

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN BANCARIA Y LA
EFICACIA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME DE LA
AGENCIA CANTO GRANDE DEL SCOTIABANK PERU S.A.A 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION**

Investigadores

**Alanya Reyes Renzo
Raymundo Tolentino Melisa**

Asesor

Dr. Edgard Eslava Arnao

**Callao – Perú
Marzo 2018**

HOJA DE REFERENCIA DE JURADO

Título de tesis: “OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN BANCARIA Y LA EFICACIA EN LA COLOGACIÓN DE CRÉDITOS PYME DE LA AGENCIA CANTO GRANDE DEL SCOTIABANK PERÚ S.A.A 2017”

Sustentante: Bach. Renzo Alanya Reyes

Acta de Sustentación: Nro. 016 registrada en el libro N°01 de Actas de Sustentación por Ciclo Taller de Tesis para la obtención del Título profesional de licenciado en administración.

Siendo el jurado examinador:

- | | |
|---|--------------|
| ✓ Dr. Marco Antonio Guerrero Caballero | : Presidente |
| ✓ Dr. José Luis Portugal Villavicencio | : Secretario |
| ✓ Dr. Félix Alejandro Bonilla Rodríguez | : Vocal |
| ✓ Dr. Edgard Alfredo Eslava Arnao | : Asesor |

ÍNDICE

CARATULA	I
HOJA DE RESPETO	II
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO	III
INDICE	IV
DEDICATORIA	IX
AGRADECIMIENTO	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCION	XIII
I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION	1
1.1. Identificación del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación	7
1.4.1. Justificación teórica	7
1.4.2. Justificación social	7
1.4.3. Justificación metodológica	7
1.4.4. Justificación ambiental	8

1.5.	Importancia	8
II: MARCO TEÓRICO		9
2.1.	Antecedentes de la investigación	9
2.1.1.	Investigaciones nacionales	9
2.1.2.	Investigaciones extranjeras	14
2.2.	Bases teóricas	19
2.3.	Definición de términos	33
2.3.1.	Principales	33
2.3.2.	Secundarias	36
2.4.	SCOTIABANK	42
III. VARIABLES E HIPÓTESIS		49
3.1.	Variables e indicadores	49
3.2.1.	Variable independiente	49
3.2.2.	Variable dependiente	49
3.2.	Operacionalización de variables	50
3.3.	Hipótesis	51
3.3.1.	Hipótesis general	51
3.3.2.	Hipótesis específicas	51
IV. METODOLOGÍA		59
4.1.	Tipo de investigación	52
4.2.	Diseño de investigación	52
4.3.	Población y muestra	52
4.4.1.	Población	52

4.4.2. Muestra	53
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
4.5. Procedimiento de recolección de datos	54
4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos	55
V. RESULTADOS	57
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	81
6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados	81
VII. CONCLUSIONES	85
VIII. RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS	94
Anexo 1: Matriz de consistencia	94
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	95
Anexo 3: Escala	97
Anexo 4: Cuestionario	101
Anexo 5: Opinión de expertos	102

TABLAS DE CONTENIDO

TABLAS

Tabla Nro. 3.1. Operacionalización de variables	50
Tabla Nro. 4.1. Estadística de fiabilidad	56
Tabla Nro. 5.1. Pregunta 1 de la escala	57

Tabla Nro. 5.2. Pregunta 2 de la escala	58
Tabla Nro. 5.3 Pregunta 3 de la escala	59
Tabla Nro. 5.4. Pregunta 4 de la escala	61
Tabla Nro. 5.5.Pregunta 5 de la escala	62
Tabla Nro. 5.6. Pregunta 6 de la escala	64
Tabla Nro. 5.7. Pregunta 7 de la escala	65
Tabla Nro. 5.8. Pregunta 8 de la escala	67
Tabla Nro. 5.9. Pregunta 9 de la escala	68
Tabla Nro. 5.10. Pregunta 10 de la escala	70
Tabla Nro. 5.11. Pregunta 11 de la escala	71
Tabla Nro. 5.12. Pregunta 12 de la escala	73
Tabla Nro. 5.13. Pregunta 13 de la escala	74
Tabla Nro. 5.14. Pregunta 14 de la escala	76
Tabla Nro. 5.15. Pregunta 15 de la escala	77
Tabla Nro. 5.16. Pregunta 16 de la escala	79

GRÁFICOS

Gráfico Nro. 5.1. Pregunta 1 de la encuesta	57
Gráfico Nro. 5.2. Pregunta 2 de la encuesta	59
Gráfico Nro. 5.3. Pregunta 3 de la encuesta	60
Gráfico Nro. 5.4. Pregunta 4 de la encuesta	62
Gráfico Nro. 5.5. Pregunta 5 de la encuesta	63

Gráfico Nro. 5.6. Pregunta 6 de la encuesta	65
Gráfico Nro. 5.7. Pregunta 7 de la encuesta	66
Gráfico Nro. 5.8. Pregunta 8 de la encuesta	68
Gráfico Nro. 5.9. Pregunta 9 de la encuesta	69
Gráfico Nro. 5.10. Pregunta 10 de la encuesta	71
Gráfico Nro. 5.11. Pregunta 11 de la encuesta	72
Gráfico Nro. 5.12. Pregunta 12 de la encuesta	74
Gráfico Nro. 5.13. Pregunta 13 de la encuesta	75
Gráfico Nro. 5.14. Pregunta 14 de la encuesta	77
Gráfico Nro. 5.15. Pregunta 15 de la encuesta	78
Gráfico Nro. 5.16. Pregunta 16 de la encuesta	80

FIGURAS:

Figura Nro. 2.1 Clasificación Pyme	26
Figura Nro. 3.1 Créditos directos	44

DEDICATORIA

A nuestros padres por su esfuerzo, ejemplo de superación y por la confianza depositada en nosotros.

AGRADECIMIENTO

“A los docentes de la Facultad de Administración incluido nuestro asesor Edgard Eslava, quienes nos brindaron de conocimientos para el logro de la presente tesis.”

RESUMEN

La presente tesis tiene como finalidad determinar el nivel de relación entre la optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme de la agencia Canto Grande, del Banco Scotiabank, 2017.

En la actualidad se vienen implementando a nivel de entidades bancarias la optimización de procesos con la finalidad de obtener diversos beneficios como incrementos en las colocaciones de créditos. Está dividido en nueve partes:

Tomando como primer capítulo el planteamiento de la investigación, donde se formula el problema general y los problemas específicos con sus respectivos objetivos, justificación y la importancia de la realización de la investigación.

El siguiente capítulo abordó el marco teórico conteniendo los antecedentes a la investigación, bases teóricas con autores que aportan al desarrollo de la investigación y luego las definiciones conceptuales.

El capítulo III se definió las variables e hipótesis general y específicos y la operacionalización de variables de la cuales se desprende los indicadores, celeridad en tiempo de respuesta, flexibilidad en el otorgamiento de crédito y requisitos documentarios.

Los siguientes capítulos son resultados, discusión de resultados realizado con la aplicación del software SPSS 22.0, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Palabras claves: optimización, proceso, gestión bancaria, eficacia.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to determine the level of relationship between the optimization of banking management processes and the efficiency in the placement of SME loans from the agency Canto Grande, of Banco Scotiabank, 2017.

Currently, processes optimization are being implemented at the level of banking entities in order to obtain various benefits such as increases in loan placements.

Which is divided into nine parts: Taking as a first chapter the research approach, where the general problem and specific problems are formulated with their respective objectives, justification and the importance of carrying out the research.

The following chapter addressed the theoretical framework containing the background to the research, theoretical bases with authors that contribute to the development of research and then conceptual definitions.

Chapter III defined the variables and general and specific hypotheses and the operationalization of variables from which the indicators are derived, speed in response time, flexibility in the granting of credit and documentary requirements.

The following chapters are results, discussion of results made with the SPSS 22.0 software application, conclusions, recommendations and bibliographical references.

Keywords: optimization, process, bank management, efficiency.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca establecer la relación entre la optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme, considerando la opinión de los clientes de la agencia Canto Grande del Scotiabank Perú S.A.A.

La investigación resalta la suma importancia del estudio al ser realizado en una empresa multinacional catalogada dentro de las diez mejores empresas para trabajar según el Place to work 2017, a su vez el enfoque dirigido hacia las Pyme que hoy en día representan el 95.6% de las empresas nacionales.

Asimismo, la investigación ha sido dividida en nueve capítulos. Los cuatro primeros son planteamiento del problema, marco teórico, variables e hipótesis, metodología los cuales son previos a la ejecución de las encuestas hacia los clientes. En los dos siguientes capítulos se detallan los resultados y la discusión de resultados para posteriormente brindar las conclusiones, recomendaciones y sus respectivas referencias bibliográficas.

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

1.1. Identificación del problema

En la actualidad se vienen implementando a nivel de entidades bancarias la optimización de procesos con la finalidad de obtener diversos beneficios como incrementos en las colocaciones de créditos, satisfacción del cliente, mejorar la productividad, obtener ventajas competitivas, disminuir la cantidad de documentos mejorando en medio ambiente, entre otros beneficios. En ese sentido nos enfocaremos en el segmento Pyme, enfocándonos en el incremento de la celeridad de tiempo de respuesta del resultado del crédito, otorgar flexibilidad en la evaluación de crédito y reducir la cantidad de documentación como requisitos solicitados al cliente para posteriormente realizar el desembolso del efectivo.

Es de nuestro interés, como profesionales de la carrera de ciencias administrativas con especialización en finanzas y como colaboradores de entidades bancarias; implementar mejoras de desarrollo de procesos en los tres sectores económicos (industrial, comercial y servicios) considerando su alta competitividad que el mercado lo demanda a través del financiamiento para inversiones directas de corto plazo para capital de trabajo, mediano plazo para compra de activos fijos y largo plazo para adquisición de locales comerciales a través de sus diversos productos o servicios bancarios o inversiones indirectas como cartas fianzas o certificados de depósitos bancarios.

Considerando que en el 2017 las Pymes representaban el 96.5% de empresas y personas naturales con negocio en el Perú, es importante conocer y desarrollar el crecimiento económico; toda vez que la economía nacional se mueve por medio de las Pymes.

Muchas de las Pymes de hoy cuentan con oportunidades de negocio para tiempos limitados conocidos como campañas, por ejemplo:

- Campaña escolar para librerías, fabricantes o comercializadores de mochilas, uniformes escolares, o anticipadamente inversión en mejoras de infraestructura para colegios durante el verano.
- Campañas navideñas para negocios comercializadores o fabricantes de decoraciones, bicicletas, ropa, importadores de juguetes, panaderías, avícolas, carnicerías entre otros.
- Campaña San Valentín, día de la madre para negocios dedicados a la fabricación y venta de decoraciones o recuerdos.
- Campaña fiestas patrias para negocios de muebles, de entretenimiento entre otros.
- Para el año 2018 en la fiebre del futbol la campaña al mundial para negocios de manufactura y comercio de camisetas, ventas de electrodomésticos entre otros.

Para ello requieren anticipadamente préstamos para las inversiones mencionadas los cuales tienen que ser oportunas, independientemente del tiempo que necesito la gestión bancaria.

Actualmente, diversas entidades bancarias, financieras, cajas de ahorro, en otras entidades financieras e inclusive no financieras como cooperativas, se han interesado en brindarle un mejor trato, mayores facilidades, empatía y demostrar al cliente que los procesos para acceder a un préstamo no son extensos o complicados, sin embargo cada entidad a fin de disminuir riesgo en una colocación de créditos cuenta con diversos parámetros de evaluación como: experiencia en el negocio, edad mínima y máxima del cliente, patrimonio, formalización del negocio, nivel de ventas, permisos o licencias, entre otros parámetros; para ello los clientes demandan mayor flexibilidad .

Como investigadores contamos con conocimientos y experiencia de varios años en el rubro bancario, a fin de poder aplicar adecuadamente en este nuevo contexto de la administración bancaria, sobre optimización de procesos, acorde con las políticas de créditos vigentes por el banco. Conocemos que cada entidad cuenta con metas en sus diferentes productos o servicios bancarios, algunos de ellos relacionados con la colocación de créditos; metas como: Incremento de cartera de clientes, incremento de los montos de la colocación de créditos; con una adecuada eficacia en la colocación o desembolso de créditos se obtiene una mayor participación de mercado, según reporte de Asbanc se encuentran los bancos en el

siguiente orden: Primero al Banco de Crédito, siguiente al Banco BBVA Continental, Scotiabank Perú y posteriormente al Interbank.

La presente investigación se desarrollará en la empresa privada Scotiabank Perú S.A.A con el nombre comercial Scotiabank, siendo los dos funcionarios de negocios Pyme del distrito de San Juan de Lurigancho, los oficiales de crédito del área de riesgos y el área de administración de créditos de la oficina principal participantes en el desarrollo de los procesos y siendo los clientes con préstamos Pyme vigentes de la agencia Canto Grande considerados como la población de la presente investigación.

La Investigación se realiza tomando en cuenta los cambios continuos en los procesos de gestión bancaria, la cual deben desarrollar las entidades bancarias para ofrecer celeridad en los tiempos de respuesta, mayor flexibilidad en la colocación de crédito; asimismo cubrir la demanda oportuna de los clientes, generalmente negocios con recursos escasos y emprendedores.

Observamos que las entidades bancarias solicitan un listado de requisitos los cuales son entregados por medio de copia simple y siguientemente revisar y firmar diversos formatos como solicitudes, contratos, pagarés, entre otros; a pesar de encontrarnos en una era digital donde se pueden enviar documentos virtualmente no se están considerando un adecuado desarrollo sostenible para el cuidado del medio ambiente.

Como espacio geográfico se ha elegido a la agencia Canto Grande ubicado en el distrito San Juan de Lurigancho, considerado el distrito más poblado en el departamento de Lima con 1 128 000 habitantes a inicios del 2017 según el INEI y el sétimo distrito más extenso en el departamento de Lima que actualmente se encuentra en crecimiento económico; que cuenta con 234 566 negocios demandantes de créditos, se hace mención que existe aproximadamente un 10% de clientes cuyos negocios se ubican fuera del distrito.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme de la agencia de Canto Grande del Scotiabank Perú S.A.A?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación de la celeridad de tiempo de respuesta con la eficacia en la colocación de créditos Pyme?
- b. ¿De qué manera impacta la flexibilidad de evaluación crediticia en la colocación de créditos Pyme?

- c. ¿De qué manera se relaciona la reducción de requisitos documentario con la eficacia en la colocación de créditos Pyme?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación de la optimización de los procesos de la gestión bancaria con la eficacia en la colocación de créditos pyme de la agencia Canto Grande del Scotiabank Perú S.A.A.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación de la celeridad de tiempo de respuesta y la eficacia en la colocación de créditos Pyme.
- b. Establecer el nivel de impacto de la flexibilidad de evaluación crediticia en la colocación de créditos Pyme
- c. Conocer la relación directa de la reducción de requisitos documentarios y la eficacia en la colocación de créditos Pyme.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La tesis presenta un interés de demostrar evidencia empírica en los resultados obtenidos del impacto de la optimización de procesos de gestión bancaria en la colocación de créditos Pyme.

1.4.2. Justificación social

La investigación tiene como fin de mejorar la accesibilidad a créditos Pyme, los cuáles exigen una atención inmediata para obtención de capital de trabajo en campañas, ofertas de compra de mercadería o insumos o adquisiciones de activos fijos.

1.4.3. Justificación metodológica

Evaluar técnicas que permitan medir la relación de la optimización de procesos de gestión bancaria y el incremento de la colocación de créditos Pyme, que implique mejoras en sus procesos de gestión bancaria, como resultado de los cambios efectuados a fin de seguir con su mejora en sus procesos y cumplimiento de los objetivos de Scotiabank S.A. A.

1.4.4. Justificación Ambiental

Impulsar a reducir el uso y desgaste de hojas utilizados como documentación requerida y formatos del banco a fin de cuidar nuestro medio ambiente.

1.5. Importancia

La investigación es importante ya que impulsa el desarrollo económico en el distrito más grande del país, y por ende el fortalecimiento de la economía del país, teniendo como un aliado estratégico en el otorgamiento de crédito pyme al banco Scotiabank Perú SAA.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones nacionales

Raffo Lecca, Eduardo E. (2011), en la tesis "*Optimización de las facilidades del servicio en una entidad bancaria*", de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

RESUMEN: En la investigación se menciona que hoy en día como producto obtenido de la globalización económica y la evolución de las TIC's, las entidades financieras se ven en la gran necesidad de fijarse objetivos en los cuales se plasma la máxima eficiencia y eficacia en el uso de recursos, para continuar con la adecuada posición en el mercado, en paralelo disminuyendo sus costos e incrementando su rentabilidad. La tesis utiliza la aplicación del *Kaisen*, como una manera de lograr una mejora continua en la empresa, la cual está enfocada en el tiempo de espera de los clientes, en el área de caja, ya que en la actualidad la mayoría de las entidades financieras cuentan con una gran desventaja que es el tiempo de atención.

La entidad financiera según los datos obtenidos cuenta con un rango entre 6 y 23 min que permanece el cliente en la agencia desde que entra hasta que sale.

CONCLUSIÓN: Del trabajo lograron corroborar que las acciones decididas anteriormente por la entidad afectaron directamente con la calidad de servicio, las cuales fueron disminución de personal y el desinterés por parte del departamento de Organización y Métodos.

La presente tesis busca ofrecer las mejores facilidades para lograr un servicio más ágil y de alta calidad, tomando en cuenta la disponibilidad del equipo y la cantidad de personal adecuado, el cual es base fundamental para el cumplimiento de objetivos.

Miranda Boado, Walter Jonathan (2014), en la tesis "Mejoras en el proceso de atención al cliente de créditos Pymes y el nivel de colocaciones de créditos en la agencia La Esperanza – Trujillo Edpyme Raiz en el periodo Enero – Octubre 2013", de la Universidad Nacional de Trujillo.

RESUMEN: Detalla acerca de la atención al cliente, el cual conlleva a cumplir diversos estándares en el entorno cada vez más

competitivo, estudios recientes han corroborado que la rentabilidad de la empresa es resultado del conocimiento de las necesidades de los clientes y la satisfacción al recibir el producto o servicio. Las Pymes en el Perú representan un gran porcentaje en el crecimiento económico, obteniendo un 42% del PBI.

La presente tesis, deslinda de sus variables, los puntos de valor agregado, capacidad de respuesta, confianza, buena atención al cliente y los créditos pyme, como fuente de investigación y su relación entre ellos. Según los datos obtenidos luego de aplicar la encuesta, se concluye que se relaciona directamente el incremento de créditos con la buena atención que brinda el personal, entablando un clima de confianza con los clientes, en todas las áreas que están involucradas en el crédito.

RESULTADO: Uno de los puntos más resaltados es el de la rapidez de respuesta de la solicitud de crédito, hay una deficiencia en la atención oportuna a las solicitudes, lo cual implementando las mejores, se lograra resolver ya que representa un valor significativo para el cliente. Una recomendación es el de siempre mantener contacto con el cliente, procurando que se sienta especial e importante para la financiera, logrando mantener una base sólida de datos que conlleve a incrementar la colocación de créditos Pyme.

Samaniego Montoya, Celfa Mónica (2013), en la tesis “*Incidencias del control interno en la optimización de la gestión e las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo*”. Tesis de la Universidad San Martín de Porres.

RESUMEN: Se basa en la evaluación y observación que se llevó a cabo en el distrito de Chaclacayo, en donde existen diversas microempresas, las cuales pueden tener un mejor desarrollo económico si supieran utilizar las herramientas para optimizar su gestión. Tomando de base fundamental se estructura el principal objetivo donde el control interno influye en la gestión de las microempresas.

CONCLUSIÓN: Hoy en día muchas de las microempresas en el Perú son familiares, las cuales no cuentan con control interno, lo cual genera a que se presenten contingencias que pueden afectar a la empresa, donde la informalidad es uno de los puntos más débiles. Como conclusión de la investigación, se tiene como resultado que el control interno sí influye en el desarrollo de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas de ellas no lo tienen definidos, por lo cual no pueden evaluar y contrastar de periodo a periodo. Como recomendación sugieren que todas las microempresas implanten un sistema de control interno, ya que

establece un rol significativo logrando mantener un ambiente de control adecuado.

Alcántara Parra, Hugo Andrés (2014), en la tesis “*Optimización en el proceso del crédito hipotecario para el sector Pyme en el Banco de Crédito*”. Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo.

RESUMEN: Se basa en que la presente década se ha desarrollado un boom de la construcción, las cuales tienen mayor relevancia la construcción de viviendas apoyadas por el estado con los programas Techo Propio y Mi vivienda, los cuales son reflejados con el aumento en el ingreso de los trabajadores.

La presente tesis estudia sobre la colocación de créditos hipotecarios enfocada a las Pyme en el BCP, banco que cuenta con gran presencia en el mercado nacional, ocupando el segundo lugar en La Libertad, lugar de investigación. En la cual detalla que se hallan diversas limitaciones, debido a la centralización en la evaluación de créditos, tiempos de respuesta muy largos, ya que está ubicada en Lima, esto conlleva a que los clientes busquen otras opciones de financiamiento, lo cual reduce el incremento de ingresos al banco, la presente tesis tiene como objetivo principal el informar sobre el procedimiento óptimo de un crédito hipotecario en el sector Pyme.

CONCLUSIÓN: De la investigación se determina que se puede disminuir el tiempo de respuesta eliminando una gestión, la cual la desarrolla en gestor hipotecario, debido a que se duplican las actividades, ya que el Funcionario Pyme, quien cuenta con autonomía también la puede realizar. El cual plantea que los procesos para otorgar un crédito hipotecario no son los efectivos, por lo cual al eliminar el proceso del gestor hipotecario se incrementa la colocación de créditos a la par se reducen los costos unitarios tal como la teoría económica la describe.

2.1.2. Investigaciones extranjeras

Cifuentes Ruiz, Deisy Lorena (Quito – Ecuador 2007) en la tesis “*Optimización y Automatización del Proceso de Crédito Para el segmento personas de una Institución Financiera*”.

RESUMEN: Tiene por finalidad llevar a cabo una propuesta de optimización y automatización de procesos, que se basa principalmente en la disminución de tiempos por medio de la disminución de la burocracia, desperdicio y repetición de una misma actividad en el proceso. Debido a los tiempos prolongados y variabilidad del mismo para los clientes se opta por investigar y definir que el proceso del crédito es crítico y que requiere de un

análisis para plantear mejoras de desarrollo, teniendo en cuenta la optimización de recursos. Y así poder atender a los clientes de manera más proactiva a sus necesidades crediticias.

Siendo el proceso de crédito el que genera mayor rentabilidad para la empresa, es de suma importancia la optimización y mejora de recursos para la institución financiera. Se realizó un análisis respecto a la cantidad de solicitudes de créditos ingresadas.

CONCLUSIÓN: El más alto porcentaje era de garantías hipotecarias, garantía personal, representan el 80% y los demás créditos el 20%. Haciendo uso de hojas de ruta se logró determinar los tiempos en promedio de proceso para gestionar una garantía hipotecaria y una garantía personal, con 45 días y 7.56 días respectivamente. Se logró determinar los problemas actuales al realizar un análisis de Pareto, el cual determinó que las principales actividades que presentan son los reprocesos. Como conclusión final se llegó a que la principal estrategia a tomar es la eliminación de la duplicidad e incremento de actividades que agregan valor al proceso. Logrando así la optimización de recursos y tiempo en la respuesta de créditos a los clientes. Considerando con suma importancia que en esta investigación no está incluyendo el enfoque al talento humano e inversiones en la calidad.

Mercado Ortíz, J., & Toncel Duran, E. (Barranquilla – Colombia 2015), en la tesis “Diseño de la gestión de colocación de créditos por libranza en empresas de externalización de asesorías financieras”.

RESUMEN: El objetivo básico es diseñar un modelo de colocación de créditos en empresas de externalización de asesorías financieras el cual permita mejorar la gestión del negocio. El problema central que existe en este tipo de empresas que realizan el proceso de colocación de créditos es que generalmente producen retrasos en los servicios prestados y no se brinda un respaldo frente al proceso de toma de decisiones, lo cual impacta de directamente al crecimiento de la empresa.

El universo han sido empresas del sector ubicadas en la ciudad de Barranquilla, en el cual se obtuvo como resultados la identificación de diversas falencias, de las cuales se pueden detallar: ejecución empírica de actividades, respaldo tecnológico y servicio Post-Venta inexistentes, fidelización de clientes y finalmente dificultad para realizar seguimiento de la diferentes solicitudes de los clientes. De ahí se genera la gran problemática de la investigación.

CONCLUSIÓN: Es por ello que se toma como punto de partida la estandarización de procesos que permite otorgar un comportamiento continuo y estable de sus actividades logrando brindar calidad en los servicios prestados.

Barbosa Camargo, María Inés (Colombia 2009), en la tesis “*La evolución de la distribución del crédito en los municipios colombianos como instrumento de bancarización (1995 – 2009)*”.

RESUMEN: La presente tesis plantea como posible alternativa para mejorar la situación de las poblaciones marginadas el acceso al sistema bancario que genere oportunidades por medio de créditos. Se plantea una posible relación entre la desigualdad de ingresos y el acceso al sistema financiero, pero según la literatura económica no existe relación entre los dos aspectos, es así que se llega a la conclusión que el sistema financiero solo llega a poblaciones con muestras de desarrollo. La distribución de créditos se basa en distintos aspectos logrando recalcar los factores como el tamaño de las entidades, la cantidad de municipios, y la cantidad de habitantes. Otro factor también a tomar en cuenta es el incremento de establecimientos prestadores de estos servicios, sin embargo esto no se refleja en la cobertura y acceso de población

que aún no cuenta con acceso a entidades bancarias en sus municipios.

CONCLUSIÓN: Las entidades financieras y la banca privada, no ven atractivo el mercado de los municipios con alto índice de pobreza o municipios alejados de las grandes ciudades, lo cual conlleva a que las poblaciones más vulnerables no cuenten con acceso al financiamiento de una vivienda propia o llevar actividades propias de desarrollo. Finalmente, se concluye que hay que incluir a la población vulnerable, en modelos de préstamos a pobres, los cuales funcionan bastante bien en Bangladesh, el aporte del estado asumiendo ciertos costos y riesgos a través de políticas de inversión social.

Roa Bernales, Iván (Santiago de Chile, 2009), en la tesis "Optimización de los procesos administrativos operacionales de Sonacol S.A".

RESUMEN: muestra a Sonacol como una empresa dedicada al rubro de transporte de combustible por oleoductos en la zona central de Chile. La investigación plantea el rediseño de procesos en la medición y adquisición de datos de manera de incorporar información. La empresa no cuenta con una actualización en los

diseños desde el inicio de sus operaciones, es por ello que se considera que el rediseño de los mismos traerá como consecuencia el aporte a una mejor forma de optimizar el desempeño adecuado de la organización.

CONCLUSIÓN: El proyecto planteado mantendrá a Sonacol en la vanguardia de la industria, generando cambios en los servicios prestados a sus clientes, logrando consolidar ventajas competitivas. Sonacol, planteara su optimización basado en la implementación y desarrollo de la tecnología, con lo cual partirá rediseñando los procesos de mediciones y partir de ello los procesos administrativos. Tomando en cuenta que el rediseño debe de ser implementado desde un inicio para evitar generar conflictos durante la implementación.

2.2. Bases teóricas

a) Optimización de procesos de gestión bancaria

- **Optimización de procesos.-** Pérez (2009) menciona que “Optimización es la acción y efecto de optimizar, es decir, busca la mejor manera de realizar una actividad. El término se utiliza mucho en el ámbito de la informática. A nivel general, la optimización

puede realizarse en diversos ámbitos, pero siempre con el mismo objetivo: mejorar el funcionamiento de algo o el desarrollo de un proyecto a través de una gestión perfeccionada de los recursos. La optimización puede realizarse en distintos niveles, aunque lo recomendable es concretarla hacia el final de un proceso”. Existen diferentes formas de llevar a cabo un proceso, al hablar de optimización de requiere una celeridad en los procesos con reducción de los recursos sin afectar el correcto funcionamiento de cada proceso.

- **Gestión bancaria.-** López y Altina (2008) mencionan que “durante mucho tiempo el énfasis de la gestión bancaria ha estado en el diseño e implementación de un sistema de medición para los distintos tipos de riesgo. Poco a poco, los avances tecnológicos han permitido perfeccionar dichos sistemas y, en el momento actual, podemos decir que el mayor problema está en el control y seguimiento de las posiciones asumidas” (p.223). Debido a los diferentes procesos que existen para llevar a cabo una correcta gestión bancaria, es necesario realizar un seguimiento constante y a su vez mantener informado a los interesados. Además gracias a la información obtenida de la redes se deberían de reducir la cantidad de documentos necesarios a los clientes.

b) Eficacia en la colocación de créditos Pyme

- **Eficacia**

Según Chiavenato (2004) menciona que “la eficacia es una medida del logro de resultados” (p.132). Los resultados esperados son definidos por cada institución o también llamados metas.

Según Oliveira (2002), menciona que “la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado”. (p.20). Para llevar a cabo una adecuada medición es necesario cuantificar los resultados teniendo en cuenta una unidad de medida establecida.

- **Características de la colocación de créditos**

Según Portocarrero (2003), menciona que “Las normas prudenciales y reglamentarias han creado, igualmente, un contexto favorable para el microcrédito, estableciendo regulaciones específicas para la evaluación y clasificación del deudor, que incluyen la posibilidad de simplificar los requisitos documentarios de la evaluación crediticia, así como para la constitución de

provisiones”. (p.34). Al contar con requisitos simplificados bajo ciertas normas establecidos por las políticas de créditos favorece al incremento de cantidad de operaciones y a su vez los montos de las operaciones, considerando la mitigación de riesgo por medio de garantías.

- **Crédito Bancario**

Según VERA Adolfo, menciona que “La operación de crédito bancario es la aplicación efectiva, limitada temporalmente de la capacidad que tienen los bancos de intermediar entre la oferta y la demanda monetaria, sectores entre los cuales se practican transferencias de liquidez, sustentadas en la solvencia moral y patrimonial de los prestatarios mediante la fijación de una determinada tasa de interés”. Al mencionar crédito nos referimos a la credibilidad ligado con la confianza por ello es de suma importancia analizar la capacidad moral y patrimonial de los clientes. Cada vez que la institución financiera cuenta con menor riesgo del cliente el interés reduce, por ejemplo si se trata de un cliente formal con experiencia crediticia que estará dejando una garantía hipotecaria se obtendrá un interés menor. Al realizar un crédito bancario por medio de una adecuada atención se busca

obtener mayor referidos a fin que incrementar la cantidad de beneficiarios.

- **Pyme**

Según Cardozo, Velásquez y Rodríguez (2012) mencionan que “la definición de PYME no se ha estandarizado internacionalmente. La clasificación de la misma, sobre la base del número de empleados y el volumen de las ventas, varía de acuerdo a la realidad y tamaño relativo de cada país, lo que genera diversos tipo de agrupamiento. En su concepción más amplia una PYME, es una unidad económica productora de bienes y servicios, dirigida por su propietario, de una forma personalizada y autónoma, de pequeña dimensión en cuanto a número de trabajadores y cobertura de mercado”. (p.3). A pesar de no contar con una definición concreta, en nuestro país según informe de INEI representan actualmente un 95% de las empresas en nuestro país. Son consideradas con el motor del PBI ya que representa cerca al 50%.

- **Características de un Pyme**

- No generan valores negociables.

- Los propietarios no cuentan a su disposición los portafolios de inversión debidamente diversificados.
- La responsabilidad de los dueños es ilimitada o inefectiva.
- La primera generación de propietarios son emprendedores y constantemente propensos al riesgo a falta de una adecuada capacitación y conocimientos.
- Carecen de un equipo gerencial completo para dirigir adecuadamente la empresa.
- Se enfrentan generalmente a costes de mercado elevados debido a la magnitud del negocio.
- Las relaciones de los accionistas son menos formales, y los esquemas de compensación son altamente flexibles.
- La opacidad en la información y la falta de un historial crediticio limitan el acceso a las Pymes a las fuentes de financiamiento, accediendo por medio de instituciones con intereses sumamente elevados.
- Muchos de los Pymes están motivados por mantener la propiedad y el control, lo que demanda una inversión elevada por parte de los propietarios, al punto de constituir la mayor proporción de sus portafolios de inversión escasamente diversificados.
- Sus inversores y acreedores, mayormente tienden a requerir garantías de tipo personal o no corporativa en calidad

colateral de la deuda, por lo cual los propietarios de las Pymes están altamente expuestos al riesgo de quiebra patrimonial.

- En el inicio de constitución, los beneficios e indemnizaciones de los propietarios pueden ser postergados hasta obtener una mayor estabilidad económica y financiera de la empresa.

- **El problema de acceso a créditos a las Pymes**

Según Ferraro, Goldstein y Garrido (2011), mencionan que “la baja participación de las empresas de menor tamaño en el crédito al sector privado es un problema que aqueja a todas las economías modernas desde hace muchos años. Las argumentaciones que suelen esgrimirse para explicar esta baja participación son de diversa índole. Una de las principales se basa en la existencia de fallas en el funcionamiento de los mercados de créditos, esencialmente, por la insuficiente información con que cuentan los bancos para realizar las evaluaciones de riesgo”. (p.11)

A medida que las empresas o personas con negocio no cuenten con un nivel de formalidad, las entidades bancarias cuentan con un mayor riesgo al momento de gestionar algún servicio bancario.

Asimismo, la menor cantidad de información acerca de los proyectos, ventas realizadas, documentos contables, complican la manera de realizar una evaluación de riesgo generando una posible incobrabilidad en caso de algún atraso. A fin de mitigar los riesgos, las instituciones financieras solicitan la presentación garantías mobiliarias o inmobiliarias y a su vez incrementar los intereses del crédito.

- **Clasificación Pyme según SUNAT**

Se ha clasificado según el segmento que pertenece según la Figura N°1.

FIGURA N° 2.1
CLASIFICACIÓN PYME

MICROEMPRESA	
NÚMERO DE TRABAJADORES	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
VENTAS ANUALES	Hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (*)

PEQUEÑA EMPRESA	
NÚMERO DE TRABAJADORES	De uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.
VENTAS ANUALES	Hasta el monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (*)

Fuente: SUNAT

c) **Proceso de Gestión bancaria en Scotiabank**

En los bancos existen diversos tipos de procesos según el segmento que pertenece, para la presente investigación tomaremos el proceso

de gestión bancaria para el segmento Pyme; el mismo modelo que rigen a la red de agencias a nivel nacional.

1° Paso Precalificación.- (Tiempo estándar: 1er día) Existen dos formas de captar clientes, ya sea por visita al negocio de cada cliente, o por iniciativa del cliente quien cuenta con una necesidad crediticia y se apersona al banco; para ello se revisa el historial crediticio del cliente en el sistema de central de riesgo. Los clientes que estuvieron mal calificados en el sistema financiero no acceden a crédito.

2° Paso Solicitar requisitos.- (Tiempo estándar: 1er día al 4to día)
En caso de el cliente no cuente con un mal antecedente en su record de pagos se le solicita la documentación respectiva para el crédito que solicite. La documentación comprende:

a) En general:

DNI de titulares y cónyuges

Recibo de servicios luz o agua

Comprobantes de compra y venta

Estados de cuenta y cronogramas de pagos

Licencia de funcionamiento o permisos

Sustento patrimonial (tarjetas vehiculares, comprobantes de maquinarias, copia literal o autovalúo de predios)

b) Según Régimen:

RUS: 03 Últimos comprobantes de pagos RUS.

RER: 03 Últimos PDTs con sus comprobantes de pago.

RG o RMT: 03 Últimos PDTs y declaración jurada anual Sunat con sus respectivos comprobantes de pago.

c) Si es empresa:

Copia literal

Testimonio de constitución

03 últimos PDT's con sus respectivos pagos

Declaración jurada anual (DJ) Sunat del último año declarado.

3° Evaluación del negocio.- (Tiempo estándar: 5to día) El funcionario de negocios es encargado de realizar una visita al negocio del cliente y realizar inicialmente la primera negociación con las condiciones de crédito, la visita es registrado en la base de datos del banco por medio de un aplicativo móvil; posteriormente se realiza un costeo similar a un balance general situacional con estados de resultados donde arrojan la información del cumplimiento de parámetros de evaluación según criterios del banco. Se verifican la documentación entregado por el cliente que sea verídica.

Dentro de los parámetros de evaluación según política de créditos:

- a) Se descartan negocios con una antigüedad formal menor al año y medio.
- b) Clientes sin historial crediticio que no superen ventas mayores al s/ 300 mil anuales y no encontrarse bajo el régimen general o régimen mype tributario RMT no califican para acceder a un crédito sin garantías.
- c) Los montos máximos a otorgar a un crédito son establecidos referente al nivel de ventas facturadas a la Sunat.

4° Llenado de formularios.- (Tiempo estándar: 5to día) Una vez realizado la evaluación al negocio del cliente se realiza el llenado de formularios los cuales comprenden y envío de verificaciones domiciliarias o tasaciones según sea necesario:

- a) Previo aprobación:
 - Solicitud de crédito
 - Informe Comercial
 - Declaración patrimonial
 - Informe de visita
- b) Post aprobación:
 - Contrato de crédito
 - Hoja resumen

- Pagaré
- Instrucción de llenado de título valor
- Seguros
- Documentos para apertura de cuenta
- formatos para envío a notaria por créditos con garantías

5° Evaluación de créditos por el área de riesgos.- (Tiempo estándar: 5to día al 6to día) Una vez armado el folder con los documentos sustentatorios y formatos de cliente son enviados virtualmente al oficial de créditos encargado de analizar la propuesta de crédito del funcionario. Según criterios a fin de minimizar riesgo del no cumplimiento de pago del cliente se solicita cierta documentación adicional, disminuir los montos solicitados, cambiar los productos solicitados según sea el caso; en el caso de no encontrar una viabilidad al créditos son desestimados o rechazados.

6° Reconsideración.- (Tiempo estándar: 7mo día a 8vo día) En caso de no ser aprobado bajo las condiciones requeridas o ser rechazado bajo un criterio que el funcionario no crea aplicable para la operación, se envía a un proceso de reconsideración donde toman en cuenta ciertas fortalezas que ayudan a mitigar los criterios del oficial de crédito.

7° Negociación final.- (Tiempo estándar: 8vo día) Una vez aprobado la operación del cliente con cambio de condiciones se

realiza la segunda negociación con el cliente bajo las nuevas condiciones de aprobación.

8°Envío a Desembolso.- (Tiempo estándar: 8vo día) El proceso varía respecto al producto bancario:

a) Líneas de crédito o Capital de Trabajo

Se envía virtualmente los formatos del cliente al área de Servicios Banca negocios encargados de habilitar las líneas de crédito o desembolsar el capital de trabajo, en caso de encontrar alguna observación como firmas, falta de fedateo por el funcionario, error en el llenado de los formatos son enviados nuevamente para su revisión respectiva. EL proceso es atendido en el mismo día.

b) Activo Fijo con prenda / Vehicular Pyme / Leasing

Se envía la carta de aprobación al vendedor y el mismo envía las características del activo fijo a comprar ya sea vehículo o maquinaria; con la carta se proceden a realizar nuevos formatos que serán firmados por el cliente y junto a parte de documentación del expediente del cliente son enviados virtualmente al área legal para la elaboración de contratos. Una vez elaborado el contrato se cita al cliente en Notaría para la toma de firmas del cliente. La notaría envía la conformidad de

las firmas al banco y el funcionario ya puede enviar al área de servicios banca negocios como si fuera una línea de crédito.

c) Línea de crédito o Activo Fijo con hipoteca/ Hipotecario emprendedor

Se envía la documentación física al área legal, en caso de compra y venta de inmueble se envía la minuta de compra y venta en original firmado por un abogado. En caso de encontrar alguna observación se procede a observar la operación hasta subsanarlo, las observaciones pueden demorar desde 1 día hasta más de 3 meses según sea observación. Una vez elaborado los contratos se citan a los clientes para la toma de firmas correspondientes. Posteriormente se espera el bloqueo registral de la hipoteca y/o formalización de la hipoteca, este proceso comprende generalmente entre 3 a 30 días útiles. Luego se envía la documentación al área de servicios banca negocio como si fuera una línea de crédito.

2.2. Definición de términos

2.2.1. Principales

- **Colocación.-** La colocación, o también llamada colocación bancaria, permite la puesta de dinero en circulación en la economía, es decir, la banca genera un nuevo dinero del capital o los recursos que obtiene a través de la captación y, con estos recursos, se otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra unas cantidades de dinero que se llaman intereses, o intereses de colocación, y comisiones.
- **Crédito.-** Llamado también contrato de crédito, es una operación financiera en la cual intervienen una persona la cual llamaremos acreedor el cual realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona la cual llamaremos el deudor existiendo un compromiso de devolución del dinero más los intereses devengados, seguros y otros gastos asociados.
- **Eficacia.-** La eficacia es una capacidad de respuesta para alcanzar un resultado determinado, o para producir un efecto esperado. Por ejemplo “el zumo tiene eficacia en casos de febrícula para calmar

la sed”. La eficacia es un efecto que se espera detrás de la realización de una acción, y no debe confundirse con eficiencia, término con el que suele confundirse en la vida cotidiana.

La eficacia se refiere a nuestras capacidades para alcanzar las metas y objetivos que nos proponemos, es decir se relaciona con el nivel de consecución de nuestros propósitos, mientras que la eficiencia es la relación entre los recursos utilizados y los logros alcanzados.

- **Gestión bancaria.-** Cuando hablamos de las entidades bancarias debemos considerar que el entorno en el cual se desarrollan todas sus actividades financieras ha cambiado con el paso de los años en una manera dinámica, demandando el mismo tipo de flexibilidad en sus procesos como así también las herramientas financieras que ofrecen y lógicamente una mejor y más eficiente gestión bancaria.

Es sabido que todos estos aspectos señalan la necesidad imperiosa de usar una herramienta que sea capaz de permitir el control y el análisis de los resultados para de esta manera poder tomar las decisiones correspondientes que afectarán a la gestión bancaria. Es importante que tengamos en cuenta que son tres los aspectos que permiten llevar a cabo una correcta gestión bancaria, y ellos son el conocimiento real de los costos para una reducción o

racionalización de los mismos; el conocimiento de todas aquellas rentabilidades correspondientes a los diferentes productos y servicios que suele desarrollar cualquier entidad bancaria. Y por último, el control de las variables fundamentales como por ejemplo, los riesgos de una y otra clase que los bancos están obligadas a asumir durante el desarrollo de sus actividades.

Generalmente cuando los márgenes de la actividad correspondiente a la gestión bancaria comienzan a disminuir por el incremento de la competencia, para la disminución de los tipos de intereses, entre otros factores, es esencial conocer y controlar todos los costos de los productos y lógicamente adecuar sus precios a los mismos. En la actualidad son muchos los bancos que además de buscar el crecimiento de su negocio en el campo competitivo, están interesados en poder lograr mediante la gestión bancaria el control del riesgo ya que éste es un aspecto que contribuyen al saneamiento de dicho negocio.

- **Optimización.-** La palabra optimización es utilizada para que una tarea se realice de forma rápida. Dicha optimización se realiza con respecto a uno o más recursos.

- **Procesos.-** Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar.
- **Pyme.-** Pequeña y mediana empresa, son agentes con lógicas, culturas intereses y espíritu emprendedor específico, cuentan con un negocio vigente, segmentado en negocios por sector comercio, servicios e industrial.

2.2.2. Secundarias

- **Activo Fijo.-** Es un bien tangible o intangible de la empresa que no está destinado a la venta y no se deprecia en el corto plazo, son necesarios para el funcionamiento de la empresa, por ejemplo los camiones para una empresa de transporte de carga.

- **Administración bancaria.-** Es el estudio de la gestión bancaria, analizando las decisiones de inversión de financiamiento por parte de empresas micro, pequeñas o medianas empresas.
- **Área de riesgos.-** Llamado también departamento de riesgo, están conformado por un grupo de oficiales de créditos con sus jefes y gerente respectivo; sus objetivos son la de mantener operaciones que generen valor rentable considerando criterios para asegurar el pago del crédito.
- **Banco.-** Es una institución o empresa dedicada a realizar operaciones financieras donde interactúan los inversionistas que realizan sus depósitos, dinero que se une al de los accionistas para otorgar préstamos a personas con necesidad de adquirir dinero a cambio de un interés.
- **Campaña de créditos.-** Es un período limitado en el cual se le ofrece mejores condiciones dependiendo de la campaña hacia el cliente para adquirir un préstamo.
- **Cantidad de beneficiarios de créditos.-** Es la cantidad de personas ya sean naturales o jurídicas que se benefician al adquirir un crédito.

- **Capital de trabajo.-** Se refiere al préstamo capital de trabajo, llamado así por el ratio financiero, es un préstamo que se va a recuperar en el corto plazo, es decir, no mayor a un año.
- **Carta fianza.-** Es un contrato de garantía de cumplimiento de una obra, servicio o pago de una obligación ajena, en ella intervienen el fiador generalmente bancos, acreedor que es el contratante y el deudor quien es el solicitante, en caso de incumplimiento de contrato del solicitante al contratante, el fiador asume la obligación.
- **Créditos a sola firma.-** Son créditos otorgados por el banco cuyo único requisito es firmar los formatos y presentar el DNI, con ello puede desembolsar su préstamo sin evaluación.
- **Colocación de créditos o desembolso.-** Es entregar una cantidad de dinero a una cuenta bancaria o en efectivo hacia el cliente a cambio de un retorno incluyendo un interés.
- **Entidad financiera.-** Son entidades intermediarias dedicados a la administración y prestación de dinero por medio de financiamiento. Están integrados por: bancos, cajas de ahorro municipales, financieras, edpymes, entre otros.

- **Finanzas.**- Es una rama derivada de la Economía dedicado al estudio del intercambio de capital entre individuos, empresas o estados que generan riesgos en dichos procesos.
- **Funcionario de negocios Pyme.**- Es un colaborador de una entidad financiera, dedicado a administrar un portafolio de clientes del segmento Pyme, con conocimientos en economía, contabilidad, legal, finanzas y comercio.
- **Evaluación crediticia.**- Es un proceso que determina la viabilidad o nulidad de otorgar un crédito.
- **Historial crediticio.**- Es un informe en el cual se detalla el historial de pagos, impagos, préstamos de una persona natural o jurídica, es uno de los principales criterios para una evaluación crediticia.
- **Hipoteca.**- Es un derecho con el cual se grava bienes únicamente inmuebles, con el objetivo de garantizar el cumplimiento con normalidad de una obligaciones o deudas.
- **Hipotecario emprendedor.**-Es un producto bancario en el cual consiste en otorgar un préstamo para la compra de una propiedad

destinado para una vivienda, está dirigido a clientes emprendedores.

- **Inversión de corto plazo.-** Referido a invertir dinero con una recuperación no mayor a 12 meses, por ejemplo, inversión en insumos para fabricar panetones en el mes de diciembre.
- **Inversión de largo plazo.-** Referido a invertir dinero con una recuperación no menor a 60 meses, por ejemplo una fábrica compra un local para incremento de negocio, esa propiedad será utilizado en el negocio.
- **Inversión de mediano plazo.-** Referido a invertir dinero con una recuperación no menor a 12 meses y no mayor a 60 meses, por ejemplo una empresa de transporte de carga invierte en compra de camiones.
- **Leasing.-** Es un contrato de arrendamiento financiero, en el cual interviene el banco como dueño del producto a adquirir por el cliente (vehículos, maquinarias o propiedades), para ello otorga dos beneficios más comunes: crédito fiscal y la depreciación acelerada.

- **Metas bancarias.-** Son diversos medio de medición el cual establece el mínimo requerimiento cumplir la meta establecido por le entidad bancaria.
- **Monto de crédito.-** Es la suma del crédito ya sea en monedas distintas, considerando un tipo de cambio bancario.
- **Oficial de créditos.-** Es una persona dedicada a la evaluación de créditos.
- **Oportuno.-** Capacidad de realizar una acción en el tiempo requerido, por ejemplo cuando un cliente necesita un préstamo y se le indica que el desembolso estará para el día 20, solo es oportuno si se desembolsa el mismo día.
- **Operación bancaria.-** Operación o servicio bancario es una operación realizado por una entidad financiera, ya sea para retiros de dinero, desembolso de préstamo, transferencia, pagos, entre otros.
- **Solicitud de créditos.-** Es un formato bancario, en el cual muestra el interés del cliente por necesitar el préstamo, la solicitud va acompañado de la firma de titular y de representante del banco.

- **Tiempo de negocio.**- Son los años y meses de experiencia en el rubro de una empresa o persona natural con negocio.
- **Vehicular Pyme.**- Es un producto bancario, utilizado para adquirir un vehículo para uso de manera personal por el dueño del negocio.

2.3. SCOTIABANK S.A.A

Scotiabank S.A.A es una empresa constituida peruana dedicada al rubro de servicio de prestación de dinero con inicio de operaciones en 17 de Julio del 2006 por unión de los Banco Wiese Sudameris y Banco Sudamericano. Scotiabank forma parte del grupo Scotia el cual cuenta con empresas a nivel internacional con sede principal en Canadá.

La esencia del rotundo éxito del Grupo Scotiabank reside en la actividad del equipo de más de 70,000 empleados, dedicados por completo a sus más de 18.6 millones de clientes en unos 50 países, en 5 continentes, en más de 80 idiomas, constituyéndose el banco canadiense con mayor presencia internacional.

En Perú cuenta con domicilio fiscal en Juan de Arona 809 San Isidro, con 265 anexos entre agencias y sedes administrativas a nivel nacional. La

esencia del rotundo éxito del Grupo Scotiabank reside en la actividad del equipo de más de 70,000 empleados, dedicados por completo a sus más de 18.6 millones de clientes en unos 50 países, en 5 continentes, en más de 80 idiomas, constituyéndose el banco canadiense con mayor presencia internacional.

En el 2017 fue considerado uno de los 10 mejores lugares para trabajar según el place to work y es considerado el tercer banco a nivel de saldos y productos financieros.

2.3.1. Scotiabank en el mercado nacional

Según el gráfico 2.2 se muestra el crecimiento y posicionamiento financiero del banco Scotiabank frente a las demás entidades financieras según SBS. Se muestra que el Scotiabank se ubicado en segundo puesto en monto expresados en soles con créditos vigentes en el segmento Micro y pequeña empresa.

FIGURA N° 2.2 CREDITOS DIRECTOS

Al 31 de diciembre de 2017
(En miles de soles)

Empresas	Pequeñas Empresas			Microempresas			Total Créditos Directos
	Vigentes	Refinanc. y Reestruct.	Atrasados	Vigentes	Refinanc. y Reestruct.	Atrasados	
B. Continental	1.112.449	53.237	84.150	93.820	143	1.947	1.345.746
B. de Comercio	591	31	408	14	9	3	1.055
B. de Crédito del Perú (con sucursales en	3.850.187	153.892	554.061	320.446	1.839	10.164	4.890.590
B. Financiero	441.759	5.587	28.893	145.638	140	5.785	627.801
B. Interamericano de Finanzas*	50.144	3.489	13.908	7.418	6	1.138	76.102
Scotiabank Perú	1.956.191	75.252	295.473	95.473	947	4.398	2.427.734
Citibank	617	-	-	104	-	-	721
Interbank (con sucursales en el exterior)	605.785	13.209	47.099	18.641	391	976	686.101
Mibanco	4.928.052	106.487	301.389	2.633.091	17.064	86.848	8.072.931
B. GNB	56.564	596	1.744	3.539	-	-	62.444
B. Falabella Perú	-	-	-	-	-	-	-
B. Santander Perú	578	-	213	-	-	-	791
B. Ripley	-	-	-	-	-	-	-
B. Azteca Perú	-	-	-	-	-	-	-
B. Cencosud	-	-	-	-	-	-	-
B. ICBC	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL BANCA MÚLTIPLE	13.002.916	411.780	1.327.338	3.318.184	20.539	111.259	18.192.016

Fuente: SBS

2.3.2. Servicios según SCOTIABANK

- a. Cuenta ahorro y corriente
- b. Tarjeta de crédito y débito
- c. Préstamos personales, comerciales, capital de trabajo, mediano plazo, activo fijo.
- d. Crédito hipotecario, hipotecario emprendedor y con garantía hipotecaria

- e. Depósitos e inversión
- f. Cash Management
- g. Leasing
- h. Comercio Exterior
- i. Factoring

2.3.3. Razón social

SCOTIABANK

2.3.4. Rubro

Intermediación monetaria

2.3.5. Misión

Brindar soluciones financieras de manera ágil, de fácil acceso, dando mayores beneficios que la competencia; poniendo al cliente como nuestra razón de ser, ayudándoles a mejorar su situación económica, proporcionando soluciones financieras a sus necesidades específicas, en armonía con el medio ambiente y las comunidades en las que operamos.

En la misión demuestra que no solo otorga al banco un crédito sino beneficios diferenciadores como asesorías constantes por medio de los ejecutivos de negocio, por medio de visitas constantes de los mismos (no es necesario que el cliente acuda al banco) generando una mejor perspectiva del cliente al banco.

2.3.6. Visión

Para el 2020 llegar a ser el banco más rentable del Perú, y el segundo en monto de créditos y depósitos a través del desarrollo de productos financieros innovadores.

En la visión demuestra el interés del banco en superar al segundo puesto que actualmente ocupa el BBVA Continental en monto de créditos y depósitos por medio de la creación de nuevos productos financieros, en el 2016 y 2018 el banco ha invertido en crecimiento del segmento consumo al adquirir el City Bank y el Banco Cencosud y se espera que muchos de estos clientes empresarios se fidelicen con Scotiabank.

2.3.7. Objetivos

- Compromiso con los clientes ayudándolos a lograr sus objetivos y brindándoles el mejor servicio.

- Ofrecer productos y servicios que estén alineados a la necesidad de los clientes y que los ayuden a alcanzar sus metas.
- Promover el uso de canales alternativos que hagan la banca más fácil para nuestros clientes.
- Enfoque en herramienta y canales innovadores que nos convierta en la mejor opción financiera.

Actualmente existen falta de conocimiento de los medios virtuales por parte de los clientes los cuales los bancos no generan atención, por ejemplos muchos emprendedores son clientes que no cuentan con conocimiento del uso, sin embargo el Scotiabank promueve por medio de los ejecutivos de negocio al uso de la tecnología demostrándoles las facilidades que pueden obtener.

2.3.8. Propuesta de mejora

Se espera obtener un desarrollo en el nivel óptimo de gestión bancaria en el mediano plazo (2018-2020):

- Los clientes en un 85% conocerán los aplicativos y medios virtuales para conocer sus campañas crediticias.

- Incrementar en 20% el número de productos en 2por cliente a través de la venta cruzada (cross selling) como el uso del Big Data, campañas mensuales de colocación de créditos.
- Simplificar los procesos operativos relacionados a la venta del producto mejorando el soporte de los productos financieros del banco.
- El 80% de los clientes con créditos vigentes deberá de obtener al Scotiabank como su principal entidad financiera (Mayor cantidad de crédito vigente)

III. VARIABLES E HIPOTESIS

3.1. Variables de la investigación

3.1.1. Variable independiente

X: Optimización de procesos de gestión bancaria

X₁: Celeridad en el tiempo de respuesta

X₂: Flexibilidad en la evaluación crediticia

X₃: Requisitos documentarios

3.1.2. Variable dependiente

Y: Eficacia Colocación de créditos

Y₁: Cantidad de operaciones

Y₂: Monto de créditos

Y₃: Cantidad de beneficiarios

3.2. Operacionalización de variables

TABLA N° 3.1
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES
<p>X: Optimización de procesos de gestión bancaria</p> <p>Dc: La optimización de procesos de gestión bancaria, es el resultado de diversas fases que ofrece el Banco Scotiabank, para otorgamiento de créditos, variando según tipo de servicio y giro de negocio.</p> <p>Do: Scotiabank Perú en la búsqueda de optimizar los procesos de gestión bancaria incrementa la celeridad de tiempo de respuesta, flexibilidad en la evaluación crediticia y disminución de requisitos documentarios para seguir siendo un banco competitivo.</p>	<p>X₁: Celeridad en el tiempo de respuesta</p> <p>X₂: Flexibilidad en la evaluación crediticia</p> <p>X₃: Requisitos documentarios</p>
<p>Y: eficacia en la colocación de créditos Pyme</p> <p>Dc: Es el nivel de eficacia en la cantidad de operaciones, monto de créditos y cantidad de beneficiarios, para cumplir las metas trazadas.</p> <p>Do: Scotiabank Perú – ag Canto Grande, con la finalidad de brindar facilidad en el logro de metas, aplica técnicas de: elementos cantidad de operaciones, monto de créditos y cantidad de beneficiarios.</p>	<p>Y₁: Cantidad de operaciones</p> <p>Y₂: Monto de créditos</p> <p>Y₃: Cantidad de beneficiarios</p>

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H_i : “La optimización de procesos de gestión bancaria se relaciona con la eficacia en la colocación de créditos Pyme de la agencia Canto Grande Scotiabank Perú SAA”

H_0 : “La optimización de procesos de gestión bancaria no se relaciona con la eficacia en la colocación de créditos Pyme de la agencia Canto Grande Scotiabank Perú SAA”

3.1.2. Hipótesis específicas

H_{i1} : “La celeridad de tiempo de respuesta, incrementa la eficacia en la colocación de créditos Pyme”.

H_{i2} : “A mayor flexibilidad en la evaluación crediticia, mayor eficacia en la colocación de créditos Pyme”.

H_{i3} : “La reducción de requisitos documentarios, genera mayor eficacia en la colocación de créditos pyme”.

IV.METODOLOGIA

4.1. Tipo de investigación

Investigación Aplicada. Debido a que busca la utilización de los conocimientos que se adquieren (conocimiento empírico) para la aplicación de una mejora en los procesos.

4.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental, transaccional, correlacional.

No experimental por cuanto el estudio se efectúa sin manipular deliberadamente las variables independientes en un tiempo establecido, donde los hechos ya ocurrieron previos al inicio de la investigación realizada. Transaccional, porque realizan observaciones en un momento único en el tiempo. Correlacional porque buscar hallar la relación entre las dos variables independiente y dependiente

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

400 clientes de negocios Pyme de la agencia Canto Grande del distrito de San Juan de Lurigancho del Scotiabank Perú SAA que hayan adquirido créditos hasta el año 2017.

4.3.2. Muestra

Tipo de muestra probabilística ajustada.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n' = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Z = Valor de la abscisa de la curva normal asociado a un nivel de confianza, para el caso del problema, se usará un nivel de confianza del 95%, $z = 1.96$

P = Probabilidad de ocurrencia del evento, $P = 0.50$.

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento, $Q = 0.50$.

ε = Margen de error 5%

N = Población, conformada por 400 personas.

n: Tamaño óptimo de muestra por determinar.

N= 400

p = q = 0.5

Z= 1.96

d=0.05

n= o.p.q.N

n= 151

n'=131

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Escala de optimización de procesos de gestión bancaria y colocación de créditos Pyme, aplicado de manera grupal o individual durante la visita a los clientes.
- Cuestionario autoadministrado aplicado a los diez principales clientes acerca de las respuestas obtenido luego de la aplicación de las escalas presentadas.

4.5. Procedimiento de recolección de datos

A partir de los datos obtenidos en las escalas realizad a los clientes de la agencia Canto Grande en San Juan de Lurigancho del Scotiabank; y por medio de paquetes estadísticos SPSS se establecerán los informes como moda, mediana, media aritmética, rango, desviación estándar y coeficiente de correlación, el último fundamental para establecer si existe la relación de las variables.

Los investigadores fuimos los que realizamos la aplicación de las escalas, haciendo mención que uno de los investigadores labora en la institución y cuenta con información de dirección de los negocios de los clientes.

La distribución para la aplicación fueron por zonas como Canto Grande, Canto Bello, Jesús Oropeza, Bayovar, Mariscal Cáceres, Mariátegui, Zárate, Campoy, entre otros.

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos

El procesamiento estadístico fue realizado con el software aplicativo SPSS versión 18. Los cuales se registraron las 16 respuestas de cada uno de los clientes del Scotiabank. Para obtener respuesta a las hipótesis se ha realizado la medición por medio del coeficiente de correlación de Pearson.

$$r = \frac{\sum xy - \frac{\sum x \sum y}{N}}{\sqrt{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}} \sqrt{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}}$$

Para la validación del instrumento se realizó por medio de opiniones de tres expertos de la facultad de Administración de la UNAC y por medio del estadístico de fiabilidad el Alfa de Crombach obteniendo el siguiente resultado:

TABLA N°4.1
ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,758	16

Fuente: Elaboración propia

V. RESULTADOS

TABLA N° 5.1
PREGUNTA 1 DE LA ESCALA

1. El tiempo de atención en la solicitud de crédito ha sido el adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	4	3,1	3,1	3,1
desacuerdo	9	6,9	6,9	9,9
indiferente	3	2,3	2,3	12,2
de acuerdo	32	24,4	24,4	36,6
totalmente de acuerdo	83	63,4	63,4	100,0
Total	131	100,0	100,0	

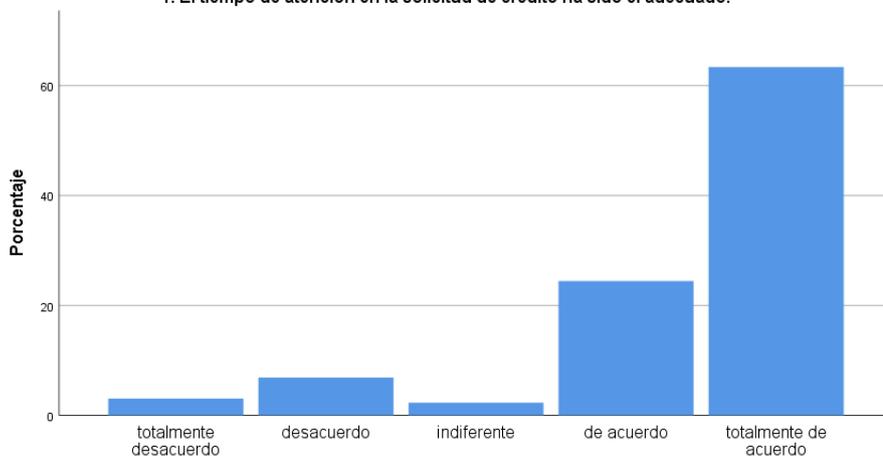
Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°3, muestra que el 87.8% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el tiempo de atención en la solicitud de crédito ha sido el adecuado, mientras que un mínimo de 2.3% es indiferente con el tiempo de atención.

GRAFICO N°5.1

PREGUNTA 1 DE LA ESCALA

1. El tiempo de atención en la solicitud de crédito ha sido el adecuado.



2. El tiempo de respuesta del Banco en comparación a otras entidades es menor.

TABLA N° 5.2
PREGUNTA 2 DE LA ESCALA

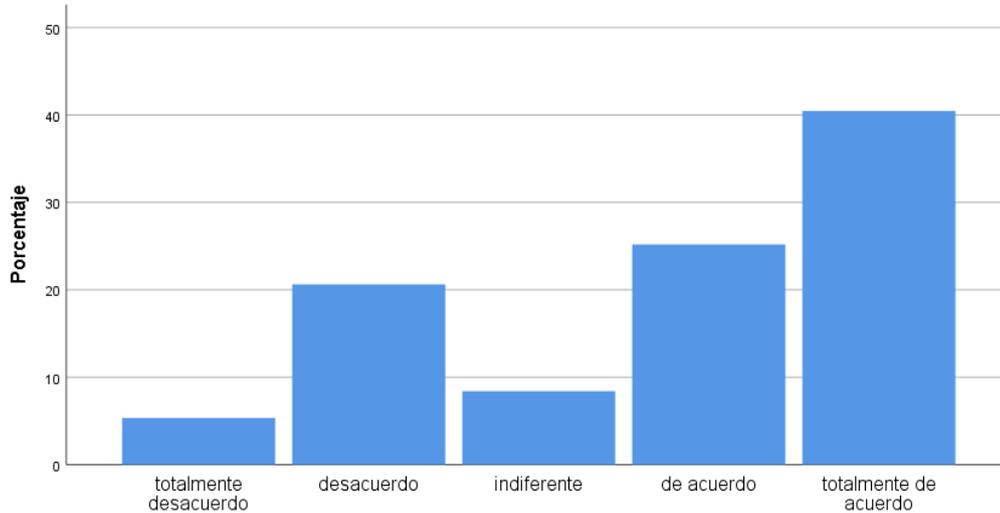
		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	7	5,3	5,3	5,3
	desacuerdo	27	20,6	20,6	26,0
	indiferente	11	8,4	8,4	34,4
	de acuerdo	33	25,2	25,2	59,5
	totalmente de acuerdo	53	40,5	40,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°4, muestra que el 65.7% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con el tiempo de respuesta del banco es menor en comparación a otras entidades, mientras que un mínimo de 5.3% se encuentra en desacuerdo.

GRAFICO N°5.2
PREGUNTA 2 DE LA ESCALA

2.El tiempo de respuesta del Banco en comparación a otras entidades es menor.



3. El plazo de atención que recibió ha sido oportuna a sus necesidades.

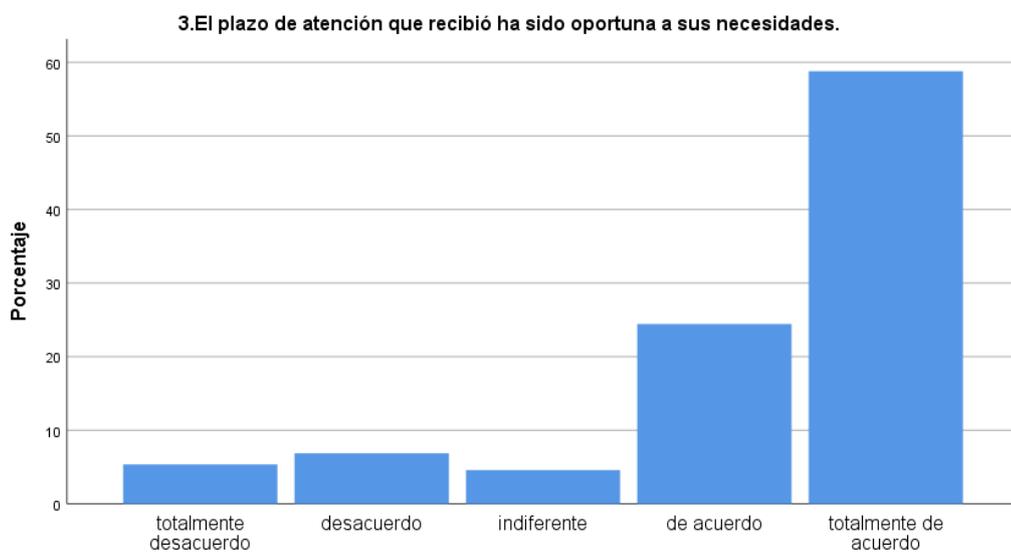
TABLA N° 5.3
PREGUNTA 3 DE LA ESCALA

	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	7	5,3	5,3	5,3
desacuerdo	9	6,9	6,9	12,2
indiferente	6	4,6	4,6	16,8
de acuerdo	32	24,4	24,4	41,2
totalmente de acuerdo	77	58,8	58,8	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°5, muestra que el 83.2% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con el plazo de atención que recibió ha sido oportuno a sus necesidades, mientras que un mínimo de 4.6% es indiferente con el plazo de atención.

GRAFICO N°5.3
PREGUNTA 3 DE LA ESCALA



4. Cree que el banco otorga créditos a negocios sin historial de créditos.

TABLA N° 5.4
PREGUNTA 4 DE LA ESCALA

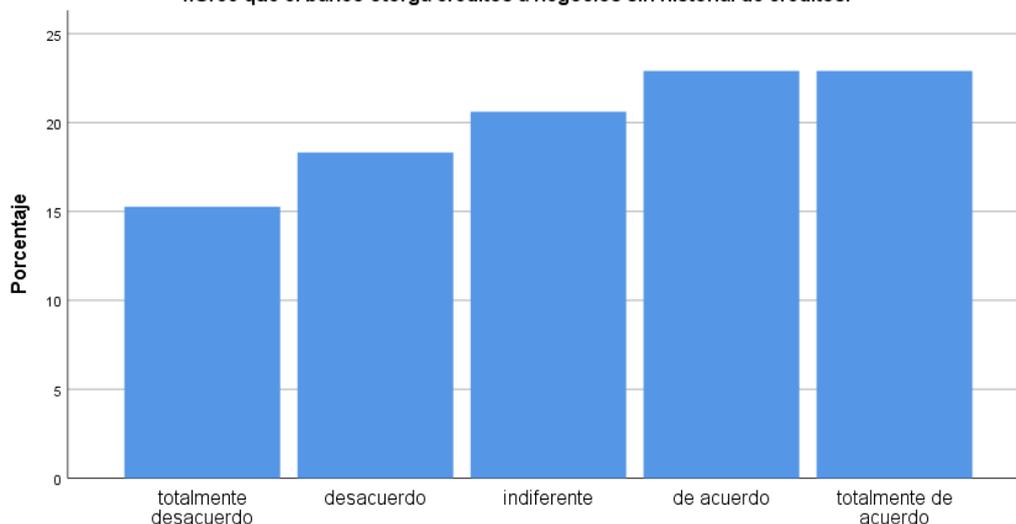
	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	20	15,3	15,3	15,3
desacuerdo	24	18,3	18,3	33,6
indiferente	27	20,6	20,6	54,2
de acuerdo	30	22,9	22,9	77,1
totalmente de acuerdo	30	22,9	22,9	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°6, muestra que el 45.8% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el banco otorga créditos a negocios sin historial de créditos, esto debido a que un gran porcentaje de 20.6% es indiferente, es decir, no tienen conocimiento de ello.

GRAFICO N°5.4
PREGUNTA 4 DE LA ESCALA

4.Cree que el banco otorga créditos a negocios sin historial de créditos.



5. El tiempo de su negocio fue limitante para acceder a crédito.

TABLA N° 5.5
PREGUNTA 5 DE LA ESCALA

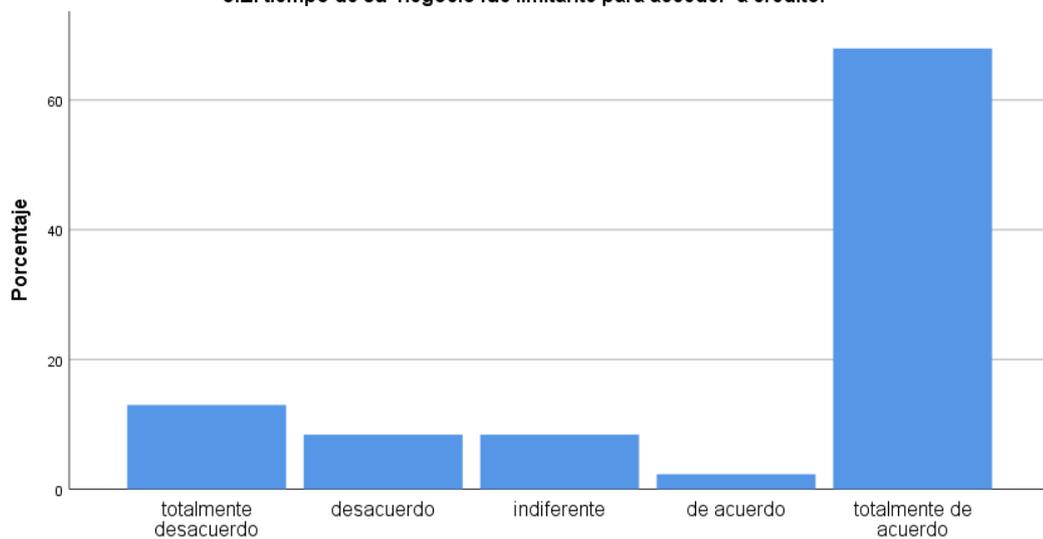
	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	17	13,0	13,0	13,0
desacuerdo	11	8,4	8,4	21,4
indiferente	11	8,4	8,4	29,8
de acuerdo	3	2,3	2,3	32,1
totalmente de acuerdo	89	67,9	67,9	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°7, muestra que el 70.2% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el tiempo de su negocio fue limitante para acceder a crédito, mientras que un mínimo de 8.4% es indiferente y están en desacuerdo.

GRAFICO N°5.5
PREGUNTA 5 DE LA ESCALA

5.El tiempo de su negocio fue limitante para acceder a crédito.



6. El monto de ventas declaradas a la Sunat fue decisivo para acceder a crédito

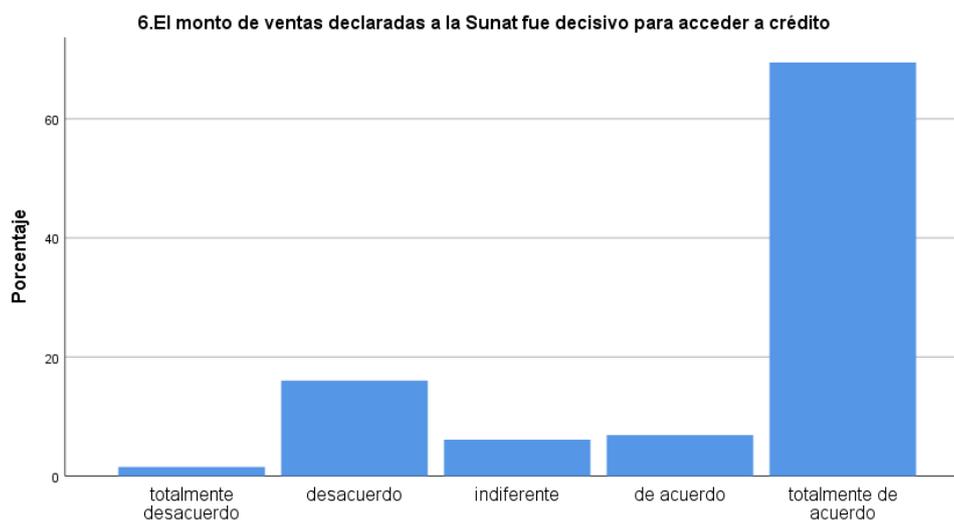
TABLA N° 5.6
PREGUNTA 6 DE LA ESCALA

	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	2	1,5	1,5	1,5
desacuerdo	21	16,0	16,0	17,6
indiferente	8	6,1	6,1	23,7
de acuerdo	9	6,9	6,9	30,5
totalmente de acuerdo	91	69,5	69,5	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°8, muestra que el 76.4% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el monto de las ventas declaradas a la Sunat fue decisivo para acceder a crédito, mientras que un mínimo de 1.5% está en totalmente desacuerdo debido a la limitación que recibieron.

GRAFICO N° 5.6
PREGUNTA 6 DE LA ESCALA



7. El banco solicita menor cantidad de documentación a comparación de otras entidades.

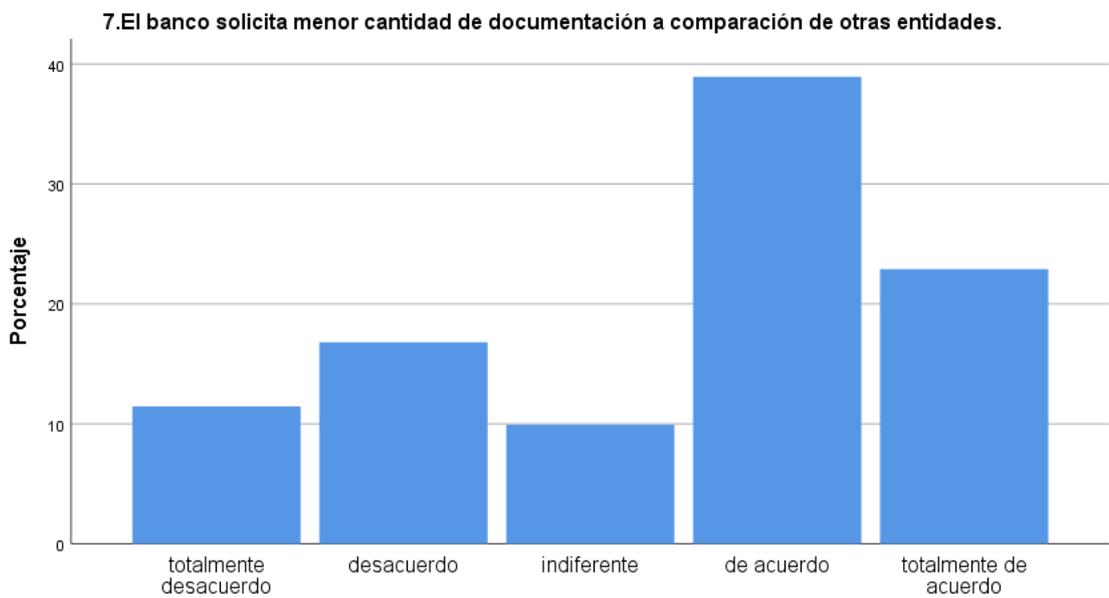
TABLA N° 5.7
PREGUNTA 7 DE LA ESCALA

	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	15	11,5	11,5	11,5
desacuerdo	22	16,8	16,8	28,2
indiferente	13	9,9	9,9	38,2
de acuerdo	51	38,9	38,9	77,1
totalmente de acuerdo	30	22,9	22,9	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°9, muestra que el 61.8% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el banco solicita menor cantidad de documentación a comparación de otras entidades, mientras que un mínimo de 9.9% es indiferente debido a que no cuentan con créditos en otras entidades.

GRAFICO N° 5.7
PREGUNTA 7 DE LA ESCALA



8. El banco solicita documentos adicionales durante el proceso de evaluación de crédito.

TABLA N° 5.8
PREGUNTA 8 DE LA ESCALA

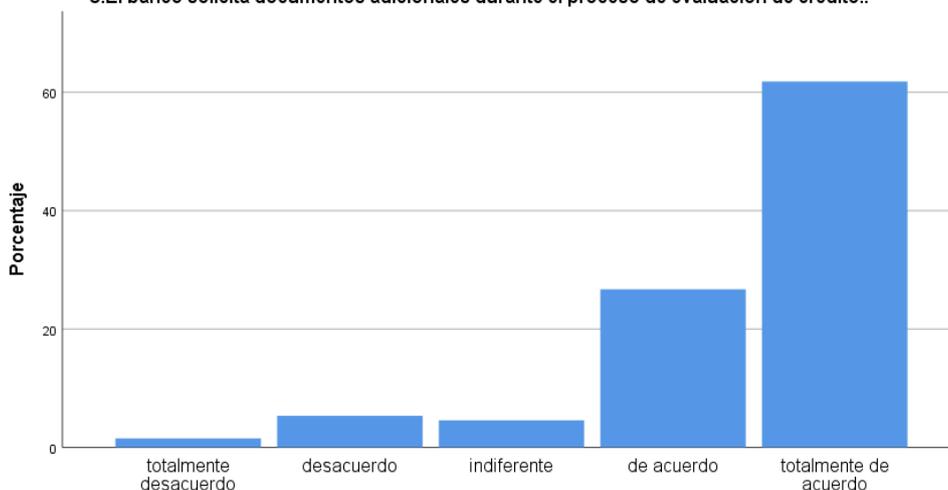
	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	2	1,5	1,5	1,5
desacuerdo	7	5,3	5,3	6,9
indiferente	6	4,6	4,6	11,5
de acuerdo	35	26,7	26,7	38,2
totalmente de acuerdo	81	61,8	61,8	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°10, muestra que el 88.5% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el banco solicita documentos adicionales durante el proceso de evaluación de crédito, mientras que un mínimo de 1.5% está totalmente desacuerdo con requerimientos adicionales por el banco.

GRAFICO N° 5.8
PREGUNTA 8 DE LA ESCALA

8.El banco solicita documentos adicionales durante el proceso de evaluación de crédito..



9. El banco se comunica con sus clientes durante el proceso de atención del crédito.

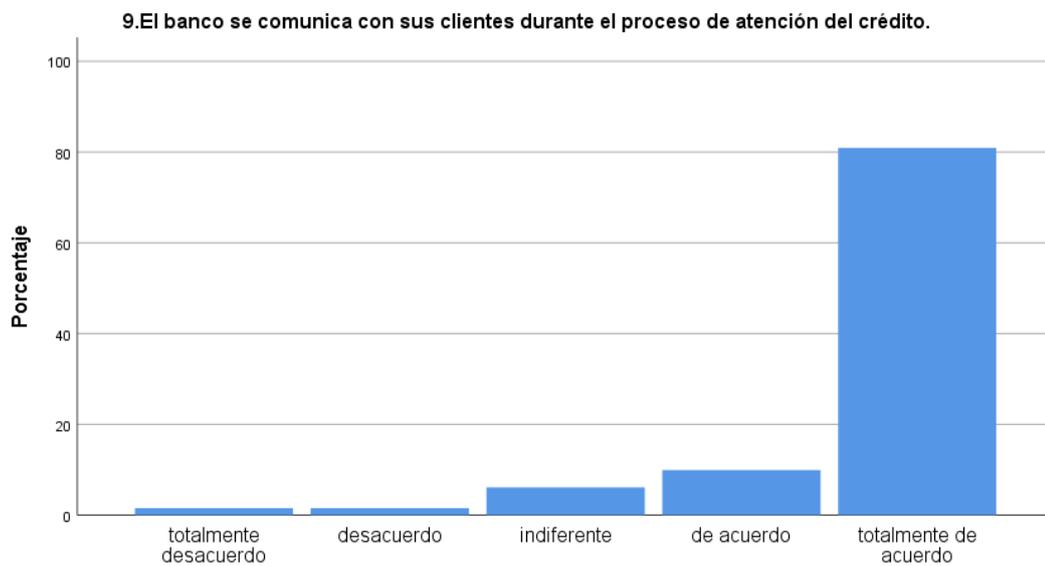
TABLA N° 5.9
PREGUNTA 9 DE LA ESCALA

	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	2	1,5	1,5	1,5
desacuerdo	2	1,5	1,5	3,1
indiferente	8	6,1	6,1	9,2
de acuerdo	13	9,9	9,9	19,1
totalmente de acuerdo	106	80,9	80,9	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°11, muestra que el 90.8% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el banco se comunica con sus clientes durante el proceso de atención del crédito, mientras que un mínimo de 3% se encuentra en totalmente desacuerdo y en desacuerdo con la comunicación.

GRAFICO N° 5.9
PREGUNTA 9 DE LA ESCALA



10. El banco otorga campaña de créditos a sola firma, presentando solo su DNI.

TABLA N° 5.10
PREGUNTA 10 DE LA ESCALA

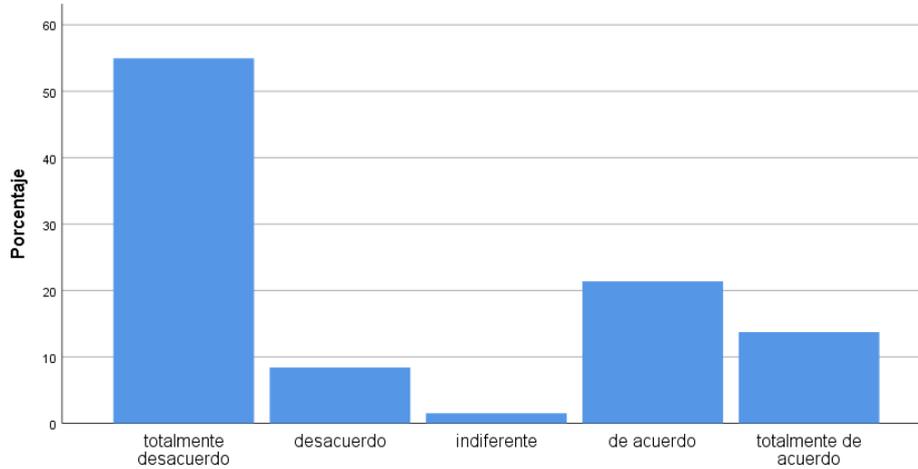
	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	72	55,0	55,0	55,0
desacuerdo	11	8,4	8,4	63,4
indiferente	2	1,5	1,5	64,9
de acuerdo	28	21,4	21,4	86,3
totalmente de acuerdo	18	13,7	13,7	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°12, muestra que el 63.4% se encuentra totalmente desacuerdo y desacuerdo con que el banco otorga campaña de créditos a sola firma, mientras que un mínimo de 1.5% es indiferente debido a la falta de necesidad del mismo.

GRAFICO N° 5.10
PREGUNTA 10 DE LA ESCALA

10.El banco otorga campaña de créditos a sola firma, presentando solo su DNI.



11. Se ha incrementado la cantidad de operaciones con el banco.

TABLA N° 5.11
PREGUNTA 11 DE LA ESCALA

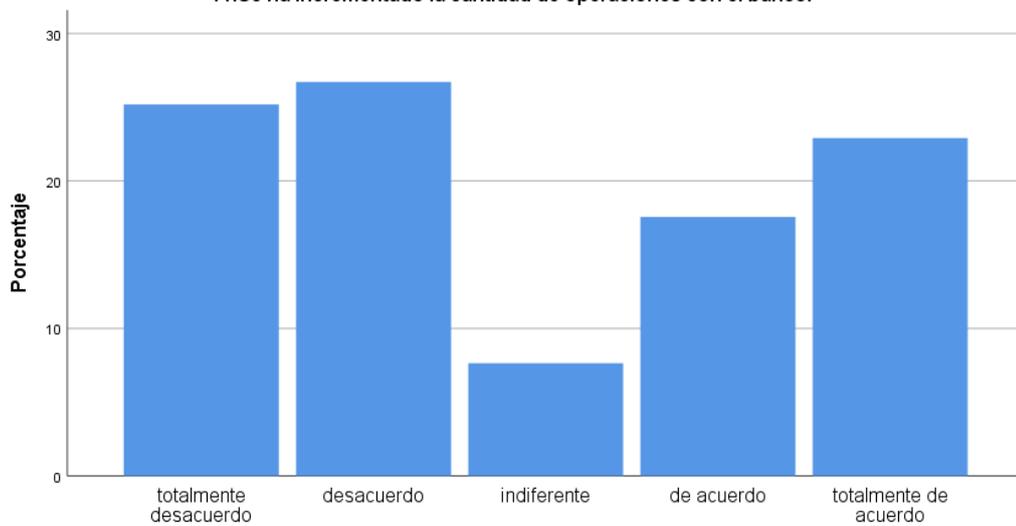
	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	33	25,2	25,2	25,2
desacuerdo	35	26,7	26,7	51,9
indiferente	10	7,6	7,6	59,5
de acuerdo	23	17,6	17,6	77,1
totalmente de acuerdo	30	22,9	22,9	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°13, muestra que el 51.9% se encuentra totalmente desacuerdo y desacuerdo con que le hayan incrementado la cantidad de operaciones con el banco, mientras que un mínimo de 7.6% es indiferente con el incremento de operaciones.

GRAFICO N° 5.11
PREGUNTA 11 DE LA ESCALA

11. Se ha incrementado la cantidad de operaciones con el banco.



12. Usted maneja diversos productos con el banco.

TABLA N° 5.12
PREGUNTA 12 DE LA ESCALA

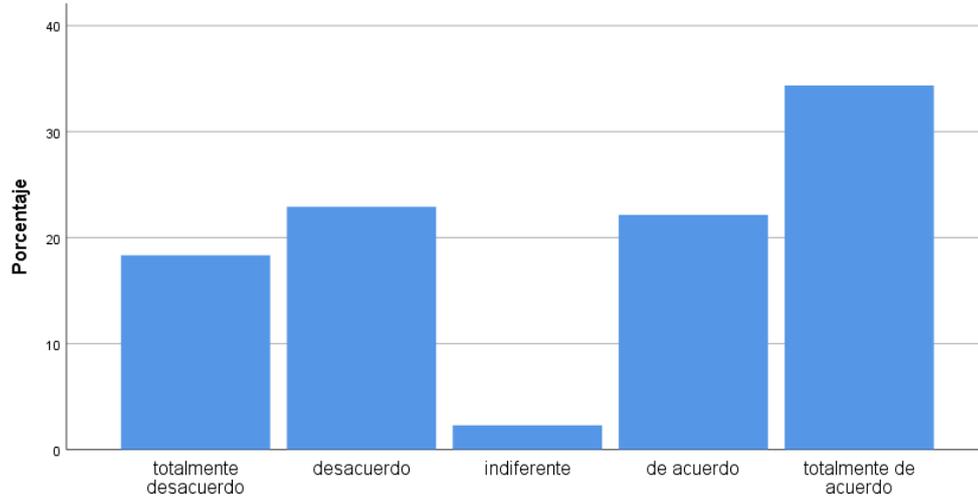
	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	24	18,3	18,3	18,3
desacuerdo	30	22,9	22,9	41,2
indiferente	3	2,3	2,3	43,5
de acuerdo	29	22,1	22,1	65,6
totalmente de acuerdo	45	34,4	34,4	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°14, muestra que el 56.5% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con que manejan diversos productos con el banco, mientras que un mínimo de 2.3% es indiferente debido a que no necesitan diversidad de productos.

GRAFICO N° 5.12
PREGUNTA 12 DE LA ESCALA

12. Usted maneja diversos productos con el banco.



13. El banco le ha incrementado su línea de crédito.

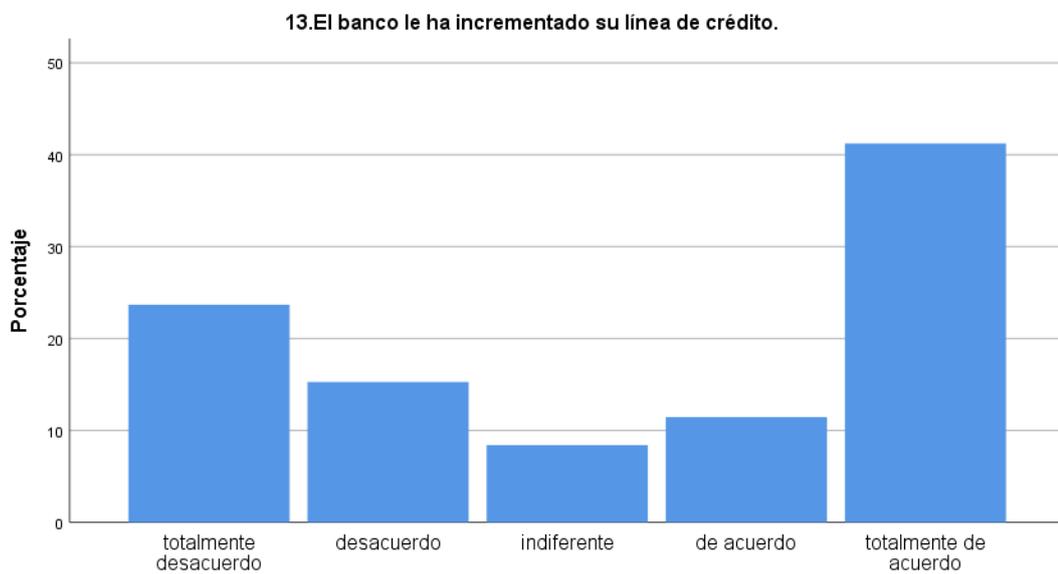
TABLA N° 5.13
PREGUNTA 13 DE LA ESCALA

	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	31	23,7	23,7	23,7
desacuerdo	20	15,3	15,3	38,9
indiferente	11	8,4	8,4	47,3
de acuerdo	15	11,5	11,5	58,8
totalmente de acuerdo	54	41,2	41,2	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°15, muestra que el 52.7% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el banco la haya incrementado la línea de crédito, mientras que un mínimo de 8.4% es indiferente con el incremento de la línea de crédito.

GRAFICO N° 5.13
PREGUNTA 13 DE LA ESCALA



14. El banco le otorga líneas de crédito mayores a otros bancos.

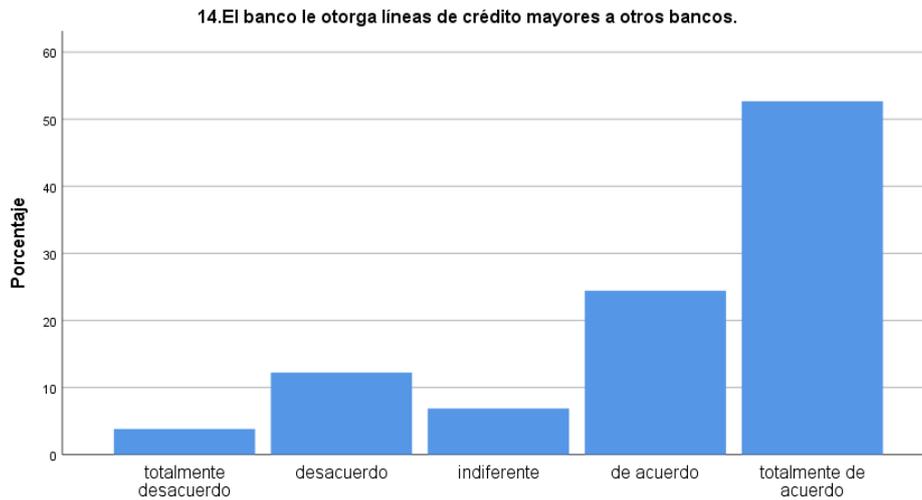
**TABLA N° 5.14
PREGUNTA 14 DE LA ESCALA**

	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	5	3,8	3,8	3,8
desacuerdo	16	12,2	12,2	16,0
indiferente	9	6,9	6,9	22,9
de acuerdo	32	24,4	24,4	47,3
totalmente de acuerdo	69	52,7	52,7	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°16, muestra que el 77.1% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el banco otorga líneas de créditos con mayores montos que otros bancos, mientras que un mínimo de 3.8% se encuentra totalmente en desacuerdo debido a que otras entidades le otorgan mayores montos.

GRAFICO N° 5.14
PREGUNTA 14 DE LA ESCALA



15. Usted ha recomendado nuevos clientes al banco.

TABLA N° 5.15
PREGUNTA 15 DE LA ESCALA

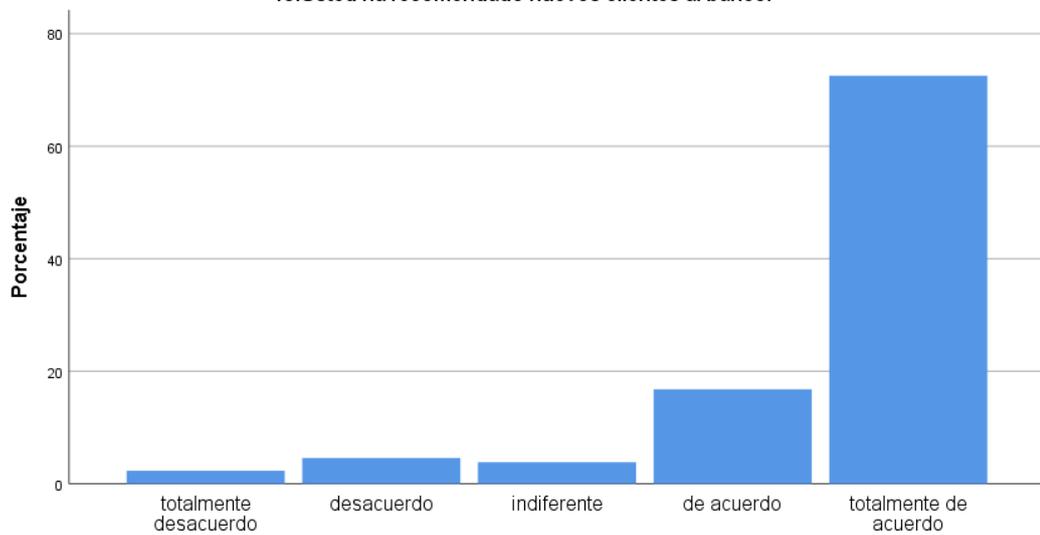
	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	3	2,3	2,3	2,3
desacuerdo	6	4,6	4,6	6,9
indiferente	5	3,8	3,8	10,7
de acuerdo	22	16,8	16,8	27,5
totalmente de acuerdo	95	72,5	72,5	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°17, muestra que el 89.3% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con recomendar a nuevos clientes al banco, mientras que un mínimo de 2.3% se encuentra en totalmente desacuerdo debido a no recibir una atención esperada.

GRAFICO N° 5.15
PREGUNTA 15 DE LA ESCALA

15.Usted ha recomendado nuevos clientes al banco.



16. Usted conoce clientes que cuenta con líneas de crédito en el banco.

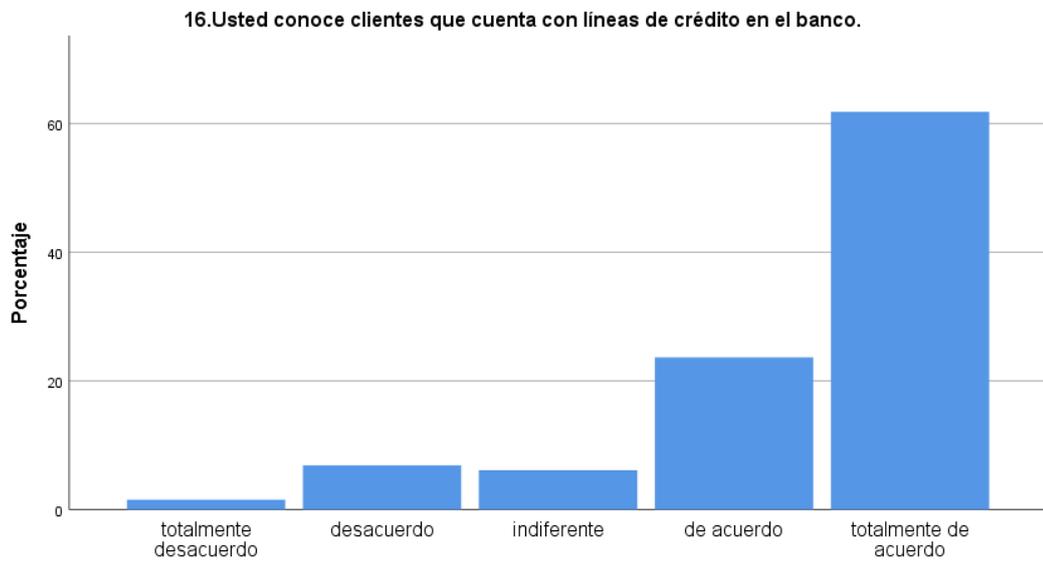
TABLA N° 5.16
PREGUNTA 16 DE LA ESCALA

	f	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido totalmente desacuerdo	2	1,5	1,5	1,5
desacuerdo	9	6,9	6,9	8,4
indiferente	8	6,1	6,1	14,5
de acuerdo	31	23,7	23,7	38,2
totalmente de acuerdo	81	61,8	61,8	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis individual de la tabla N°3, muestra que el 85.5% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo con conocer a clientes que cuentan con líneas de crédito en el banco, mientras que un mínimo de 1.5% está totalmente en desacuerdo, debido a que no conoce a otros clientes que trabajen con el banco.

GRAFICO N° 5.16
PREGUNTA 16 DE LA ESCALA



VI. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

6.1. Contratación de hipótesis con los resultados

6.1.1. H_i: “La optimización de procesos de gestión bancaria se relaciona con la eficacia en la colocación de créditos Pyme”

Según la tabla N° 19 muestra una correlación mayor a 0.7 positiva directa entre ambas variables, es decir, una fuerte relación; lo cual confirma la hipótesis general

TABLA N° 6.1
CORRELACIÓN ENTRE OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN BANCARIA Y EFICACIA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME

		Optimización de procesos de gestión bancaria	Eficacia en la colocación de créditos Pyme
Optimización de procesos de gestión bancaria	Correlación de Pearson	1	,763
	Sig. (bilateral)		,000
	N	131	131
Eficacia en la colocación de créditos Pyme	Correlación de Pearson	,763	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	131	131

7. Fuente: Elaboración propia

7.1.1. H₁₁: “La celeridad de tiempo de respuesta, incrementa la eficacia en la colocación de créditos Pyme”.

Según la tabla N° 20 muestra una correlación mayor a 0.7 positiva directa entre ambas variables, es decir, una fuerte relación; lo cual confirma la hipótesis específica número uno.

**TABLA N° 6.2
CORRELACIÓN ENTRE LA CELERIDAD DE TIEMPO DE RESPUESTA Y EFICACIA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME**

		Celeridad en el tiempo de respuesta	Eficacia en la colocación de créditos Pyme
Celeridad en el tiempo de respuesta	Correlación de Pearson	1	,732
	Sig. (bilateral)		,000
	N	131	131
Eficacia en la colocación de créditos Pyme	Correlación de Pearson	,732	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	131	131

Fuente: Elaboración propia

7.1.2. H₁₂: “A mayor flexibilidad en la evaluación crediticia, mayor eficacia en la colocación de créditos Pyme”.

Según la tabla N° 21 muestra una correlación mayor a 0.5 pero menor a 0.7 siendo positiva directa entre ambas variables, es decir, una relación media; lo cual confirma la hipótesis específica número 2.

**TABLA N° 6.3
CORRELACIÓN ENTRE FLEXIBILIDAD EN LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y EFICACIA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME**

		Flexibilidad en la evaluación crediticia	Eficacia en la colocación de créditos Pyme
Flexibilidad en la evaluación crediticia	Correlación de Pearson	1	,579
	Sig. (bilateral)		,000
	N	131	131
Eficacia en la colocación de créditos Pyme	Correlación de Pearson	,579	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	131	131

Fuente: Elaboración propia

7.1.3. H₁₃: “La reducción de requisitos documentarios, genera mayor eficacia en la colocación de créditos pyme”.

Según la tabla N° 22 muestra una correlación mayor a 0.5, pero menor a 0.7 positiva directa entre ambas variables, es decir, una relación media; lo cual confirma la hipótesis específica número 2.

**TABLA N° 6.4
CORRELACIÓN ENTRE REQUISITOS DOCUMENTARIOS Y EFICACIA EN
LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME**

		Requisitos documentarios	Eficacia en la colocación de créditos Pyme
Requisitos documentarios	Correlación de Pearson	1	,546**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	131	131
Eficacia en la colocación de créditos Pyme	Correlación de Pearson	,546**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	131	131

Fuente: Elaboración propia

VII. CONCLUSIONES

- a) Según los datos obtenidos, después de aplicar la encuesta a los clientes Pyme, hallamos que existe una correlación directa de 0.7, en el cual se comprueba la hipótesis general, el resultado es reflejado en la demanda de ser oportunos debido a que muchos clientes trabajan con proveedores que les ofrecen costos reducidos por tiempo limitado y otros trabajan por campañas igualmente limitadas, la demanda de los clientes en acceder fácilmente considerando el nivel de informalidad de los negocios en el distrito con sus necesidades de crecimiento, asimismo demandan una menor documentación que les permita recaudar lo solicitado por el banco sin perjudicar el tiempo que debería dedicar a su negocio.

- b) La celeridad en el tiempo de repuesta, cuenta con una alta relación con la eficacia en la colocación de créditos Pyme, ya que los clientes consideran que el tiempo en los que se atiende es bueno, pero el tiempo de respuesta sólo se obtiene que el 65% de los clientes están desacuerdo, y que en el plazo de atención, se encuentran totalmente desacuerdo, determinando la importancia de ser oportuno en los créditos requerido por los clientes. El cliente necesita ser atendido y perderá la confianza fácilmente en el banco de no ser satisfecho a tiempo y utilizará a la competencia de ser necesario.

- c) La flexibilidad en la colocación de créditos Pyme, tiene una relación media de 0.579. Esto debido a que el Banco tiene parámetros establecidos para otorgar créditos, en cual el 45% de clientes están de acuerdo que si fue trascendental el historial de crédito para acceder a crédito. Establecemos que la relación media se debe a la percepción de los clientes, quienes perciben que el banco exigen parámetros que están dispuestos a cumplir, sin embargo consideran que diversos parámetros que fueron rigurosos para acceder al crédito como por ejemplo el tiempo en el negocio, las declaraciones de ventas a la Sunat, montos de créditos sin garantías, etc.
- d) En base a los requisitos documentarios y la eficacia en la colocación de créditos Pyme se halla una correlación de 0.5, según las respuestas, el 61% de clientes considera que el Banco pide menos requisitos que otras entidades, y que el 88% considera que el Banco solicita documentos adicionales durante el proceso de evaluación, que el 63% se le otorga crédito tan sólo con su DNI, el Banco cuenta con un alta deficiencia durante el proceso de evaluación, ya que al 88% de los clientes se le solicitó nuevamente documentación. Conocemos que los resultados son originados a partir las exigencias documentarias del banco que para los clientes, ellos consideran que muchos documentos son innecesarios en comparación a requisitos de otras entidades, demandan tiempo en conseguirlas como balance general; generan costos como obtener alguna copia literal de

registros públicos; son confidenciales como copia de título de propiedad, estados de cuentas bancario, entre otros.

VIII. RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda que el Banco realizar una reestructuración del proceso de colocación de créditos Pyme considerando las políticas de crédito retail vigentes o modificarlas de ser necesario, teniendo en cuenta las necesidades de celeridad, flexibilidad y requisitos documentarios de los clientes, considerando el marketing digital para impulsar las campañas crediticias.
- b) Se deberá de conocer las necesidades futuras de los clientes a partir una campaña conoce a tu cliente dirigida a los funcionarios de negocio, con ello se podrá obtener información las fechas en que los clientes posiblemente requieran alguna necesidad crediticia y así anticiparse para obtener créditos aprobados oportunamente a los clientes.
- c) Muchos clientes Pyme, aún mantienen un nivel de informalidad, pero que cuentan con la capacidad de pago, lo cual complica el acceso a crédito, se plantea que a estos clientes se le otorgue créditos, dándole ciertas condiciones preferenciales, como puede ser la garantía líquida basados en la política de créditos retail. Realizar las evaluaciones continuas de estos clientes para obtener un feedback en su evolución. El Banco cuenta con una cartera amplia de clientes potenciales, sería recomendable que clientes que ya cuentan con varios créditos cancelados tengan campaña tan sólo con su DNI, siempre y cuando las condiciones iniciales de crédito se mantengan.

d) Se deberá elaborar promociones esporádicas (campañas) de créditos de negocios, las cuales ser publicitadas por diferentes vías (Call Center, TV, Afiches, SMS) para lograr la mayor difusión a los clientes. Crear un portal informativo para el cliente donde podrá conocer únicamente ingresando su DNI o RUC alguna oferta aprobada o pre aprobada por el banco.

- **Propuesta Práctica**

Para iniciar la ejecución de recomendaciones se plantea implementar un sistema de información de gestión de experiencia al cliente donde se le consultaría de manera externa (vía call center o vía e-mail) una calificación cuantitativa en escala de Likert (1-10) por la atención recibida y principalmente detallar textualmente los beneficios obtenidos (fortalezas) y las oportunidades de mejora (debilidades) del banco a fin de mejorar la experiencia al cliente y concentrándose en las oportunidades de mejora que le permita al banco retenerlos y su vez atraer nuevos clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ALCÁNTARA PARRA, Hugo A. **Optimización en el proceso del crédito hipotecario para el sector Pyme en el Banco de Crédito**. Universidad Nacional de Trujillo. 2014.
- BARBOSA CAMARGO, María I. **La evolución de la distribución del crédito en los municipios colombianos como instrumento de bancarización (1995 – 2009)**. Universidad la Gran Colombia. Colombia 2009.
- CARDOZO Edyamira y VELÁSQUEZ DE NAIME Yngrid y RODRÍGUEZ MONROY Carlos. **Definición de Pyme** en Revisión de la definición Pyme en América Latina. 2012, p. 3.
- CHIAVENATO Idalberto. **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Séptima Edición de McGraw-Hill Interamericana. 2004, p. 132.
- CIFUENTES RUIZ, Deisy L. **Optimización y Automatización del Proceso de Crédito Para el segmento personas de una Institución Financiera**. Universidad San Francisco de Quito. Ecuador 2007.

- FERRARO Carlos y GOLDSTEIN y Evelin GARRIDO Celso. **Eliminando Barreras. El financiamiento a las Pymes en América Latina.** 2011, p. 11.
- FERRER María Alejandra y TRESIERRA TANAKA Álvaro. **Las Pymes y las teorías modernas sobre estructura de capital.** 2009, p.71.
- HUERTA DE SOTO Jesús. **Dinero, crédito bancario y ciclos económicos.** Cuarta edición. 2009, p. 430.
- LOPEZ PASCUAL Joaquin y SEBASTIAN GONZALEZ Altina. **Gestión bancaria.** Tercera edición. 2008, p. 223.
- MERCADO ORTÍZ, J. y TONCEL DURAN, E. **Diseño de la gestión de colocación de créditos por libranza en empresas de externalización de asesorías financieras.** Universidad de la Costa. Barranquilla. Colombia 2015.
- MIRANDA BOADO, Walter J. **Mejoras en el proceso de atención al cliente de créditos Pymes y el nivel de colocaciones de créditos en la agencia La Esperanza – Trujillo Edpyme Raiz en el periodo Enero – Octubre 2013.** Universidad Nacional de Trujillo. 2014.

- OLIVEIRA DA SILVA Reinaldo. **Teorías de la Administración.** International Thomson Editores S.A. 2002, p. 20.
- PÉREZ PORTO, Julián. **Definición de Optimización** en Definición de. 2009.
- PORTACARRERO MAISCH, Felipe. **Microfinanzas en el Perú. Experiencias y perspectivas.** 2003, p. 34.
- RAFFO LECCA, Eduardo E. **Optimización de las facilidades del servicio en una entidad bancaria.** Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2011.
- RIVAS SANTOS Pablo. **Teoría y política monetaria y bancaria.** 2005, p. 87.
- ROA BERNALES, Iván. **Optimización de los procesos administrativos operacionales de Sonacol S.A.** Universidad de Chile. Santiago de Chile, 2009.
- SAMANIEGO MONTOYA, Celfa M. **Incidencias del control interno en la optimización de la gestión e las Micro Empresas en el distrito de Chacabuco.** Universidad San Martín de Porres. 2013.

- VERA MATURANA, ADOLFO. **Bancos, Dinero y crédito: Interacción entre la Estructura Financiera y la Política Monetaria.** 1981, p. 48.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo 1

TITULO: “Optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme de la agencia Canto Grande del Scotiabank Perú SAA, 2017”

AUTORES: Alanya Reyes, Renzo; Raymundo Tolentino, Melisa

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Método
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación de la optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme de la agencia Canto Grande del Scotiabank Perú S.A.A?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cuál es la relación de la celeridad de tiempo de respuesta y la eficacia en la colocación de créditos Pyme?</p> <p>b. ¿De qué manera impacta la flexibilidad de evaluación crediticia en la eficacia de colocación de créditos Pymes?</p> <p>c. ¿De qué manera se relaciona la reducción de requisitos documentario con la eficacia en la colocación de créditos Pyme?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Establecer la relación de la optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme de la agencia Canto Grande del Scotiabank Perú S.A.A?</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar la relación de la celeridad de tiempo de respuesta y la eficacia en la colocación de créditos Pyme.</p> <p>b. Establecer el nivel de impacto de la flexibilidad con la eficacia en la colocación de créditos Pyme</p> <p>c. Conocer la relación directa de la reducción de requisitos documentaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>H_i: “La optimización de procesos de gestión bancaria se relaciona con la eficacia en la colocación de créditos Pyme de la agencia Canto Grande del Scotiabank Perú SAA”</p> <p>H₀: “La optimización de procesos de gestión bancaria no se relaciona con la eficacia en la colocación de créditos Pyme de la agencia Canto Grande del Scotiabank Perú SAA”</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <p>Hi1: “La celeridad de tiempo de respuesta, incrementa la eficacia en la colocación de créditos Pyme”.</p> <p>Hi2: “A mayor flexibilidad en la evaluación crediticia, mayor eficacia en la colocación de créditos Pyme”.</p> <p>Hi3: “La reducción de requisitos documentarios, genera mayor eficacia en la colocación de créditos pyme”.</p>	<p style="text-align: center;">Variable Independiente</p> <p>X: Optimización de procesos de gestión bancaria</p> <p>X₁: Celeridad en el tiempo de respuesta</p> <p>X₂: Flexibilidad en la evaluación crediticia</p> <p>X₃: Requisitos documentarios</p> <p style="text-align: center;">Variable Dependiente</p> <p>Y: Eficacia en la colocación de créditos Pyme</p> <p>Y₁: Cantidad de operaciones</p> <p>Y₂: Monto de créditos</p> <p>Y₃: Cantidad de beneficiarios</p>	<p style="text-align: center;">Tipo</p> <p>Aplicada.</p> <p style="text-align: center;">Diseño</p> <p>No experimental, transversal correlacional.</p> <p style="text-align: center;">Población</p> <p>400 clientes</p> <p>Muestra Probabilística</p> <p>151 clientes</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <p>Escala de optimización de procesos de gestión bancaria.</p> <p>Escala de eficacia en la colocación de créditos.</p> <p style="text-align: center;">Método</p> <p>Hipotético-deductivo.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Anexo 2

TITULO: “Optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme de la agencia Canto Grande del Scotiabank Perú SAA, 2017”

AUTORES: Alanya Reyes, Renzo; Raymundo Tolentino, Melisa

VARIABLES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<p>X: Optimización de procesos de gestión bancaria</p> <p>Dc: La optimización de procesos de gestión bancaria, es el resultado de diversas fases que ofrece el Banco Scotiabank, para otorgamiento de créditos, variando según tipo de servicio y giro de negocio.</p> <p>Do: Scotiabank Perú en la búsqueda de optimizar los procesos de gestión bancaria incrementa la celeridad de tiempo de respuesta, flexibilidad en la evaluación crediticia y disminución de requisitos documentarios</p>	<p>X1: Celeridad en el tiempo de respuesta</p> <p>X2: Flexibilidad en la evaluación crediticia</p> <p>X3: Requisitos documentarios</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El tiempo de atención en la solicitud de crédito ha sido el adecuado. 2. El tiempo de respuesta del Banco en comparación a otras entidades es menor. 3. El plazo de atención que recibió ha sido oportuna a sus necesidades. 4. Cree que el banco otorga créditos a negocios sin historial de créditos. 5. El tiempo de su negocio fue limitante para acceder a crédito. 6. El monto de ventas declaradas a la Sunat fue decisivo para acceder a crédito. 7. El banco solicita menor cantidad de documentación a comparación de otras entidades. 	<p>ESCALA DE OPTIMIZACION DE PROCESO</p> <p>ESCALA DE OPTIMIZACION DE PROCESO</p>

<p>para seguir siendo un banco competitivo.</p> <p>Y: eficacia en la colocación de créditos Pyme</p> <p>Dc: Es el nivel de eficacia en la cantidad de operaciones, monto de créditos y cantidad de beneficiarios, para cumplir las metas trazadas.</p> <p>Do: Scotiabank Perú – ag Canto Grande, con la finalidad de brindar facilidad en el logro de metas, aplica técnicas de: elementos cantidad de operaciones, monto de créditos y cantidad de beneficiarios.</p>	<p>Y1: Cantidad de operaciones</p> <p>Y2: Monto de créditos</p> <p>Y3: Cantidad de beneficiarios</p>	<p>8. El banco solicita documentos adicionales durante el proceso de evaluación de crédito.</p> <p>9. El banco se comunica con sus clientes durante el proceso de atención del crédito.</p> <p>10. El banco otorga campaña de créditos a sola firma, presentando solo su DNI.</p> <p>11. Se ha incrementado la cantidad de operaciones con el banco.</p> <p>12. Usted maneja diversos productos con el banco.</p> <p>13. El banco le ha incrementado su línea de crédito.</p> <p>14. El banco le otorga líneas de crédito mayores a otros bancos.</p> <p>15. Usted ha recomendado nuevos clientes al banco.</p> <p>16. Usted conoce clientes que cuenta con líneas de crédito en el banco.</p>	<p>ESCALA DE OPTIMIZACION DE PROCESO</p> <p>ESCALA DE EFICACIA EN LA COLOCACION DE CREDITOS</p> <p>ESCALA DE EFICACIA EN LA COLOCACION DE CREDITOS</p> <p>ESCALA DE EFICACIA EN LA COLOCACION DE CREDITOS</p>
---	--	--	---

Anexo 3

ESCALA

Optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme

Fecha __ / __ / __

Instrucciones

Con la finalidad de brindar un mejor servicio en el otorgamiento de créditos, solicitamos a usted responder con sinceridad, según el conocimiento y experiencias que tengas acerca del Banco Scotiabank, colocando **X** debajo de las opciones de respuesta. **Gracias**

1. El tiempo de atención en la solicitud de crédito ha sido el adecuado.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo

2. El tiempo de respuesta del Banco fue menor en comparación a otras entidades.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo

3. El plazo de atención que recibió ha sido oportuna a sus necesidades.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo

4. Cree que el banco otorga créditos a negocios sin historial de créditos.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo

5. El tiempo de constitución de su negocio fue limitante para acceder a crédito.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo

6. El monto de ventas declaradas a la Sunat fue decisivo para acceder a crédito.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo

7. El banco solicita menor cantidad de documentación a comparación de otras entidades.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo

8. El banco solicita documentos adicionales durante el proceso de evaluación de crédito.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo

9. El banco se comunica con sus clientes durante el proceso de atención del crédito.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo

10. Cree usted que el Banco, debe minimizar los requisitos documentarios a clientes antiguos.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo

11. El banco otorga campaña de créditos a sola firma, presentando solo su DNI.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo

12. Usted maneja diversos productos con el banco.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
13. El banco le ha incrementado su línea de crédito.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
14. El banco le otorga líneas de crédito mayores a otros bancos.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
15. Usted recomendaría nuevos clientes al banco.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
16. Usted conoce clientes que cuenta con líneas de crédito en el banco.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo

Clave de Respuestas

Indicador	Clave de Respuestas	Puntaje Total
Celeridad en tiempo de respuesta	1-3	0.3
Flexibilidad en la evaluación crediticia	4-6	0.3
Requisitos documentarios	7-10	0.4
Cantidad de operaciones	11-12	0.33
Monto de crédito	13-14	0.33
Cantidad de beneficiario	15-16	0.34

Anexo 4

CUESTINOARIO

Optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme

Fecha __ / __ / __

Instrucciones

Responde con sinceridad, las siguientes preguntas. Gracias.

1. ¿Qué opina acerca de la rapidez de la atención brindada por el banco?

2. ¿Qué opina acerca del criterio de evaluación del banco?

3. ¿Cuál es su opinión acerca de la cantidad de documentación que le solicitó el banco?

4. ¿Usted recomendaría al banco?, ¿Por qué?

Anexo 5

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante Alanya Reyes, Renzo Raymundo Tolentino, Melisa	Cargo e institución donde labora scotiabank	Nombre del instrumento Escala de Optimización de procesos y eficacia en la colocación de créditos Pyme	Autoría (es) del Instrumento Alanya Reyes, Renzo Raymundo Tolentino, Melisa
Título del estudio: Optimización de procesos de gestión bancaria y eficacia en la colocación de créditos Pyme Scotiabank Perú SAA Agencia Canto Grande, 2017			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	16	2	2	3	36	4	4	5	56	6	6	7	76	8	8	9	96	
		5	1	1	20	5	3	3	40	4	5	5	60	6	7	7	80	8	9	9	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					69
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																					70
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					56
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					60
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					60
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					69
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																					61
DOHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					69
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					69
PROMEDIO																						65

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 procede su Aplicación
 procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones
 se adjuntan
 no procede su aplicación



<i>Callao</i> 09/02/18	25446892	<i>Rufino</i>	9988 08 241
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

ALEJOS IRANARQUE
RUFINO

OBSERVACIONES

1.

ninguna

2.

3.

4.

5.

FECHA: 09 /02/2018

[Handwritten signature]
Firma del experto

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante Alanya Reyes, Renzo Raymundo Tolentino, Melina	Cargo o institución donde labora scotiabank Perú S.A.A	Nombre del Instrumento Escala de Optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme	Autor(es) (es) del Instrumento Alanya Reyes, Renzo Raymundo Tolentino, Melina
Título del estudio: Optimización de procesos de gestión bancaria y la eficacia en la colocación de créditos Pyme de la agencia Canto Grande del Scotiabank Perú S.A.A., 2017			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%					REGULAR 21-40%					BUENA 41-60%					MUY BUENA 61-80%					EXCELENTE 81-100%				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																									
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																									
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																									
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica conveniente.																									
5. SUSTENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub-escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																									
6. INTERCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VO o la relación entre ambas, con determinados sujetos y tiempos.																									
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos.																									
8. OBIERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																									
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																									
PROMEDIO																										



OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

CALLAO	11 / 02 / 18	43307780	943931296
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

PÉDROZ IRUJETA ANGEL

OBSERVACIONES

1. *Se sugiere que algunas preguntas de la encuesta, sean directas para evitar ambigüedades en las respuestas y obtener respuestas más favorables.*

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 09 /02/2018

[Handwritten Signature]
Firma del experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante Alanya Reyes, Remao Raymundo Tolentino, Melias	Cargo e institución donde labora Scotiabank	Nombre del instrumento Escala de Optimización de procesos y eficacia en la colocación de créditos Pyme	Autor(a) (es) del Instrumento Alanya Reyes, Remao Raymundo Tolentino, Melias
---	---	--	--

Título del estudio: Optimización de procesos de gestión bancaria y eficacia en la colocación de créditos Pyme Scotiabank Perú SAA Agencia Canto Grande, 2017

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X		91
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																			X		91
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																			X		91
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																			X		91
SURGENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																			X		91
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																			X		91
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																			X		91
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			X		91
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X		91
PROMEDIO																					91	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: procede su Aplicación
 procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones
 se adjuntan
 procede su aplicación



<i>Callao 12/2/18</i>	25409874		997099166
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Manuel Mishique Nugent
Docente CLTRCALLAO
CLT 076

OBSERVACIONES

1. Falta unas 4 Bibliografías más
para argumentar el trabajo científico.

2. Es positivo el trabajo de minimizar
la gestión del acervo de documentos
en los Bases.

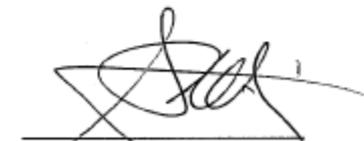
3. El enfoque al impacto ambiental.

4.

5.

FECHA: 09 /02/2018

12/2/18.


...Firma del experto.....
Manuel Márquez Rugent
Decano CLTRCALLAO
CLF:879