesos de la gestión del talento humano que emplea la empresa						X		X		X		X		
		Conversión del conocimiento	Retiene los conocimientos y las buenas prácticas que le han inculcado en la empresa sobre sus actividades laborales						X		X		X		X		
		Aplicación del conocimiento	Pone en práctica todo lo proporcionado y hace uso de las herramientas que la empresa le brinda para llevar a cabo sus labores						X		X		X		X		
		Protección del conocimiento	Protege el capital intelectual de la institución						X		X		X		X		
	Habilidades Uso del conocimiento, desarrollando, comunicación y motivación en lo que hace	Orientación a resultados	Participa en los planes de acción para cumplir con los objetivos trazados en la empresa						X		X		X		X		
		Vocación de servicio	Se encuentra atento (a) a lo que el cliente le solicita y está dispuesto (a) a brindarle el apoyo necesario con la amabilidad y respeto.						X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	Participa activamente en cada actividad que se realiza en equipo						X		X		X		X		

Actitud Tiene que ver con lo aprendido, lo transmitido y compartido	Empeño	Constantemente se esfuerza por cumplir con todas las actividades asignadas						X		X		X		X			
	Responsabilidad	Destina el tiempo suficiente a las tareas que se ha propuesto cumplir						X		X		X		X			
Capacidades Tienen que ver con la evaluación del contexto, la forma de obtener información y datos, la capacidad de negociar y cómo actúa para alcanzar los resultados.	Programas de capacitación	Lo invitan a las capacitaciones u programas que la financiera realiza						X		X		X		X			
		La financiera le brinda oportunidades de mejora						X		X		X		X			
	Evaluación del desempeño	Se encuentra satisfecho con la forma en que la empresa evalúa su desempeño laboral							X		X		X		X		
		Se adapta con facilidad a los nuevos cambios sin perjudicar su desempeño laboral							X		X		X		X		
Motivaciones Medio que induce al compromiso y cumplimiento de objetivos de la empresa, el esfuerzo y ganas que se le pongan en cada actividad laboral, así como la buena actitud	Compensación	En este último mes la financiera le reconoció por su buen desempeño o por ser un buen trabajador						X		X		X		X			
	Seguridad en el trabajo	Se siente orgulloso (a) de lo que ha logrado hasta el momento						X		X		X		X			
		Tiene en claro lo que espera de su centro laboral							X		X		X		X		
	Oportunidad de desarrollo	La financiera le brinda la oportunidad de ir creciendo o ascender de puesto						X		X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESO DE CRÉDITO

Título: Gestión del Talento Humano y Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPEUSTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de procesos de crédito Consiste en que una determinada entidad gestiona el proceso que va desde el acceso hasta la cancelación del crédito o el préstamo (García et al., 2020).	Información Consiste en que la persona encargada de la evaluación de los créditos tiene que estar en la capacidad de estudiar, analizar y evaluar al cliente	Investigación	Se investiga constantemente a los clientes antes de otorgamiento crediticio						X		X		X		X		
		Análisis	La evaluación crediticia se realiza a partir de la información que el cliente le brinda						X		X		X		X		
		Evaluación	Usted es capacitado en temas legales y de gestión de créditos						X		X		X		X		
		Toma de decisiones	Usted cree conveniente que el solicitante de un crédito debe permanecer al sector en que se encuentra su empresa						X		X		X		X		
	Riesgo crediticio Ocasionado por el incumplimiento de pago del deudor	Conocimientos imperfectos	Considera que la toma de decisión crediticia debe ser en base a los antecedentes que el cliente tenga						X		X		X		X		
		Posibles resultados	Considera importante que la empresa debe realizar un seguimiento del crédito otorgado						X		X		X		X		
			La empresa evalúa diversas opciones para anticipar los riesgos crediticios						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO"

OBJETIVO: "Determinar la relación entre la gestión de talento humano y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022".


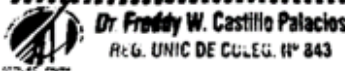
DIRIGIDO A: Colaboradores de una Entidad Financiera en Tumbes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

VALORACIÓN:

Muy Alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Título: Gestión del Talento Humano y Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPEUSTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del Talento humano Proceso que busca desarrollar cualidades competitivas del talento humano para la implementación de políticas y creación de una estructura organizacional favorable y que a su vez se asignen adecuadamente los recursos con la finalidad de alcanzar el éxito de	Conocimiento Tiene que ver con lo que se sabe, aprendido, constancia, transmisión y compartir lo que se aprendió	Adquirir conocimiento	Tiene conocimiento de los procesos de la gestión del talento humano que emplea la empresa						✓		✓		✓		✓		
		Conversión del conocimiento	Retiene los conocimientos y las buenas prácticas que le han inculcado en la empresa sobre sus actividades laborales						✓		✓		✓		✓		
		Aplicación del conocimiento	Pone en práctica todo lo proporcionado y hace uso de las herramientas que la empresa le brinda para llevar a cabo sus labores						✓		✓		✓		✓		
		Protección del conocimiento	Protege el capital intelectual de la institución						✓		✓		✓		✓		
	Habilidades Uso del conocimiento, desarrollando, comunicación y motivación en lo que hace	Orientación a resultados	Participa en los planes de acción para cumplir con los objetivos trazados en la empresa						✓		✓		✓		✓		
		Vocación de servicio	Se encuentra atento (a) a lo que el cliente le solicita y está dispuesto (a) a brindarle el apoyo necesario con la amabilidad y respeto.						✓		✓		✓		✓		
		Trabajo en equipo	Participa activamente en cada actividad que se realiza en equipo						✓		✓		✓		✓		

Actitud Tiene que ver con lo aprendido, lo transmitido y compartido	Empeño	Constantemente se esfuerza por cumplir con todas las actividades asignadas								✓		✓		✓		✓			
	Responsabilidad	Destina el tiempo suficiente a las tareas que se ha propuesto cumplir								✓		✓		✓		✓			
Capacidades Tienen que ver con la evaluación del contexto, la forma de obtener información y datos, la capacidad de negociar y cómo actúa para alcanzar los resultados.	Programas de capacitación	Lo invitan a las capacitaciones u programas que la financiera realiza								✓		✓		✓		✓			
		La financiera le brinda oportunidades de mejora								✓		✓		✓		✓			
	Evaluación del desempeño	Se encuentra satisfecho con la forma en que la empresa evalúa su desempeño laboral									✓		✓		✓		✓		
		Se adapta con facilidad a los nuevos cambios sin perjudicar su desempeño laboral									✓		✓		✓		✓		
Motivaciones Medio que induce al compromiso y cumplimiento de objetivos de la empresa, el esfuerzo y ganas que se le pongan en cada actividad laboral, así como la buena actitud	Compensación	En este último mes la financiera le reconoció por su buen desempeño o por ser un buen trabajador								✓		✓		✓		✓			
	Seguridad en el trabajo	Se siente orgulloso (a) de lo que ha logrado hasta el momento								✓		✓		✓		✓			
		Tiene en claro lo que espera de su centro laboral									✓		✓		✓		✓		
	Oportunidad de desarrollo	La financiera le brinda la oportunidad de ir creciendo o ascender de puesto								✓		✓		✓		✓			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESO DE CRÉDITO

Título: Gestión del Talento Humano y Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPEUSTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de procesos de crédito Consiste en que una determinada entidad gestiona el proceso que va desde el acceso hasta la cancelación del crédito o el préstamo (García et al., 2020).	Información Consiste en que la persona encargada de la evaluación de los créditos tiene que estar en la capacidad de estudiar, analizar y evaluar al cliente	Investigación	Se investiga constantemente a los clientes antes de otorgamiento crediticio						✓		✓		✓		✓		
		Análisis	La evaluación crediticia se realiza a partir de la información que el cliente le brinda						✓		✓		✓		✓		
		Evaluación	Usted es capacitado en temas legales y de gestión de créditos						✓		✓		✓		✓		
		Toma de decisiones	Usted cree conveniente que el solicitante de un crédito debe permanecer al sector en que se encuentra su empresa						✓		✓		✓		✓		
	Riesgo crediticio Ocasionado por el incumplimiento de pago del deudor	Conocimientos imperfectos	Considera que la toma de decisión crediticia debe ser en base a los antecedentes que el cliente tenga						✓		✓		✓		✓		
		Posibles resultados	Considera importante que la empresa debe realizar un seguimiento del crédito otorgado						✓		✓		✓		✓		
La empresa evalúa diversas opciones para anticipar los riesgos crediticios							✓		✓		✓		✓				

	Confiabilidad	Cree usted que un crédito a largo plazo es más riesgoso para la financiera							✓		✓		✓		✓		
Limitación del crédito Establecimiento de un determinado importe a la hora de entregarle un crédito al cliente.	Monto	Usted considera que limitar el monto a los solicitantes de créditos es una acción para evitar el riesgo							✓		✓		✓		✓		
	Deuda	En la financiera utilizan mecanismos para asegurarse que la el cliente esté al día en sus deudas							✓		✓		✓		✓		
	Tiempo	Considera que el tiempo en que se le brinda para la cancelación del crédito es una limitante crediticia							✓		✓		✓		✓		
	Obligación	Considera que las diversas formas de pago son efectivas para evitar que cliente deje de pagar							✓		✓		✓		✓		
Organización del crédito y la cobranza Aplicación de políticas, proceso, normas y formas de cobro adecuadas	Sistema operativo	Cree usted que acortándose los plazos de pago es una buena medida para evitar que los clientes no paguen							✓		✓		✓		✓		
	Procedimientos	La financiera respeta los procedimientos para la cobranza del crédito							✓		✓		✓		✓		
	Estructura	El área crediticia se encuentra en constante evaluación de la facturación, cobranza o la insuficiencia del crédito.							✓		✓		✓		✓		
	Responsabilidades	La financiera cuenta con un sistema computarizado que le permite buscar información, organizarse y realizar la cobranza respectiva							✓		✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “CUESTIONARIO”

OBJETIVO: “Determinar la relación entre la gestión de talento humano y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022”.

DIRIGIDO A: Colaboradores de una Entidad Financiera en Tumbes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: JOSE MARTIN LAZO SANCHEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

VALORACIÓN:

Muy Alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------	------	-------	------	----------

 **JOSE MARTIN LAZO SANCHEZ**
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON
MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Título: Gestión del Talento Humano y Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión del Talento humano Proceso que busca desarrollar cualidades competitivas del talento humano para la implementación de políticas y creación de una estructura organizacional favorable y que a su vez se asignen adecuadamente los recursos con la finalidad de alcanzar el éxito de	Conocimiento	Adquirir conocimiento	Tiene conocimiento de los procesos de la gestión del talento humano que emplea la empresa						✓		✓		✓		✓			
		Conversión del conocimiento	Retiene los conocimientos y las buenas prácticas que le han inculcado en la empresa sobre sus actividades laborales						✓		✓		✓		✓			
		Aplicación del conocimiento	Pone en práctica todo lo proporcionado y hace uso de las herramientas que la empresa le brinda para llevar a cabo sus labores						✓		✓		✓		✓			
		Protección del conocimiento	Protege el capital intelectual de la institución						✓		✓		✓		✓			
	Habilidades	Uso del conocimiento, desenvolvimiento, comunicación y motivación en lo que hace	Orientación a resultados	Participa en los planes de acción para cumplir con los objetivos trazados en la empresa						✓		✓		✓		✓		
		Vocación de servicio	Se encuentra atento (a) a lo que el cliente le solicita y está dispuesto (a) a brindarle el apoyo necesario con la amabilidad y respeto.						✓		✓		✓		✓			
		Trabajo en equipo	Participa activamente en cada actividad que se realiza en equipo						✓		✓		✓		✓			

Actitud Tiene que ver con lo aprendido, lo transmitido y compartido	Empeño	Constantemente se esfuerza por cumplir con todas las actividades asignadas					✓		✓		✓		✓		
	Responsabilidad	Destina el tiempo suficiente a las tareas que se ha propuesto cumplir					✓		✓		✓		✓		
Capacidades Tienen que ver con la evaluación del contexto, la forma de obtener información y datos, la capacidad de negociar y cómo actúa para alcanzar los resultados.	Programas de capacitación	Lo invitan a las capacitaciones u programas que la financiera realiza					✓		✓		✓		✓		
		La financiera le brinda oportunidades de mejora					✓		✓		✓		✓		
	Evaluación del desempeño	Se encuentra satisfecho con la forma en que la empresa evalúa su desempeño laboral					✓		✓		✓		✓		
		Se adapta con facilidad a los nuevos cambios sin perjudicar su desempeño laboral					✓		✓		✓		✓		
Motivaciones Medio que induce al compromiso y cumplimiento de objetivos de la empresa, el esfuerzo y ganas que se le pongan en cada actividad laboral, así como la buena actitud	Compensación	En este último mes la financiera le reconoció por su buen desempeño o por ser un buen trabajador					✓		✓		✓		✓		
	Seguridad en el trabajo	Se siente orgulloso (a) de lo que ha logrado hasta el momento					✓		✓		✓		✓		
		Tiene en claro lo que espera de su centro laboral					✓		✓		✓		✓		
	Oportunidad de desarrollo	La financiera le brinda la oportunidad de ir creciendo o ascender de puesto					✓		✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESO DE CRÉDITO

Título: Gestión del Talento Humano y Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPEUSTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión de procesos de crédito Consiste en que una determinada entidad gestiona el proceso que va desde el acceso hasta la cancelación del crédito o el préstamo (García et al., 2020).	Información Consiste en que la persona encargada de la evaluación de los créditos tiene que estar en la capacidad de estudiar, analizar y evaluar al cliente	Investigación	Se investiga constantemente a los clientes antes de otorgamiento crediticio							✓		✓		✓		✓			
		Análisis	La evaluación crediticia se realiza a partir de la información que el cliente le brinda							✓		✓		✓		✓			
		Evaluación	Usted es capacitado en temas legales y de gestión de créditos							✓		✓		✓		✓			
		Toma de decisiones	Usted cree conveniente que el solicitante de un crédito debe permanecer al sector en que se encuentra su empresa							✓		✓		✓		✓			
	Riesgo crediticio Ocasionado por el incumplimiento de pago del deudor	Conocimientos imperfectos	Considera que la toma de decisión crediticia debe ser en base a los antecedentes que el cliente tenga							✓		✓		✓		✓			
		Posibles resultados	Considera importante que la empresa debe realizar un seguimiento del crédito otorgado							✓		✓		✓		✓			
			La empresa evalúa diversas opciones para anticipar los riesgos crediticios						✓		✓		✓		✓				

	Confiabilidad	Cree usted que un crédito a largo plazo es más riesgoso para la financiera								✓		✓		✓		✓	
Limitación del crédito Establecimiento de un determinado importe a la hora de entregarle un crédito al cliente.	Monto	Usted considera que limitar el monto a los solicitantes de créditos es una acción para evitar el riesgo								✓		✓		✓		✓	
	Deuda	En la financiera utilizan mecanismos para asegurarse que la el cliente esté al día en sus deudas								✓		✓		✓		✓	
	Tiempo	Considera que el tiempo en que se le brinda para la cancelación del crédito es una limitante crediticia								✓		✓		✓		✓	
	Obligación	Considera que las diversas formas de pago son efectivas para evitar que cliente deje de pagar								✓		✓		✓		✓	
Organización del crédito y la cobranza Aplicación de políticas, proceso, normas y formas de cobro adecuadas	Sistema operativo	Cree usted que acortándose los plazos de pago es una buena medida para evitar que los clientes no paguen								✓		✓		✓		✓	
	Procedimientos	La financiera respeta los procedimientos para la cobranza del crédito								✓		✓		✓		✓	
	Estructura	El área crediticia se encuentra en constante evaluación de la facturación, cobranza o la insuficiencia del crédito.								✓		✓		✓		✓	
	Responsabilidades	La financiera cuenta con un sistema computarizado que le permite buscar información, organizarse y realizar la cobranza respectiva								✓		✓		✓		✓	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO"

OBJETIVO: "Determinar la relación entre la gestión de talento humano y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022".

DIRIGIDO A: Colaboradores de una Entidad Financiera en Tumbes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Vallejos More Leandro Alonso

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Ingeniero Agroindustrial e Industrias Alimentarias

Máster en Dirección de Empresas

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

VALORACIÓN:

Muy Alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------	------	-------	------	----------



Mba. LEANDRO ALONSO VALLEJOS MORE
CIP N° 190215

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 6. Base de datos de la muestra piloto

	1- Tiene conocimientos prácticos de los procesos de gestión del talento humano	2- Retiene los conocimientos prácticos de las actividades empresariales	3- Pone en práctica todo lo proporcional y hace uso de las herramientas	4- Protege el capital intelectual de la institución	5- Participa en planes de acción para cumplir con los objetivos trazados en las empresas	6- Se encarga de los planes de acción para el cliente y está dispuesto (a) a participar en cada actividad que se realiza en el equipo	7- Participa activamente en cada actividad que se realiza en el equipo	8- Constantermente se esfuerza por cumplir con todas las actividades asignadas	9- Destina el tiempo suficiente a las tareas que se han propuesto para cumplir	10- Lo invitan a las capacitaciones y programas que la empresa realiza	11- La empresa brinda oportunidades de mejora	12- Se encarga de satisfacer con la forma en que la empresa evalúa su desempeño	13- Se adapta con facilidad a los nuevos cambios sin perjudicar su desempeño laboral	14- En este último mes la financiera reconoció por su buen	15- Se siente orgulloso (a) de lo que ha logrado hasta el momento	16- Tiene claro lo que espere de su centro laboral	17- La financiera brinda la oportunidad de ir creciendo o ascendiendo						
Numero de encuestados	GESTION TALENTO HUMANO																						
	CONOCIMIENTO					HABILIDADES				ACTITUD			CAPACIDADES					MOTIVACIONES					TOTAL
	g1	g2	g3	g4	TOTAL	g5	g6	g7	TOTAL	g8	g9	TOTAL	g10	g11	g12	g13	TOTAL	g14	g15	g16	g17	TOTAL	
1	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00	3.00	4.00	4.00	11.00	4.00	4.00	8.00	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00	3.00	4.00	4.00	4.00	15.00	64.00
2	4.00	3.00	4.00	5.00	16.00	4.00	4.00	4.00	12.00	4.00	5.00	9.00	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00	3.00	4.00	3.00	4.00	14.00	69.00
3	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00	3.00	4.00	4.00	11.00	4.00	4.00	8.00	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00	3.00	4.00	4.00	4.00	15.00	64.00
4	3.00	4.00	4.00	4.00	15.00	4.00	5.00	4.00	13.00	4.00	4.00	8.00	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00	69.00
5	4.00	3.00	4.00	5.00	16.00	4.00	4.00	4.00	12.00	4.00	5.00	9.00	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00	5.00	4.00	3.00	4.00	16.00	71.00
6	4.00	4.00	5.00	4.00	17.00	4.00	4.00	5.00	13.00	5.00	5.00	10.00	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00	74.00
7	3.00	4.00	4.00	4.00	15.00	4.00	5.00	4.00	13.00	4.00	4.00	8.00	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00	69.00
8	4.00	3.00	4.00	5.00	16.00	4.00	4.00	4.00	12.00	4.00	5.00	9.00	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00	3.00	4.00	3.00	5.00	15.00	70.00
9	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00	5.00	5.00	5.00	15.00	5.00	5.00	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00	85.00
10	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00	3.00	4.00	4.00	11.00	4.00	4.00	8.00	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00	3.00	4.00	4.00	4.00	15.00	64.00
11	2.00	4.00	5.00	4.00	15.00	5.00	4.00	5.00	14.00	5.00	4.00	9.00	4.00	5.00	4.00	4.00	17.00	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00	71.00
12	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00	3.00	4.00	4.00	11.00	4.00	4.00	8.00	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00	3.00	4.00	4.00	4.00	15.00	64.00

1-Se investi ga const ante los cliente s antes de otorga mient o credi	2-La eval uación credici ta reali za partir de infor maci ón que	3- Uste des capa cidad o tema s legal de gesti ón de crédit	4- Uste d cree conv enien te que el solic de un crédit debe	5- Consi dera que toma de decisi ón credi cia debe ser base a los antec	6- Con sider a impo rtant e que emp resa debe reali zar un	7-La empr esa evalú a diver sas opcio nes para antic ipar los riesg os	8- Cree usted que un crédit o a largo plazo es más riesg oso para la	9- Uste d consi dera que limita r el mont o a los solic tante s de crédit	10-En la financ iera utiliza meca nism os para aseg urar e que la el canc	11- Cons idera que el tiem po en que se le brind a para la canc	12- Cons idera que las diver sas form as de pago son efecti vas para evitar	13-Cree usted que acortá ndose los plazos de pago es una buena medida para evitar que los clientes no paguen	14-La financie ra respet a los procedim ientos para la cobranza del crédito	15-Ei área creditici a se encuen tra en consta nte evaluac ión de la factura ción, cobran za o la	16-La financie ra cuenta con un sistema comput arizado que le permite buscar informa ción, organiza r y realizar
---	--	--	--	--	---	--	---	--	--	--	--	---	---	--	--

GESTION DE PROCESOS DE CREDITO

INFORMACION				RIESGO CREDITICIO						LIMITACION DEL CREDITO					ORGANIZACIÓN DEL CREDITO Y LA COBRANZA					TOTAL
p1	p2	p3	p4	TOTAL	p5	p6	p7	p8	TOTAL	p9	p10	p11	p12	TOTAL	p13	p14	p15	p16	TOTAL	
4.00	4.00	4.00	3.00	15.00	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00	62.00
4.00	4.00	4.00	3.00	15.00	4.00	5.00	4.00	3.00	16.00	4.00	3.00	3.00	3.00	13.00	3.00	4.00	3.00	5.00	15.00	59.00
4.00	4.00	4.00	3.00	15.00	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00	62.00
4.00	4.00	5.00	3.00	16.00	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00	4.00	4.00	3.00	3.00	14.00	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00	68.00
4.00	4.00	4.00	3.00	15.00	4.00	5.00	4.00	3.00	16.00	4.00	3.00	3.00	3.00	13.00	3.00	4.00	3.00	5.00	15.00	59.00
4.00	4.00	4.00	3.00	15.00	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00	5.00	4.00	4.00	4.00	17.00	63.00
4.00	4.00	5.00	3.00	16.00	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00	4.00	4.00	3.00	3.00	14.00	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00	68.00
4.00	4.00	4.00	3.00	15.00	4.00	5.00	4.00	3.00	16.00	4.00	3.00	3.00	3.00	13.00	3.00	4.00	3.00	5.00	15.00	59.00
4.00	4.00	4.00	3.00	15.00	4.00	5.00	4.00	3.00	16.00	4.00	3.00	3.00	3.00	13.00	3.00	4.00	3.00	5.00	15.00	59.00
4.00	4.00	4.00	3.00	15.00	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00	62.00
5.00	5.00	3.00	3.00	16.00	4.00	5.00	4.00	4.00	17.00	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00	68.00
5.00	5.00	5.00	3.00	18.00	4.00	5.00	4.00	4.00	17.00	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00	70.00

Anexo 7. Confiabilidad del instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Katty Elizabeth Jiménez Puelles
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del Talento Humano y Gestión de Procesos de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022
1.3. ESCUELA DE POSGRADO	:	Administración de Negocios - MBA
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para evaluar la Gestión del Talento Humano
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	06-06-2022.
1.7. MUESTRA APLICADA	:	12

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.897
------------------------------------	--------------


III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Ítem evaluados: 17

Ítem eliminados: 0

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.897 cae en un rango alto y garantiza que el instrumento es confiable para evaluar la Gestión del Talento Humano.

Estudiante: Katty E. Jiménez Puelles
DNI :


Docente : MSc. Lemín Abanto Cerna
Lic. ESTADÍSTICA
COESPE 506

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
g1	65,7500	33,295	,152	,910
g2	65,6667	32,970	,283	,900
g3	65,5833	27,902	,794	,882
g4	65,1667	32,333	,465	,894
g5	65,6667	28,606	,789	,882
g6	65,2500	32,750	,430	,895
g7	65,2500	31,477	,690	,888
g8	65,2500	31,477	,690	,888
g9	65,0833	31,538	,584	,891
g10	65,0833	31,538	,584	,891
g11	65,0000	31,273	,623	,889
g12	65,7500	28,750	,907	,878
g13	65,2500	32,750	,430	,895
g14	65,8333	28,697	,705	,886
g15	65,4167	32,447	,806	,890
g16	65,6667	32,970	,283	,900
g17	65,3333	32,424	,588	,892

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--	--	------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Katty Elizabeth Jiménez Puelles
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del Talento Humano y Gestión de Procesos de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022
1.3. ESCUELA DE POSGRADO	:	Administración de Negocios - MBA
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para evaluar la Gestión de procesos de crédito
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	06-06-2022.
1.7. MUESTRA APLICADA	:	12


II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.803
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítem evaluados: 16</p> <p>Ítem eliminados: 0</p> <p>Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.803 cae en un rango alto y garantiza que el instrumento es confiable para evaluar la Gestión de procesos de crédito.</p>
--

Estudiante: Katty E. Jiménez Puelles
 DNI :


 Docente : MSc. Lemín Abanto Cerna
 Lic. ESTADÍSTICA
 COESPE 506

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	59,0833	15,356	,586	,783
p2	59,0833	15,356	,586	,783
p3	59,0833	15,538	,313	,799
p4	60,2500	17,295	,000	,806
p5	59,2500	17,295	,000	,806
p6	58,5833	16,811	,060	,814
p7	59,1667	15,788	,304	,799
p8	59,4167	12,992	,732	,761
p9	59,0833	15,356	,586	,783
p10	59,4167	12,629	,814	,752
p11	59,7500	16,205	,195	,806
p12	59,7500	16,205	,195	,806
p13	59,5000	14,636	,478	,786
p14	59,0833	15,720	,461	,790
p15	59,6667	12,424	,759	,757
p16	58,5833	16,811	,060	,814

Anexo 8. Autorización para aplicar los instrumentos

Lima, junio del 2022

Autorización para realización de tesis en la entidad financiera - Tumbes

Mediante la presente se autoriza a: Katty Elizabeth Jimenez Puelles- funcionario consumo volante Norte tumbes, la aplicación de la encuesta a todo el personal de la Agencia tumbes (13) sobre: Gestión del Talento Humano y Gestión de Proceso de Crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022 con el fin de recolectar información para la ejecución de tesis MBA universidad cesar vallejo.

Sin más que decir, se emite la presente para los fines que el interesado estime.



DENISSE ROXANA NIEVES CRUZ
Gerente de Agencia Volante

Anexo 9. Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de una financiera en Tumbes

Numero de encuestas	GESTION TALENTO HUMANO																						TOTAL
	CONOCIMIENTO					HABILIDADES				ACTITUD			CAPACIDADES				MOTIVACIONES						
	g1	g2	g3	g4	TOTAL	g5	g6	g7	TOTAL	g8	g9	TOTAL	g10	g11	g12	g13	TOTAL	g14	g15	g16	g17	TOTAL	
1																							
2																							
3																							
4																							
5																							
6																							
7																							
8																							
9																							
10																							
11																							
12																							
13																							

Numero de encuestados	GESTION TALENTO HUMANO																						TOTAL
	CONOCIMIENTO					HABILIDADES				ACTITUD			CAPACIDADES				MOTIVACIONES						
	g1	g2	g3	g4	TOTAL	g5	g6	g7	TOTAL	g8	g9	TOTAL	g10	g11	g12	g13	TOTAL	g14	g15	g16	g17	TOTAL	
1	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	68
2	5	4	4	4	17	5	4	4	13	4	5	9	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	76
3	3	4	5	5	17	4	5	5	14	5	5	10	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	76
4	3	3	4	4	14	3	4	3	10	5	4	9	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	63
5	4	5	4	3	16	4	4	3	11	4	4	8	4	3	5	4	16	3	4	5	3	15	66
6	3	3	4	4	14	3	4	5	12	4	4	8	3	5	3	4	15	3	4	4	4	15	64
7	4	4	3	3	14	5	4	3	12	4	4	8	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	62
8	4	3	3	5	15	4	3	4	11	4	3	7	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	64
9	3	3	3	3	12	4	4	3	11	3	3	6	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	57
10	4	3	3	3	13	3	4	5	12	4	4	8	5	4	4	3	16	4	5	3	5	17	66
11	3	3	3	4	13	4	3	4	11	3	3	6	4	5	4	3	16	4	3	4	3	14	60
12	4	3	3	4	14	3	5	3	11	4	4	8	3	3	4	4	14	4	4	5	5	18	65
13	3	4	4	3	14	4	3	4	11	3	3	6	3	4	5	5	17	4	4	3	4	15	63

Numero de encuestas	GESTION DE PROCESOS DE CREDITO																				TOTAL
	INFORMACION					RIESGO CREDITICIO					LIMITACION DEL CREDITO					ORGANIZACIÓN DEL CREDITO Y LA COBRANZA					
	p1	p2	p3	p4	TOTAL	p5	p6	p7	p8	TOTAL	p9	p10	p11	p12	TOTAL	p13	p14	p15	p16	TOTAL	
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					

Numero de encuestados	GESTION DE PROCESOS DE CREDITO																				TOTAL
	INFORMACION					RIESGO CREDITICIO					LIMITACION DEL CREDITO					ORGANIZACIÓN DEL CREDITO Y LA COBRANZA					
	p1	p2	p3	p4	TOTAL	p5	p6	p7	p8	TOTAL	p9	p10	p11	p12	TOTAL	p13	p14	p15	p16	TOTAL	
1	4	5	5	4	18	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	76
2	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	74
3	5	5	5	3	18	5	5	5	2	17	5	5	2	5	17	5	5	5	5	20	72
4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	72
5	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	1	5	5	5	16	71
6	5	4	4	3	16	5	5	5	3	18	4	5	4	5	18	3	5	5	5	18	70
7	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	70
8	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	69
9	4	4	3	3	14	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	67
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	66
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	65
12	4	4	3	3	14	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	67
13	4	4	5	3	16	4	3	4	5	16	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	66

Anexo 10. Prueba de normalidad

Para contrastar las hipótesis planteadas en el capítulo IV de la presente investigación se procedió hacer el análisis de la prueba de normalidad con el fin de determinar el coeficiente de correlación a utilizar.

Tabla 15

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del Talento Humano	,240	13	,038	,818	13	,011
Gestión de proceso de crédito	,158	13	,200*	,963	13	,795

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 8, se observa las pruebas de normalidad de las variables de estudio, en este caso se hizo uso de la prueba de Shapiro-Wilk debido que la muestra es pequeña, tal como lo indica Romero (2016) en este tipo de prueba solo se procede siempre y cuando la muestra sea igual o menor a 50 ($n \leq 50$).

Donde las hipótesis a contrastar son las siguientes:

H_0 : *Los datos tienen una distribución normal*

H_1 : *Los datos no tienen una distribución normal*

Al observar la probabilidad de las variables en la Tabla 8, el criterio de decisión para esta prueba es que solo basta que una variable tenga como p-valor $< 5\%$ para aceptar la H_1 . En ese sentido, es la gestión del Talento Humano quien cumple con esta condición al arrojar una probabilidad de 0,011. Por ello se acepta H_1 , dando por hecho que los datos no siguen una distribución normal, esto quiere decir que se trata de una estadística no paramétrica. Lo que conlleva a contrastar la hipótesis de investigación mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

Si una de ellas resulta siendo que no es normal y la otra si es normal, por aquellas que no tiene una distribución no normal, al fallar una de ellas para utilizar pruebas no paramétricas.

Anexo 11. Evidencia



CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estimado colaborador(a) el presente cuestionario tiene por finalidad **determinar la relación entre la gestión de talento humano y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022**. La información brindada es confidencial y será utilizada para fines académicos. A continuación, se presentan 17 afirmaciones en una escala de 5 puntos. Para cada una de estas afirmaciones, indique el grado en el que usted piensa que es cierto, en su caso, marque con un aspa ("X") solo una de las respuestas.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	
D1: Conocimiento	5	4	3	2	1	
01		X				
02		X				
03	X					
04		X				
D2: Habilidades						
05		X				
06	X					
07	X					
D3: Actitud						

08	X					
09	X					
D4: Capacidades						
10		X				
11	X					
12		X				
13		X				
D5: Motivaciones						
14	X					
15	X					
16	X					
17	X					

¡Gracias por tu participación!

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE PROCESOS DE CRÉDITO

Estimado colaborador(a) el presente cuestionario tiene por finalidad **determinar la relación entre la gestión de talento humano y la gestión de proceso de crédito en una Entidad Financiera en Tumbes, 2022**. La información brindada es confidencial y será utilizada para fines académicos. A continuación, se presentan 16 afirmaciones en una escala de 5 puntos. Para cada una de estas afirmaciones, indique el grado en el que usted piensa que es cierto, en su caso, marque con un aspa ("X") solo una de las respuestas.

GESTIÓN DE PROCESOS DE CRÉDITO						
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	
D1: Información	5	4	3	2	1	
01		X				
02		X				
03	X					
04	X					
D2: Riesgo crediticio						
05	X					
06	X					
07		X				
08	X					
D3: Limitación del crédito						
09		X				

10	X					
11	X					
12	X					
D4: Organización del crédito y la cobranza						
13		X				
14	X					
15		X				
16	X					

¡Gracias por tu participación!