

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



El tiempo de aprobación de créditos y las colocaciones en la Caja Sullana,
oficina especial Buenos Aires

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Cardoza Carreño, Karla Gissela

Asesor:

Luján Torres, Jorge Alejandro

Sullana – Perú

2016

Palabras Clave

Tema : El tiempo de aprobación de créditos y el Volumen de colocaciones

Especialidad : Administración

Líneas de investigación

Universidad	Universidad San Pedro
Facultad	Ciencias Económicas y Administrativas
Área OCDE	5. Ciencias Sociales
Sub Area	5.2. Economía y Negocios
Disciplina	Economía
Sub Disciplina	Finanzas

Keywords

Topic : Time credit approval and Volume of placements

Specialty : Administration

Lines of investigation

University	San Pedro University
Faculty	of Economic and Administrative Sciences
OECD area	5. Social Sciences
Sub area	5.2. Economy and business
Discipline	Economy
Sub Discipline	Finance.

El tiempo de aprobación de créditos y las colocaciones en la Caja Sullana, oficina especial
Buenos Aires

Resumen

El presente estudio de investigación está relacionado con el tiempo de aprobación de créditos y las colocaciones en la Caja Sullana, oficina especial Buenos Aires.

La metodología empleada fue de tipo no experimental, cualitativo, transversal correlacional, de tipo descriptivo debido a que la recolección de datos para la medición de las variables se efectuó en un momento dado. La población de estudio fueron 300 clientes, personas naturales y microempresarios, de la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires, de Sullana; cuya muestra para el presente estudio es de 168.

A través de los resultados más significativos del presente trabajo de investigación, se ha comprobado que se debe mejorar el tiempo de aprobación de los créditos, porque los clientes si toman en cuenta cuánto demoran en entregar sus créditos; así mismo los analistas, se ha determinado que deben cumplir con el plazo establecido por la empresa que es de 3 días para otorgar un crédito.

Palabras claves: El tiempo de aprobación de créditos y el Volumen de colocaciones

Abstract

This research study is related to the time of loan approval and placements in the box Sullana, special office Buenos Aires

The methodology used is not experimental, qualitative, cross- correlational descriptive because data collection for the measurement of the variables is performed in a given time type. The study population were 300 clients, individuals and small businesses, the Sullana Box Office Special Buenos Aires, Sullana; whose sample for this study is 168.

Through the most significant results of this research , it was found to be improved over time of loan approval because customers if they take into account how long it takes to deliver their loans ; Likewise analysts , it has been determined that must comply with the deadline set by the company that is 3 days to grant credit.

Keywords: Time credit approval and Volume of placements

ÍNDICE

	Pág.
Palabras claves	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstracdt	iv
Índice	v
Índice de tablas	vi
Introducción	01
Antecedentes y fundamentación científica	01
Justificación	12
Problema	12
Operacionalización de las variables	13
Hipótesis	16
Objetivos	16
Metodología	17
Resultados	20
Análisis y discusión	38
Recomendaciones y conclusiones	45
Referencias	48
Anexos	50

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Página
Tabla y Figura N° 01. ¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según si toman en cuenta el tiempo en la atención de su crédito?	20
Tabla y figura N° 02. ¿Clientes de Caja Sullana oficina especial B.A según la calificación del tiempo de Aprobación de Su crédito?	21
Tabla y figura N° 03. ¿Clientes de caja Sullana oficial B.A; según si su nivel de ingreso garantiza cumplir con el pago de su crédito?	22
Tabla y figura N°04. ¿Clientes de Caja Sullana, Oficina especial B.A. según como consideran las normas establecidas en la aprobación de su crédito?	23
Tabla y figura N°05. ¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según al gestionar un crédito, como consideran la tasa de interés, para la aprobación de su crédito?	24
Tabla y figura N° 06. ¿Clientes de Caja Sullana oficina especial B.A: según el tipo de ocupación que tienen?	25
Tabla y figura N° 07. ¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión que tienen con el tiempo de aprobación de su crédito?	26
Tabla y figura N° 08. ¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; Según opinión que tiempo transcurrió desde que presentó su expediente para su préstamo, hasta que fue su desembolsado?	27
Tabla y figura N° 09. ¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A: según cual proceso se demoró más Su préstamo?	28
Tabla y figura N°10. ¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A: según de acuerdo con el tipo de Atención Brindada?	29
Tabla y figura N°11. ¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; Según la comunicación entre usted y el analista que tiene a cargo su crédito?	30

Tabla y figura N°12.	¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A: según opinión toma en cuenta el Tipo de crédito al momento de adquirirlo?	31
Tabla y figura N° 13.	¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A: Según opinión le brindan créditos de acuerdo a su necesidad?	32
Tabla y figura N°14.	¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A: según opinión el crédito solicitado es rentable?	33
Tabla y figura N°15.	¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A: según opinión de acuerdo con los requisitos exigidos por la empresa?	34
Tabla y figura N° 16.	¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A: según opinión la evaluación de su crédito por parte del analista que tiene a cargo su préstamo?	35
Tabla y figura N° 17.	¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A: según opinión el tiempo de aprobación de su crédito, estuvo dentro de sus expectativas?	36
Tabla y figura N°18.	¿Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A: según opinión el destino de su crédito solicitado?	37

1. Introducción

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

Existen diversos estudios relacionados al tema de la presente investigación, los cuales se han desarrollado en diferentes ámbitos y espacio temporal, a continuación se presentarán algunos de ellos.

Mora, C.(2014).En su trabajo de investigación titulado: ***“Mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio para Banco Estado Microempresas”***, en **Santiago de Chile**, de la universidad de chile, llego a la conclusión que la mejor estrategia para obtener rentabilidades sobre el promedio y de largo plazo, es tener una relación estrecha con los clientes, que incluye una oferta de productos a la medida y una atención de excelencia, lo anterior BEME lo ha logrado, pero a su vez existe un amplio mercado de microempresas no bancarizadas que corresponde a un 49%, ahí nace la importancia de captar estos clientes, conocerlos y generar vínculos antes que la competencia. Este proyecto propone una mejora al actual proceso de evaluación de riesgo crediticio de los clientes en Banco Estado Microempresas, que permita ofrecerles un producto en un menor tiempo en comparación con el proceso actual, además de entregar ofertas de otros productos crediticios (tarjeta de crédito y línea de crédito), y bajo el prisma de la organización le permitirá aumentar la productividad y eficiencia en la gestión. Para lograr lo anterior, el proyecto integra evaluación del riesgo crediticio, utilizando modelos de creditscoring, para lo cual se propone un proceso con el fin de incorporar cambios en la estimación del perfil de riesgo de los clientes. La mejora del proceso se basa en la metodología de diseño a partir de los patrones de procesos, detalla desde la arquitectura de la empresa y de sus procesos internos hasta diseños del apoyo computacional, como la lógica de negocio requerida para implementar la solución. Se realizó un prototipo del proceso implementado en ciertas sucursales de Banco Estado Microempresas, donde se comprobó que la solución disminuye los tiempos de evaluación y resolución de créditos, además que simplifica la entrevista al cliente y aumenta las soluciones a las necesidades del cliente.

Viracocha, C. y Maldonado, J. (2013).En su trabajo de investigación titulado: ***“Propuesta para mejorar la gestión de los microcréditos del Banco Nacional de Fomento zonal Quito”***, El tiempo de aprobación de los microcréditos en el año 2011-

2012, tiene una variación del 10- 30 días en promedio esto origino que el promedio de 300 solicitudes mensuales se aprueben 13 operaciones de crédito, por debajo de la meta que es de 7 días; dejando 287 solicitudes de crédito que no pudieron ser procesadas, esto ocasiona que las oficinas de la zonal quito mantengan, incumplimiento de las metas de colocación de los recursos, llamados de atención de los organismos de control y que el riesgo de liquides se incremente, Para la optimización de los tiempos en la concesión de microcréditos, es necesario que exista personal propio de la zonal Quito, el cual se encargue de disminuir los tiempos propios de cada oficina de 10 a 7 días, con el fin de cumplir con los objetivos y metas propuestas en la zona y mantener un grado de eficiencia en el manejo de los recursos públicos del Estado.

Maldonado, G. (2013).En su trabajo de investigación titulado: ***“Propuesta para mejorar las captaciones y colocaciones crediticias del Banco COFIECS. A” en Quito – Ecuador***, de la universidad central de ecuador, propone un plan estratégico y la implementación del proceso de calidad total, análisis de la situación, que permita conocer la realidad actual en la que está operando la entidad; un diagnóstico de la realidad actual del Banco COFIEC S.A, para conocer las condiciones en las que se desempeñan la administración de la entidad, entendiendo su posición tanto interna como externa; la declaración de los objetivos estratégicos, que son los puntos propuestos para el futuro, debidamente cuantificables, medibles y reales, que serán monitoreados y medidos en el tiempo; la estrategias corporativas que incorporen las necesidades reales de la entidad, así como para responder y atender las necesidades de los clientes y usuarios internos y externos, los que deberán incluir los plazos de ejecución y los recursos que se destinarán a cada área de actuación y que sean aplicables y admitan ajustarse correctamente conforme a los tiempos y condiciones que se presentan; los planes de actuación, mediante las pautas que abarca los objetivos, las políticas y la sucesión de acciones principales de la entidad, de forma coherente; un seguimiento que consienta controlar el desenvolvimiento de la aplicación de las estrategias corporativas del Banco; es decir, un seguimiento que nos lleve a conocer la manera en que se aplican y desarrollan las estrategias y actuaciones implementadas, con el propósito de evitar desfases que puedan afectar negativamente los objetivos del plan estratégico; y finalmente, deberán incluirse procesos que incorpore procedimientos que permitan una evaluación y seguimiento permanente del cumplimiento del proceso de calidad total y del plan estratégico a través de la aplicación de la herramienta “Balance scorecard” BSC, que usa la aplicación de

indicadores de cumplimiento y adicionalmente permite comprobar que estos efectúen los objetivos planteados en el plan estratégico.

Sánchez, P. y León, J. (2009). En su trabajo de investigación titulado: “**Propuesta para mejorar los procesos en incrementar la velocidad en el tiempo de respuesta para la evaluación crediticia en el Banco de Crédito del Perú**”, de la Universidad de Ciencias aplicadas, proponen un programa de seguimiento de mejoras y procesos así como corrección de actividades que permita obtener los mejores resultados con el cliente y el analista, brindando una adecuada calidad de servicios. Así mismo se propone gestionar de manera adecuada el proceso de tiempo de respuesta como meta un máximo de dos días, logrando como resultado una imagen de calidad y obtener una ventaja competitiva.

Carrillo, G.(2014). En su trabajo de investigación titulado: “**Propuesta de mejora para reducir los tiempos de operación en una empresa que produce y comercializa ropa para niñas**”, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; Se hace un diagnóstico de las fases de confección de las prendas dentro del área de producción de una empresa textil que confecciona prendas de vestir para niñas. Se identifican los problemas que afecten el desempeño productivo y, finalmente, se determinan las causas raíces. Todos los procesos de confección son realizados de forma empírica basados en la experiencia y criterios propios del operario por lo cual no se tiene un estándar de trabajo. Los retrasos en la producción perjudican la imagen de la empresa porque incumple los plazos de entrega establecidos con los clientes solicitantes de las prendas. El problema presentado perjudica económicamente a la empresa porque para terminar un lote de producción se requieren horas extras. Se presentan propuestas de solución para la mejora del proceso de confección que permitan la reducción de costos en la empresa. Para reducir los tiempos de traslado se propuso reordenar las máquinas de coser tomando el concepto de células de trabajo, el cual describe que, al agrupar las máquinas por tipo de producto a elaborar, se tiene un flujo de trabajo más rápido, el cual permite que el traslado de prendas tome el tiempo adecuado.

Barentzen, J. (2015), En su trabajo de investigación titulado: “**Propuesta de reducción del tiempo de set up usando los principios de Lean Manufacturing para la mejora continua del proceso productivo de una planta de fabricación de redes de pesca industria**” de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; El presente trabajo de

investigación es una propuesta de reducción del tiempo de set up usando los principios de lean manufacturing para la mejora continua del proceso productivo de una planta de fabricación de redes de pesca industrial. Los objetivos del mismo han sido planteados como los siguientes: crear un procedimiento operativo, reducir de Tiempo de Producción y finalmente mejorar de la calidad. Primero, respecto a la deseada reducción de tiempos de producción, aplicando el primer paso de la metodología SMED se produjo una disminución de 40% del tiempo de Set Up. Luego, se podría llegar a conseguir hasta un 60% de reducción del tiempo con la aplicación de los otros dos pasos de la metodología. Segundo, el segundo objetivo específico referido al aumento de la productividad, se pudo concluir que mientras en la situación actual se pueden fabricar 13 redes por semana, con el procedimiento estandarizado y el resto de la propuesta de implementación tendríamos una productividad de casi 26 redes por semana, es decir, un aumento del 50% de la productividad. Con ambos puntos anteriormente mencionados se concluye que ambos objetivos específicos planteados para la propuesta de implementación fueron apropiadamente alcanzados y numéricamente demostrados. Finalmente, se pudo comprobar la mejora que representa la propuesta de implementación descrita en el presente trabajo en términos monetarios, ya que esta representa un ahorro en la facturación de gastos que actualmente tienen por el tiempo desperdiciado en el Set Up. Este ahorro asciende a una suma de S/. 67,860 al año.

TIEMPO DE APROBACIÓN

a) Definición del tiempo de aprobación

Rodríguez, M. (2011), en su libro **Administración del tiempo** define el tiempo de aprobación como “la relación que se establece entre dos o más fenómenos, sucesos cuerpos y objetos”; es el arte de hacer que sirva para el beneficio de las personas y de las sociedades. Dando a conocer que el tiempo es la dimensión del cambio. Si nada cambiara, no habría tiempo. El tiempo no existe en sí, la administración del tiempo es la administración de sí mismo, es decir, el manejo adecuado de los recursos de todo orden, ya que no hay una sola realidad que se sustraiga el tiempo.

Para el ser humano el tiempo es vida, con mayor razón que el trillado refrán castellano “el tiempo es oro”, y que el refrán anglosajón “time is money”, y debería

difundirse este refrán filosófico y universal: “el tiempo es vida que se procesa y se construye, se despliega y hacia el final se repliega”.

b) Tipos de Tiempos Bermúdez, F. (2013)

- **Repetitivos:** Reaparecen en cada ciclo de trabajo estudiado
- **Casual:** No aparecen en cada ciclo de trabajo solo en intervalos irregulares
- **Constante:** Son aquellos cuyo tiempo básico es igual en cada ciclo
- **Manejables:** Su tiempo básico varía en los ciclos
- **Manuales:** Son los que realiza el trabajador.

c) Estudio de tiempo

Taylor, F. (1881). Define que es la actividad que implica la técnica de establecer un estándar de tiempo permisible para realizar una tarea determinada, con base en la medición del contenido del trabajo del método prescrito, con la debida consideración de la fatiga y las demoras personales y los retrasos inevitables.

Objetivos del estudio de tiempos

- Minimizar el tiempo requerido para la ejecución de trabajos.
- Conservar los recursos y minimizan los costos.
- Efectuar la producción sin perder de vista la disponibilidad de energéticos o de la energía.
- Proporcionar un producto que es cada vez más confiable y de alta calidad.

d) Formas de aprobación

- **De acuerdo al nivel de ingreso**

Según Rodríguez, A. (2007) El ingreso es una recuperación voluntaria y deseada de activo, es decir, un incremento de los recursos económicos. Se derivan de las transacciones realizadas por la empresa que dan lugar a

alteraciones positivas en el patrimonio neto de la misma. También se define como Incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos.

- **De acuerdo a las normas establecidas de la empresa**

Según Melinkoff, R. (1990) las normas son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse. Consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.

e) Factores de aprobación

- **Tasa de interés** Catelotti, F. (2006) denomina tasa de interés al porcentaje de capital o principal, expresado en centésimas, que se paga por la utilización de éste en una determinada unidad de tiempo; se calcula fundamentalmente atendiendo a la relación entre la oferta de dinero y la demanda de los prestatarios. Cuando la oferta de dinero disponible para la inversión aumenta más rápido que las necesidades de los prestatarios, los tipos de interés tienden a caer. Análogamente, los tipos de interés tienden a aumentar cuando la demanda de fondos para invertir crece más rápido que la oferta de fondos disponibles a la que se enfrentan esas demandas.
- Montos.
- Tener un trabajo dependiente o independiente.

Blanch. (1996), define el trabajo como inversión consciente e intencional (retribuida o no, con o sin cláusulas contractuales) de una determinada cantidad de esfuerzo (individual o colectivo) en orden a la producción de bienes, elaboración de productos o realización de servicios con los que satisfacer algún tipo de necesidades humanas.

f) Factores de tiempo

- **Organización** Weber. (1922). La organización laboral es un "grupo corporativo", siendo éste "una relación social que o bien está cerrada hacia afuera, o bien limitada mediante reglas y disposiciones de admisión de personas ajenas. Este objetivo se logra gracias a que tales reglas y órdenes se llevan a la práctica a través de la actuación de individuos específicos.
- **Modalidad de atención** Según el autor Serna, H. (2006) define que: El servicio o atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos, esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.
- **Comunicación** Según González, F. (1985). Es un proceso esencial de toda la actividad humana, ya que se basa en la calidad de los sistemas interactivos en que el sujeto se desempeña, y además tiene un papel fundamental en la atmósfera psicológica de todo grupo humano. Su interacción social es a través de signos y sistemas de signos productos de las actividades humanas, los hombres en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones, etc. El objetivo fundamental de la comunicación es convertir al hombre en un agente efectivo que le permita alterar la relación original que existe entre su organismo y su medio circundante. El hombre se comunicaría, entonces, para influir y afectar intencionalmente en los demás.

g) Descripción de un sistema de colas

Un sistema de colas se puede describir como sigue. Un conjunto de "clientes" llegan a un sistema buscando un servicio, esperan si este no es inmediato, y abandonan el sistema una vez que han sido atendidos. En algunos casos se puede admitir que los clientes abandonan el sistema si se cansan de esperar. El término "cliente" se usa con un sentido general y no implica que sea un ser humano, puede significar piezas

esperando su turno para ser procesadas o una lista de trabajo esperando para imprimir en una impresora en red.

La teoría de colas fue originariamente un trabajo práctico. La primera aplicación de la que se tiene noticia es del matemático Danés Erlang sobre conversaciones telefónicas en 1909, para el cálculo de tamaño de centralitas. Después se convirtió en un concepto teórico que consiguió un gran desarrollo, y desde hace unos años se vuelve a hablar de un concepto aplicado aunque exige un importante trabajo de análisis para convertir las fórmulas en realidades, o viceversa.

h) Características de los sistemas de colas

Seis son las características básicas que se deben utilizar para describir adecuadamente un sistema de colas:

- Patrón de llegada de los clientes
- Patrón de servicio de los servidores
- Disciplina de cola
- Capacidad del sistema
- Número de canales de servicio
- Número de etapas de servicio

i) Patrón de llegada de los clientes

En situaciones de cola habituales, la llegada es estocástica, es decir la llegada depende de una cierta variable aleatoria, en este caso es necesario conocer la distribución probabilística entre dos llegadas de cliente sucesivas. Además habría que tener en cuenta si los clientes llegan independiente o simultáneamente. En este segundo caso (es decir, si llegan lotes) habría que definir la distribución probabilística de éstos. También es posible que los clientes sean “impacientes”. Es decir, que lleguen a la cola y si es demasiado larga se vayan, o que tras esperar mucho rato en la cola decidan abandonar. Por último es posible que el patrón de llegada varíe con el tiempo. Si se mantiene constante le llamamos estacionario, si por ejemplo varía con las horas del día es no-estacionario.

j) Patrones de servicio de los servidores

Los servidores pueden tener un tiempo de servicio variable, en cuyo caso hay que asociarle, para definirlo, una función de probabilidad. También pueden atender en lotes o de modo individual. El tiempo de servicio también puede variar con el número de clientes en la cola, trabajando más rápido o más lento, y en este caso se llama patrones de servicio dependientes. Al igual que el patrón de llegadas el patrón de servicio puede ser no estacionario, variando con el tiempo transcurrido.

Mediante el estudio de tiempos por los métodos existentes, las consideraciones del ambiente de trabajo y las causas de retrasos y fatiga de los asesores.

Concretamente comprende:

- Estudio de tiempos.
- Estudio de la producción, su programa y sus retrasos.
- Movimientos fundamentales.
- Elementos de un proceso de aprobación
- Captación del cliente
- Visita por parte del asesor
- Firmar solicitud
- Evaluar si su crédito es efectivo de acuerdo a la entrevista

VOLUMEN DE COLOCACIONES

a) Colocaciones:

McGraw, H. (1997) lo define como Préstamos realizados por una institución financiera. Comprende las cuentas que registran los préstamos por el dinero puesto a disposición de los clientes bajo distintas modalidades autorizadas, en función al giro especializado de cada entidad, provenientes de recursos propios, de los recibidos del público en depósito y de otras fuentes de financiamiento.

Colocación o crédito es un préstamo de dinero que un Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual, mediante el pago de cuotas, o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al acreedor por el período que no tuvo ese dinero. Miden

el endeudamiento que tienen las personas naturales o jurídicas en el sistema financiero.

b) Tipos de colocaciones

- **Créditos Personales**

Se caracterizan por ser créditos abiertos que no están anclados a un fin específico. Esto significa que al solicitarlo no debes explicar en qué lo utilizarás y además puedes fragmentarlo en distintos objetivos. Por ejemplo, podrías utilizar una parte para remodelaciones y otra más para un viaje. Son ofrecidos por los bancos, instituciones financieras e incluso existen empresas que se dedican exclusivamente a otorgarlos. Puedes utilizarlos para irte de viaje, remodelar tu casa o abrir una cuenta de inversiones. Básicamente, para lo que desees, ya que regularmente no se solicita que declares para qué usarás el dinero. Como precaución, asegúrate de que sea una empresa seria y revisa las estipulaciones de tu contrato antes de firmar. Al igual que con las tarjetas de crédito consulta, compara y revisa el costo anual total, anualidad, comisiones, así como todos los términos y condiciones. También elabora tu presupuesto y verifica tu capacidad de pago. Son los que permiten a los individuos comprar bienes y pagarlos a plazos.

- **Crédito Hipotecario**

Sin lugar a dudas es uno de los créditos más importantes en nuestra vida. Para la adquisición de una casa o departamento, deberás observar todos los aspectos que mencionamos en esta sección y posteriormente analizar tus necesidades sobre el bien inmueble, tu capacidad de endeudamiento y las condiciones que cada institución otorga.

Hoy en día podemos encontrar gran variedad de productos hipotecarios, de acuerdo a nuestras necesidades particulares. Considera que casi todas las instituciones te solicitarán un porcentaje del valor del inmueble, lo que se denomina como anticipo, que puede ser a partir del 10% en adelante y varía según la institución financiera con la que se esté negociando el crédito.

También existen en el mercado créditos en preventa, con la ventaja de que no se requiere anticipo.

Destinado a la compra de bienes inmuebles, garantizando la devolución del crédito con el bien inmueble adquirido.

- **Crédito Empresarial**

Son créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios .Su fuente principal de ingresos es la realización de actividades empresariales.se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.

c) **Factores de colocaciones**

- **Requisitos**

Richard. (1997), requisito es una “condición o capacidad que necesita el usuario para resolver un problema o conseguir un objetivo determinado”. También se aplica a las condiciones que debe cumplir o poseer un sistema o uno de sus componentes para satisfacer un contrato, una norma o una especificación.

- **Evaluación crediticia**

Egg, A. (2000),La evaluación es una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante. Es un conjunto de actividades específicas que se realizan, con el propósito de producir efectos y resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o

para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados.

d) Clasificación de colocaciones

- Según el plazo establecido
- Según su origen

1.2. Justificación de la investigación

Hoy en nuestra sociedad no tomamos en cuenta lo importante que es el tiempo, dejándolo pasar sin obtener respuesta alguna. Las entidades financieras son un factor económico que cubren muchas necesidades de las personas quienes requieren un crédito, en la actualidad existe una gran competencia y a pesar de ello no brindan una respuesta rápida, no cumpliendo con los plazos establecidos.

La entidad Financiera Caja Sullana tiene un posicionamiento ya ganado en el mercado, lo cual hace que se sientan seguro y olvidan que a su alrededor existe la competencia, que están a la expectativa de los clientes, pudiendo apoderarse del mercado.

Con el presente estudio, propongo una alternativa para reducir el tiempo de aprobación en las colocaciones de créditos, así mismo ayudara de manera rápida, dando una repuesta en el menor tiempo posible a sus necesidades, generando confianza, aumentando la fidelización de los mismos y contribuyendo así a la sostenibilidad de la institución.

1.3. Problema

¿Cómo influye el tiempo de aprobación de créditos, en el volumen de Colocaciones de la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires- 2015?

1.4. Operacionalización de las variables

Definición de tiempo

Aristóteles. (2009) **“tiempo es el número del movimiento según el antes y el después” que el movimiento es precisamente el fundamento de la existencia del tiempo, siendo el uno dependiente del otro.** Diciendo que, distinguimos lo mayor y lo menor por el *número*, y el movimiento mayor o menor por el tiempo, por lo tanto el tiempo es un *número*: el número del movimiento. Pero no hay que interpretar a *número* como aquello con lo cual numeramos, sino aquello que es numerable. Así que existe tiempo sólo cuando el movimiento comporta un *número* (cuando hay movimiento) y existe un *alma* capaz de percibirlo. *“Si no existiese nadie que numere ¿podría existir el número?”* Si no existiese nadie que perciba el tiempo ¿éste existiría? Sin movimiento no hay tiempo, Sin tiempo no hay movimiento, Sin *alma* que perciba el movimiento, no hay tiempo.

Definición de crédito

Stuart, J. (2000) **en su libro economía política:** sostiene como el permiso para usar el capital de otro. La idea general establece que el crédito es un derecho presente, a pago futuro. Esta definición al igual que las anteriores, solo tocan el aspecto del uso del dinero, para tener una idea del crédito como entidad es recomendable atender a su origen latino: *Creditum* que significa confianza.

El crédito es la confianza incongruente que se da o toma a cambio de dinero, bienes o servicios. El crédito puede también ser definido en términos de sus funciones. Como medio de cambio puede ser llamado dinero futuro. Como tal, provee del elemento tiempo en las transacciones comerciales que hacen posible a un comprador, satisfacer sus necesidades a pesar de su carencia de dinero para pagar en efectivo.

Es el préstamo de un valor activo con capacidad de reembolso en un futuro, esto con el propósito de lucrarse de esta actividad mediante la recolección de intereses y otros cobros legales. Por lo general los créditos son proporcionados por entidades bancarias, sin embargo es bueno mencionar que en la actualidad la actividad prestamista ha llegado a tal punto que se han desarrollado entidades explícitamente con estos fines.

Definición de comunicación

Según Lomonosov, B. (2011)

Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala.

Según Fernández, C. (1997)

Define la comunicación organizacional como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”, también la entiende como: “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.

Definición de Organización

Sheldon y Farol, (1981). El proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deben efectuar, con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecutan, sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada del esfuerzo disponible. Reconoce que la organización se puede dividir en dos partes: organización material y humana.

Definición de rentabilidad

Zamora y Sánchez, (2001).La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

Definición de ampliación de capital de trabajo

Mateu, J. Una ampliación de capital es una operación de financiación empresarial que consiste en aumentar los fondos propios de una sociedad, es decir, incrementar su capital social. Las ampliaciones de capital pueden realizarse mediante la compensación de créditos de los acreedores; mediante el cargo a reservas o beneficios; mediante la conversión de obligaciones en acciones, mediante la emisión de nuevas acciones con aportaciones dinerarias.

Definición de necesidad

Según Sandhusen, R. (2002). Las necesidades son estados de carencia física o mental, aquellas situaciones en las que el ser humano siente la falta o privación de algo. En un sentido amplio, las necesidades se dividen en funcionales o psicológicas. Consideradas necesidades funcionales básicas o biológicas porque el cuerpo humano las necesita para sobrevivir.

En cambio, la necesidad de seguridad, son necesidades psicológicas porque tienen relación con las emociones o sentimientos de la persona.

Ahora, cuando una necesidad es excitada o estimulada se convierte en un motivo. De este modo, el motivo es una necesidad lo bastante estimulada como para impulsar a un individuo a buscar satisfacción.

Variables

- **Variable independiente** : tiempo de aprobación de créditos.
- **Variable dependiente** : volumen de colocaciones.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
El tiempo de aprobación de Créditos y las Colocaciones en la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires	¿Cómo influye el tiempo de aprobación de créditos, en el volumen de Colocaciones de la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015?	El tiempo de aprobación de créditos, influye mucho en el volumen de colocaciones de la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015	Analizar y determinar la influencia del tiempo de aprobación de los créditos, en el volumen de las colocaciones de la caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar los tiempos promedios que demoran los créditos en los diversos procesos hasta su desembolso, en la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015 ✓ Determinar los volúmenes de colocaciones que ha otorgado la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015, a sus clientes durante los cinco últimos periodos. ✓ Analizar la relación o asociación que existe entre el tiempo de aprobación de los créditos y el volumen de las colocaciones de la caja Sullana Oficina Especial Buenos Aires-2015.

1.5. Hipótesis

El tiempo de aprobación de créditos, influye mucho en el volumen de colocaciones de la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires -2015.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Analizar y determinar la influencia del tiempo de aprobación de los créditos, en el volumen de las colocaciones de la caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015.

Objetivos Específicos

- Determinar los tiempos promedios que demoran los créditos en los diversos procesos hasta su desembolso, en la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015.
- Determinar el volumen de las colocaciones que ha otorgado la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015, a sus clientes durante los cinco últimos periodos
- Analizar la relación o asociación que existe entre el tiempo de aprobación de los créditos y el volumen de las colocaciones de la caja Sullana Oficina Especial Buenos Aires-2015.

2. Metodología

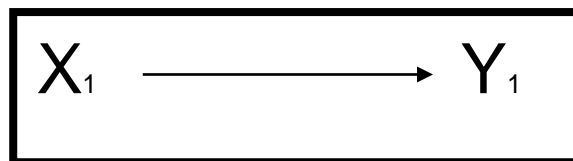
Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación

Para el presente trabajo se utilizó la investigación de tipo no experimental, porque solamente se describió las variables sin manipularlas.

Diseño de investigación

Del diseño no experimental, del tipo descriptivo, correlacional causal. Se utilizó el diseño que se representa en la siguiente figura.



X_1 = Tiempo de aprobación de créditos.

Y_1 = volumen de Colocaciones.

Población y Muestra

Población

Para el presente estudio la población o universo estuvo compuesto por los clientes de la oficina especial Buenos Aires de la caja Sullana del año 2015. A la fecha, según datos históricos estuvo compuesta por 300 personas naturales y microempresarios de la zona.

Muestra

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

Dónde:

N: tamaño de la población

Z: nivel de confianza (1.96)

e: error (0.05)

n: muestra

p: capacidad de ser seleccionado (0.5)

q: capacidad de no ser seleccionado (0.5)

Encontrando el número de encuestas que se aplicaran:

$$\begin{aligned}n &= \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 300}{(0.05)^2 \times (300 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)} \\n &= \frac{3.8416 \times 0.25 \times 300}{0.0025 \times (299) + 3.8416 \times (0.5) \times (0.5)} \\n &= \frac{288.12}{0.7475 + 0.9604} \\n &= \frac{288.12}{1.7079} \\n &= 168.69840154 \\n &= \mathbf{168}\end{aligned}$$

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Técnicas de investigación

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, la misma que fue debidamente estructurada y validada por expertos.

Instrumentos de investigación

Para el presente estudio de investigación se utilizó el cuestionario, con la finalidad de aplicarlo a la muestra que se ha determinado.

Instrumentos y Fuentes de Información

El procesamiento de los datos se hizo a través del Software SPSS versión 21; el mismo que por su estructura nos proporcionó los resultados que nos permitió, hacer la tabulación correspondiente para posteriormente hacer el análisis y discusión de los resultados, los cuales fueron discutidos tomando como referencia los autores que fueron citados en el marco referencial.

3. Resultados

¿Usted toma en cuenta el tiempo en la atención de su crédito?

Tabla N° 01

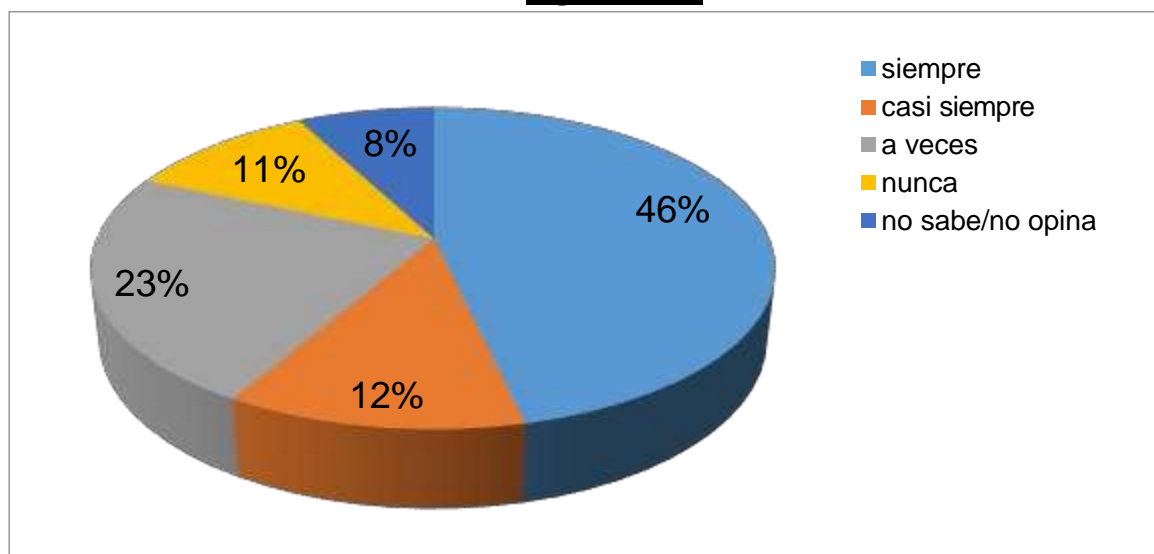
Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según si toman en cuenta el tiempo en la atención de su crédito.

Alternativas	N° De encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	78	46.4	46.4
casi siempre	20	11.9	58.3
a veces	39	23.2	81.5
Nunca	18	10.7	92.3
no sabe/no opina	13	7.7	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N° 01



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A.; según si toman en cuenta el tiempo en la atención de su crédito

El 46.4 % de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, siempre toman en cuenta el tiempo de atención de su crédito; el 23.2 % a veces; el 11.9% casi siempre; el 10.7% nunca y el 7.7% no sabe /no opina.

¿Cómo califica el tiempo de aprobación de su crédito?

Tabla N°02

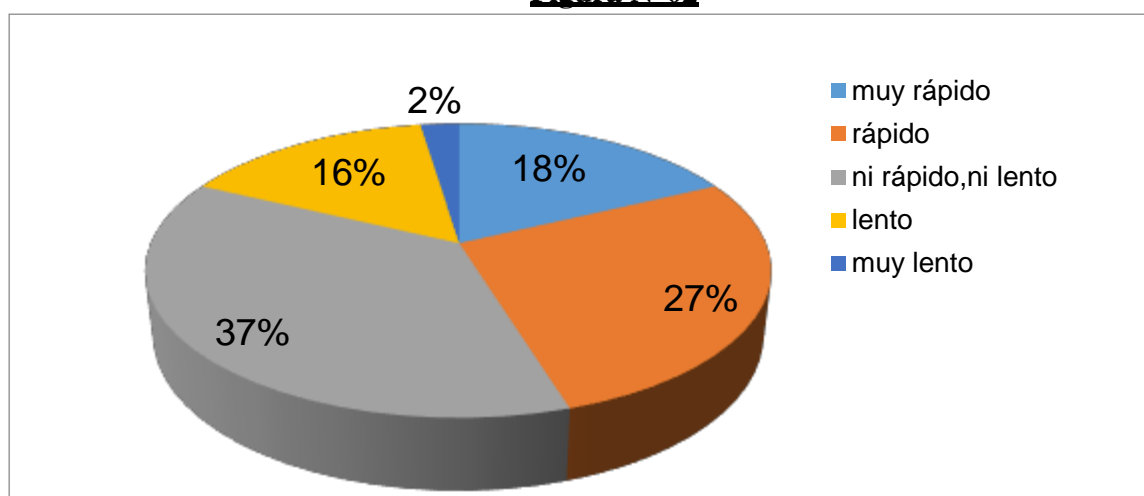
Cientes de Caja Sullana oficina especial B.A; según la calificación del tiempo de aprobación de su crédito.

Alternativas	N° De encuestados	Porcentaje válido	porcentaje acumulado
muy rápido	30	17.9	17.9
Rápido	46	27.4	45.2
ni rápido, ni lento	62	36.9	82.1
Lento	26	15.5	97.6
muy lento	4	2.4	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N°02



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Cientes de caja Sullana oficina especial B.A; según la calificación del tiempo de aprobación de su crédito.

El 36.9% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, han determinado ni rápido, ni lento el tiempo de aprobación de su crédito; el 27.4% rápido; el 17.9% muy rápido; el 15.5% lento y el 2.4% muy lento.

¿Su nivel de ingreso garantiza cumplir con el pago de su crédito?

Tabla N° 03

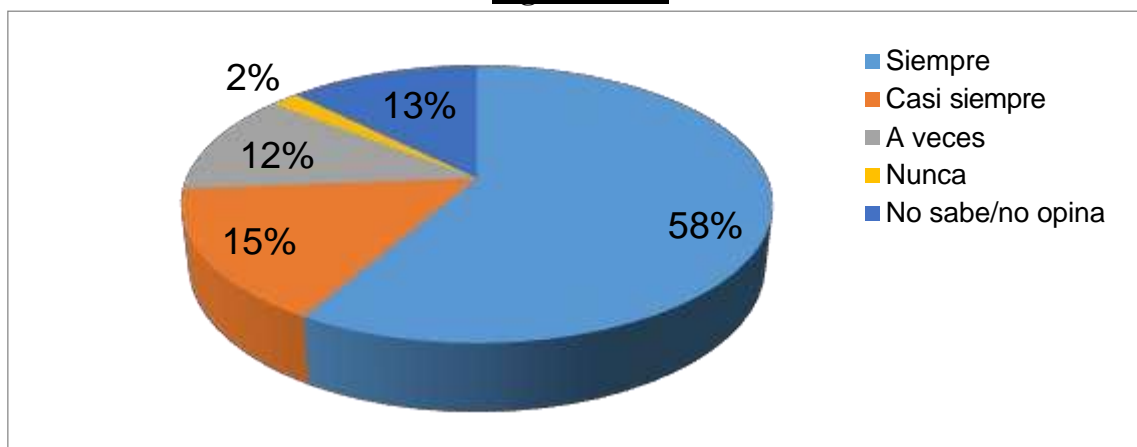
Cientes de caja Sullana oficial Buenos Aires, según si su nivel de ingreso garantiza cumplir con el pago de su crédito.

Alternativas	N° De encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	98	58.3	58.3
Casi siempre	26	15.5	73.8
A veces	20	11.9	85.7
Nunca	3	1.8	87.5
No sabe/no opina	21	12.5	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N° 03



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Cientes de Caja Sullana, oficial B. A; según si su nivel de ingreso garantiza cumplir con el pago de su crédito.

El 58.3% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, siempre su nivel de ingreso garantiza cumplir con el pago de su crédito; el 15.5% casi siempre; el 12.5% no sabe, no opina; 11.9% a veces y el 1.8% nunca.

¿Cómo considera usted las normas establecidas en la aprobación de su crédito?

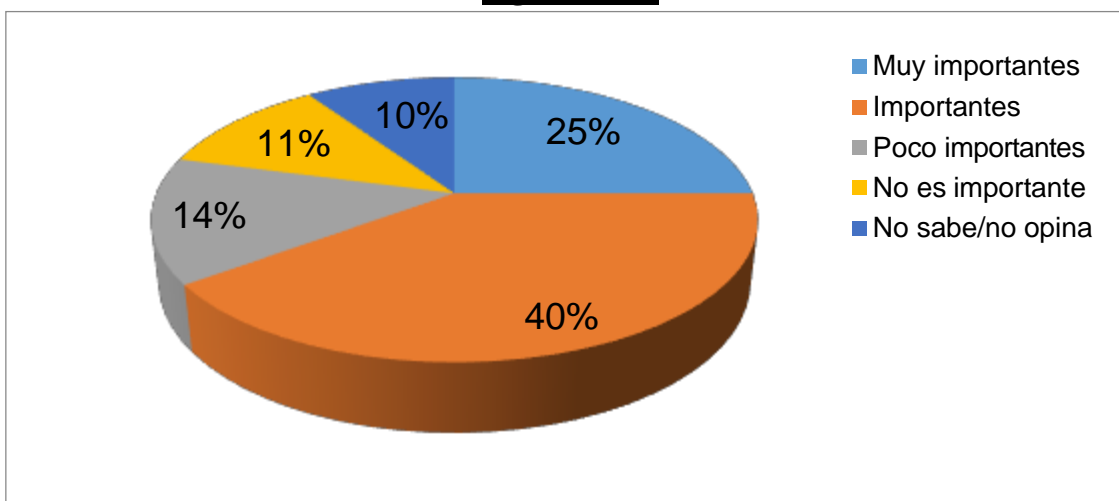
Tabla N° 04

Cientes de Caja Sullana, Oficina especial B.A; según como consideran las normas establecidas en la aprobación de su crédito.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Muy importantes	42	25.0	25.0
Importantes	67	39.9	64.9
Poco importantes	24	14.3	79.2
No es importante	19	11.3	90.5
No sabe/n opina	16	9.5	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño
Fuente: encuesta de opinión

Figura N° 04



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño
Fuente: encuesta de opinión

Cientes de Caja Sullana, Oficina especial B.A; según como consideran las normas establecidas en la aprobación de su crédito.

El 39.9% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, consideran las normas establecidas en la aprobación de su crédito importantes; el 25% muy importantes; el 14.3% poco importantes, el 11.3% no es importante y el 9.5% no sabe/ no opina.

Al gestionar un crédito ¿cómo considera usted la tasa de interés, para la aprobación de su crédito?

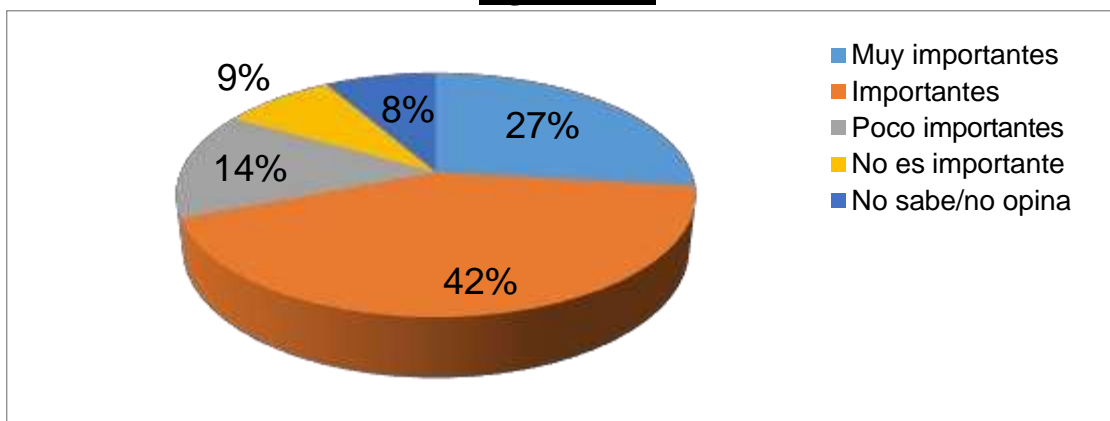
Tabla N° 05

Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según al gestionar un crédito, como consideran la tasa de interés, para la aprobación de su crédito.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Muy importantes	45	26.8	26.8
Importantes	71	42.3	69.0
Poco importantes	24	14.3	83.3
No es importante	14	8.3	91.7
No sabe/no opina	14	8.3	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño
Fuente: encuesta de opinión

Figura N° 05



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño
Fuente: encuesta de opinión

Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según al gestionar un crédito, como consideran la tasa de interés, para la aprobación de su crédito

El 42.3% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, consideran la tasa de interés importantes; el 26.8% muy importantes; el 14.3% poco importantes; el 8.3% no es importante y el 8.3% no sabe/ no opina.

¿Usted qué tipo de ocupación tiene?

Tabla N° 06

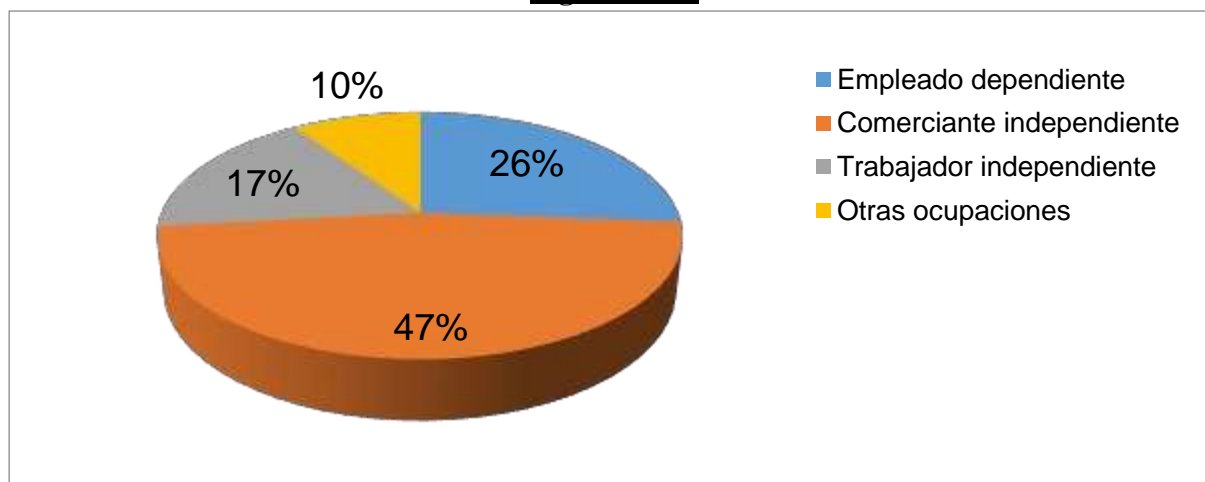
Clientes de Caja Sullana oficina especial B.A; según el tipo de ocupación que tienen.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Empleado dependiente	44	26.2	26.2
Comerciante independiente	79	47.0	73.2
trabajador independiente	29	17.3	90.5
otras ocupaciones	16	9.5	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N°06



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Clientes de Caja Sullana oficina especial B.A; según el tipo de ocupación que tienen.

El 47% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, tienen la ocupación de comerciante independiente; el 26.2% empleado dependiente; el 17.3% trabajador independiente y el 9.5% otras ocupaciones.

¿Está usted de acuerdo, con el tiempo de aprobación de su crédito?

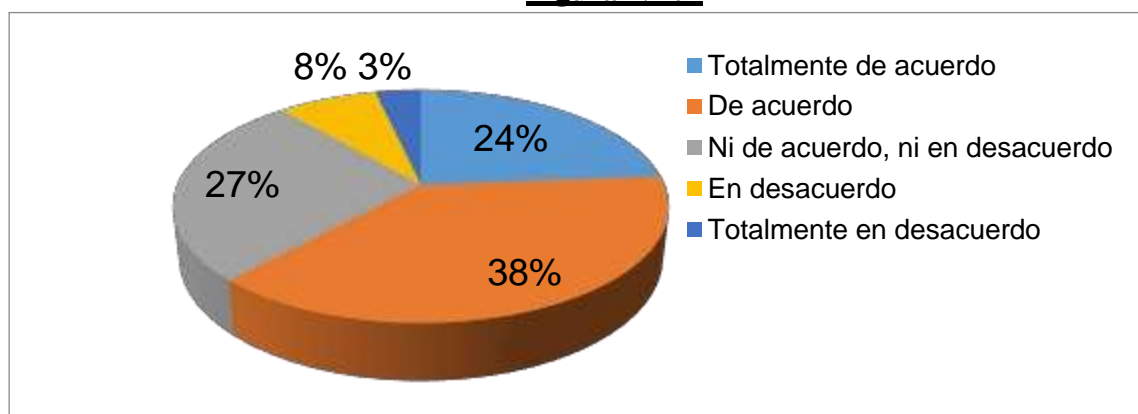
Tabla N° 07

Cientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión que tienen con el tiempo de aprobación de su crédito

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	40	23.8	23.8
De acuerdo	64	38.1	61.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	45	26.8	88.7
En desacuerdo	13	7.7	96.4
Totalmente en desacuerdo	6	3.6	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño
Fuente: encuesta de opinión

Figura N° 07



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño
Fuente: encuesta de opinión

Cientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión que tienen con el tiempo de aprobación de su crédito.

El 38.1% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, están de acuerdo con el tiempo de aprobación de su crédito; el 26.8% ni de acuerdo, ni en desacuerdo; el 23.8% totalmente de acuerdo, el 7.7% en desacuerdo y el 3.6% restante totalmente en desacuerdo.

¿Qué tiempo transcurrió desde que presentó su expediente para su préstamo, hasta que fue desembolsado?

Tabla N° 08

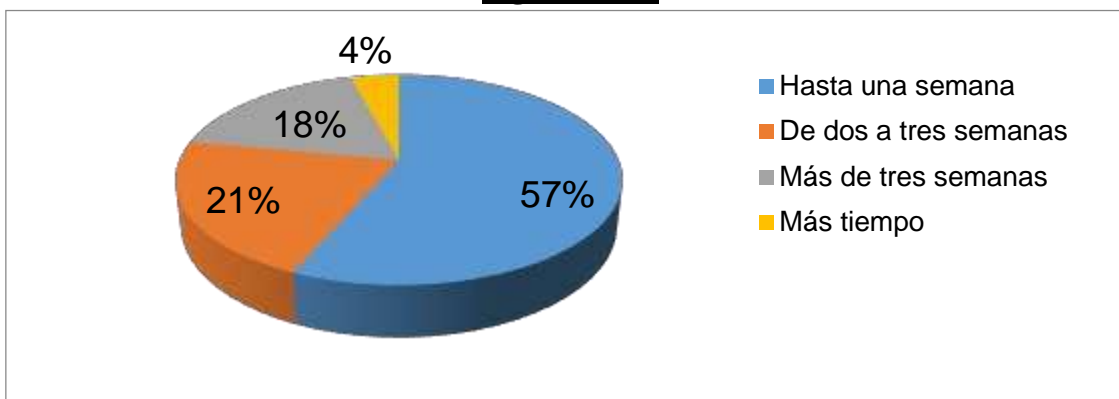
Cientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión que tiempo transcurrió desde que presentó su expediente para su préstamo, hasta que fue desembolsado.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Hasta una semana	95	56.5	56.5
De dos a tres semanas	36	21.4	78.0
Más de tres semanas	30	17.9	95.8
Más tiempo	7	4.2	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N° 08



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Cientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión que tiempo transcurrió desde que presentó su expediente para su préstamo, hasta que fue desembolsado.

El 56.5% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, han determinado hasta una semana transcurrió desde que presento su expediente para su préstamo, hasta que fue desembolsado; el 21.4% de dos a tres semanas; el 17.9% más de tres semanas y el 4.2% más tiempo.

¿En cuál proceso se demoró más su préstamo?

Tabla N° 09

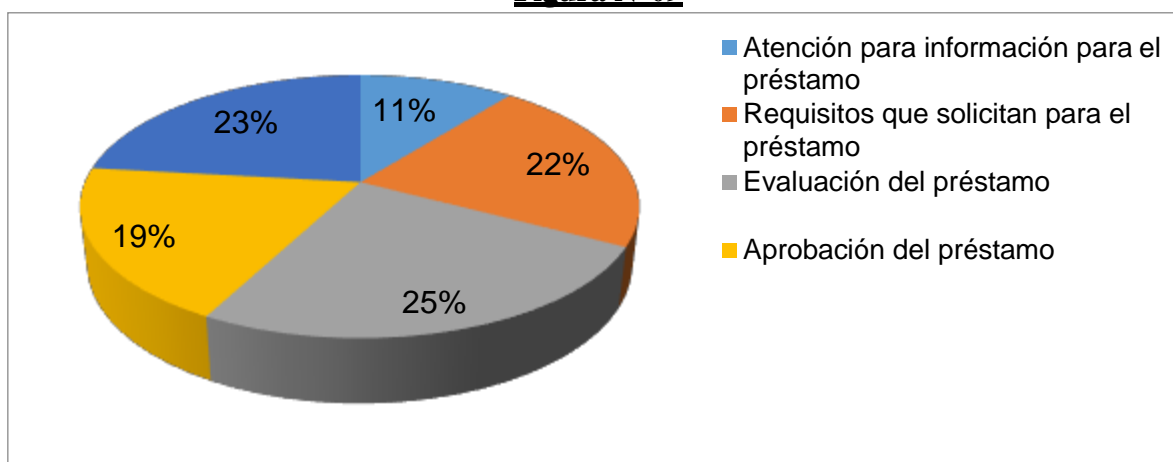
Cientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según cual proceso se demoró más su préstamo.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Atención para información para el préstamo	18	10.7	10.7
Requisitos que solicitan para el préstamo	37	22.0	32.7
Evaluación del préstamo	42	25.0	57.7
Aprobación del préstamo	32	19.0	76.8
Desembolso del préstamo	39	23.2	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N°09



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Cientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según cual proceso se demoró más su préstamo.

El 25% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, en la evaluación del préstamo demora de sus procesos; el 23.2% Desembolso del préstamo; el 22% Requisitos que solicitan para el préstamo; el 19% Aprobación del préstamo y el 10.7% Atención para información para el préstamo.

¿Usted está de acuerdo con el tipo de atención brindada?

Tabla N° 10

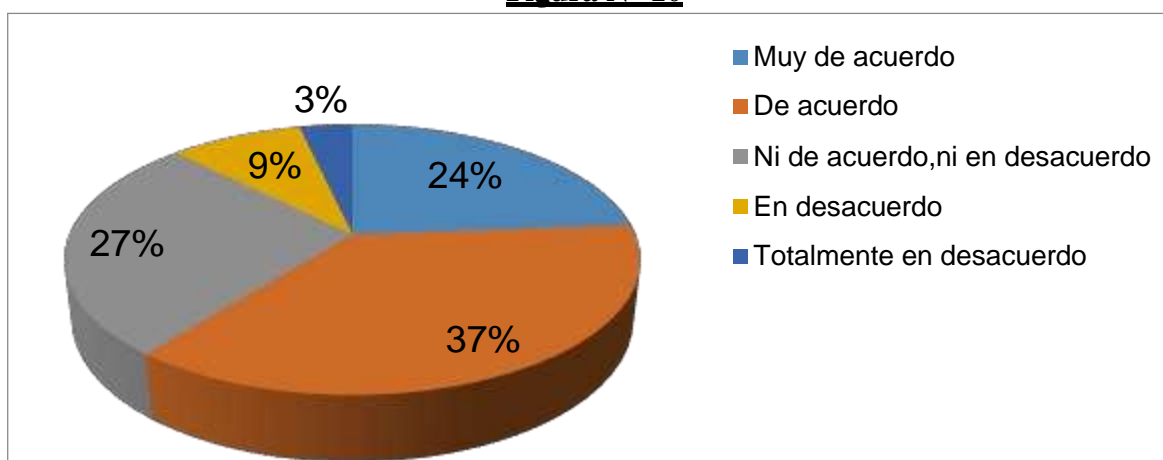
Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según de acuerdo con el tipo de atención brindada.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	40	23.8	23.8
De acuerdo	62	36.9	60.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	45	26.8	87.5
En desacuerdo	15	8.9	96.4
Totalmente en desacuerdo	6	3.6	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N° 10



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según de acuerdo con el tipo de atención brindada.

El 36.9% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, están de acuerdo con el tipo de atención brindada; el 26.8% ni de acuerdo, ni en desacuerdo; el 23.8% muy de acuerdo; el 8.9% en desacuerdo y el 3.6% restante totalmente en desacuerdo.

¿Cómo es la comunicación entre usted y el analista que tiene a cargo su crédito?

Tabla N° 11

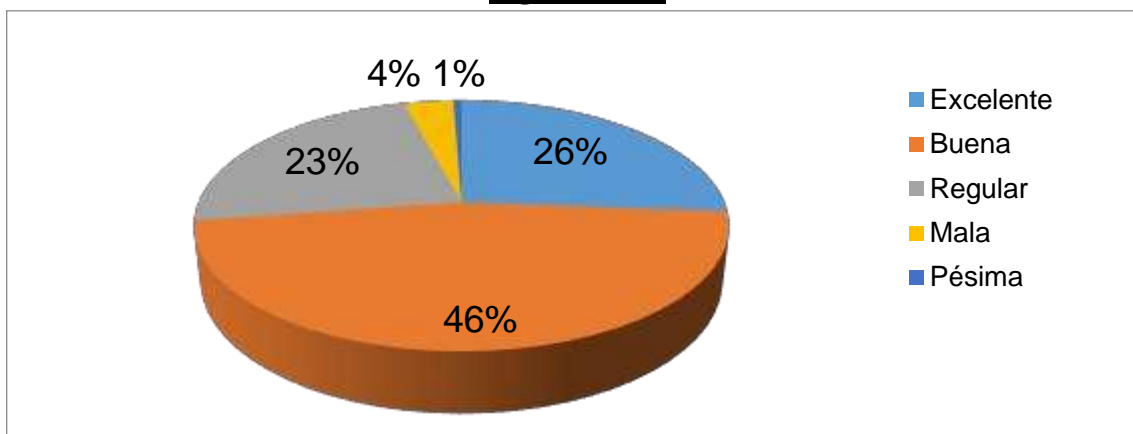
Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según la comunicación entre usted y el analista que tiene a cargo su crédito.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Excelente	44	26.2	26.2
Buena	78	46.4	72.6
Regular	39	23.2	95.8
Mala	6	3.6	99.4
Pésima	1	0.6	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N° 11



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según la comunicación entre usted y el analista que tiene a cargo su crédito.

El 46.4% de clientes encuestados de caja Sullana oficina especial Buenos Aires, han determinado buena la comunicación con el analista que tiene a cargo su crédito; el 26.2% excelente; el 23.2% regular; el 3.6% mala y el 0.6 restante pésima.

¿Usted toma en cuenta el tipo de crédito al momento de adquirirlo?

Tabla N° 12

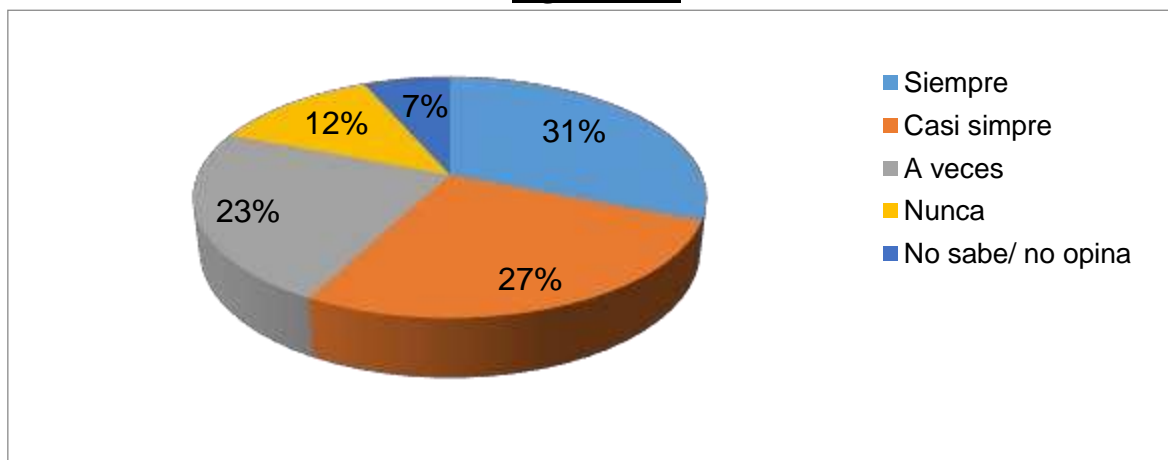
Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión toma en cuenta el tipo de crédito al momento de adquirirlo.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Siempre	52	31.0	31.0
Casi siempre	45	26.8	57.7
A veces	39	23.2	81.0
Nunca	21	12.5	93.5
No sabe/no opina	11	6.5	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N°12



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión toma en cuenta el tipo de crédito al momento de adquirirlo.

El 31% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, siempre toman en cuenta el tipo de crédito al momento de adquirirlo; el 26.8% casi siempre; el 23.2% a veces; el 12.5% nunca y el 6.5% no sabe/no opina.

¿Considera usted que le brindan créditos de acuerdo a su necesidad?

Tabla N° 13

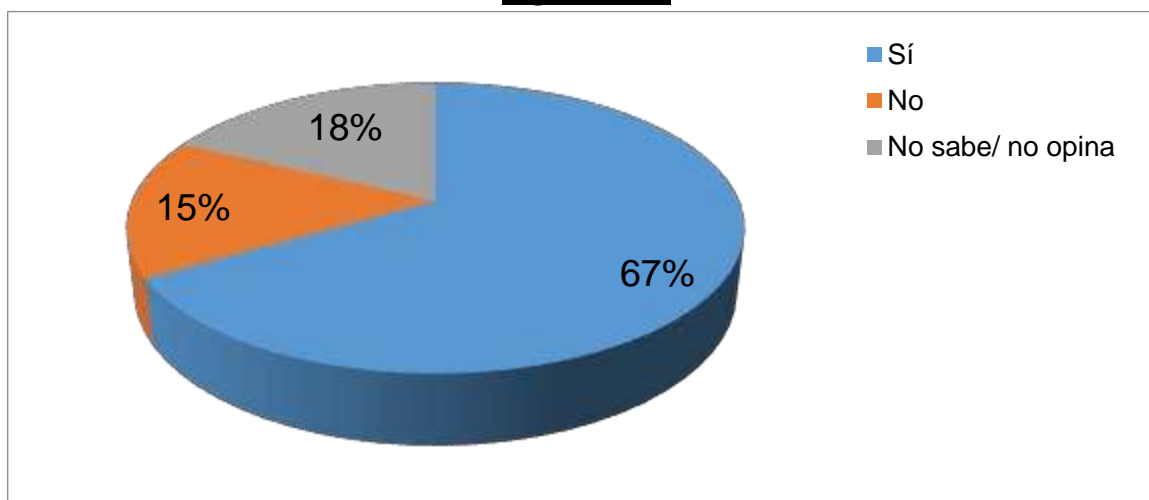
Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión le brindan créditos de acuerdo a su necesidad.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Si	112	66.7	66.7
No	26	15.5	82.1
No sabe/no opina	30	17.9	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N°13



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión le brindan créditos de acuerdo a su necesidad.

El 66.7% de clientes encuestados de caja Sullana oficina especial Buenos Aires, si le brindan créditos de acuerdo a su necesidad; el 17.9% no sabe/ no opina; y el 15.5% restante no.

¿El crédito solicitado es rentable para usted?

Tabla N° 14

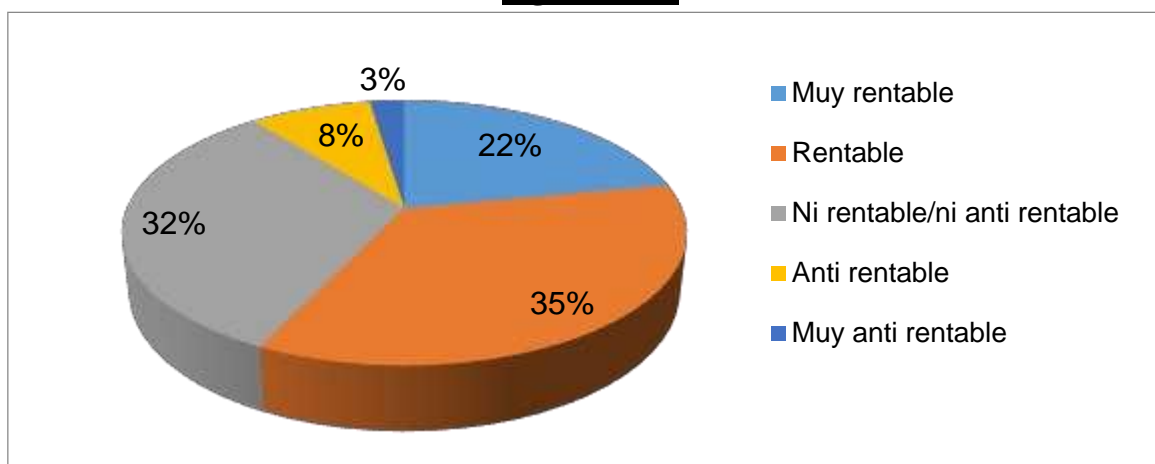
Cientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión el crédito solicitado es rentable.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Muy rentable	37	22.0	22.0
Rentable	59	35.1	57.1
Ni rentable/ni anti rentable	54	32.1	89.3
Anti rentable	14	8.3	97.6
Muy anti rentable	4	2.4	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N° 14



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Cientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión el crédito solicitado es rentable.

El 35.1% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, es rentable según el crédito solicitado; el 32.1% ni rentable/ni anti rentable; el 22% muy rentable; el 8.3% anti rentable y el 2.4% muy anti rentable.

¿Está usted de acuerdo con los requisitos exigidos por la empresa?

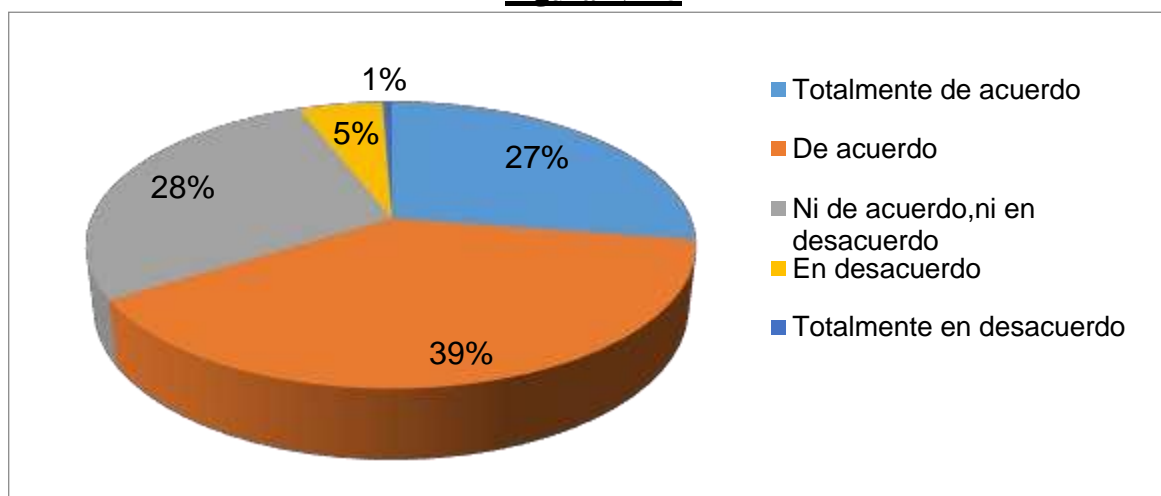
Tabla N° 15

Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión de acuerdo con los requisitos exigidos por la empresa.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	46	27.4	27.4
De acuerdo	65	38.7	66.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	47	28.0	94.0
En desacuerdo	9	5.4	99.4
Totalmente en desacuerdo	1	0.6	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño
Fuente: encuesta de opinión

Figura N° 15



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño
Fuente: encuesta de opinión

Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión de acuerdo con los requisitos exigidos por la empresa.

El 38.7% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, están de acuerdo con los requisitos exigidos por la empresa; el 28% ni de acuerdo/ ni en desacuerdo; el 27.4% totalmente de acuerdo; el 5.4% en desacuerdo y el 0.6% totalmente en desacuerdo.

¿Qué le parece la evaluación de su crédito por parte del analista que tiene a cargo su préstamo?

Tabla N° 16

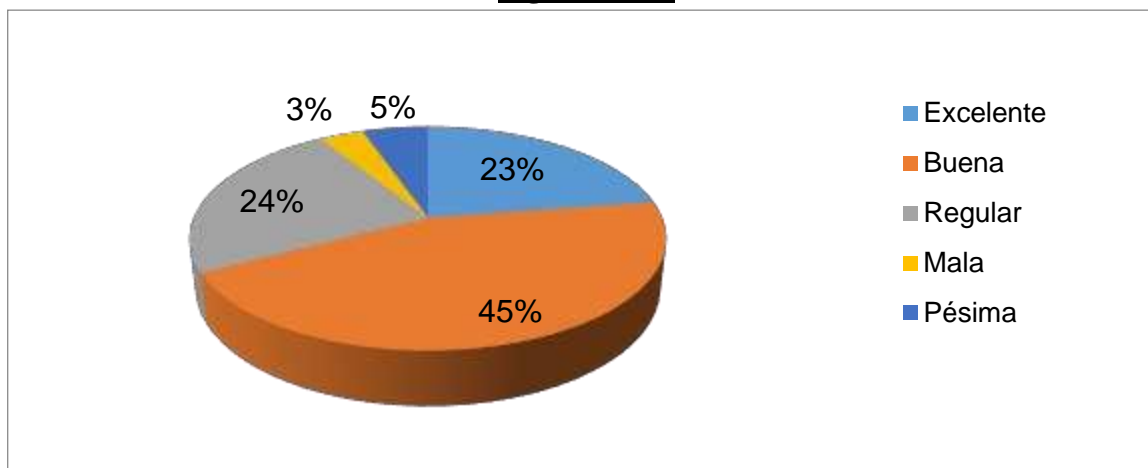
Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión la evaluación de su crédito por parte del analista que tiene a cargo su préstamo.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Excelente	38	22.6	22.6
Buena	75	44.6	67.3
Regular	40	23.8	91.1
Mala	6	3.6	94.6
Pésima	9	5.4	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N° 16



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión la evaluación de su crédito por parte del analista que tiene a cargo su préstamo.

El 44.6% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, han determinado buena la evaluación de su crédito por parte del analista que tiene a cargo su préstamo; el 23.8% regular; el 22.6% excelente; el 5.4% pésima y el 3.6% mala.

¿El tiempo de aprobación de su crédito, estuvo dentro de sus expectativas?

Tabla N°17

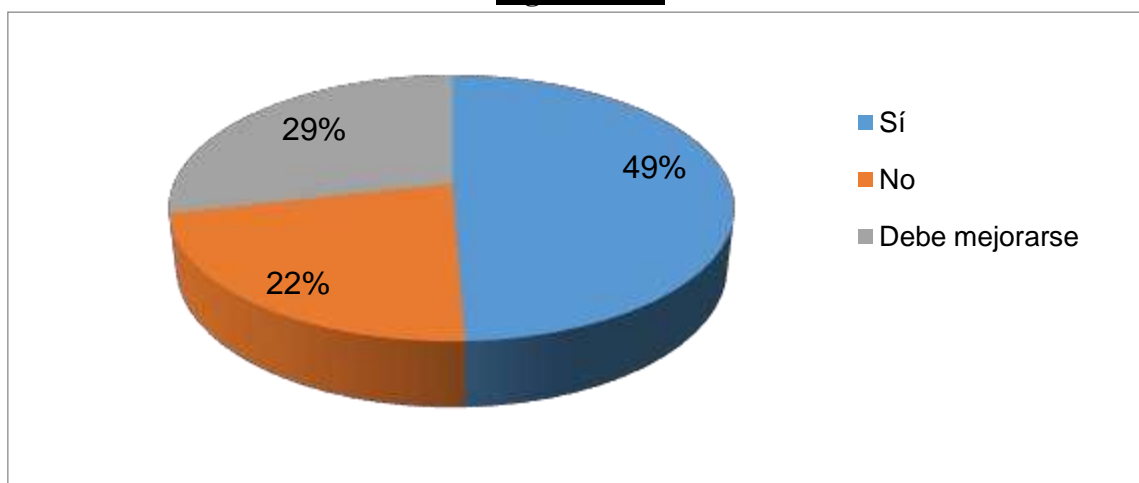
Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión el tiempo de aprobación de su crédito, estuvo dentro de sus expectativas.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Si	83	49.4	49.4
No	37	22.0	71.4
Debe mejorarse	48	28.6	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N°17



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Clientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión el tiempo de aprobación de su crédito, estuvo dentro de sus expectativas.

El 49.4% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, si el tiempo de aprobación de su crédito, estuvo dentro de sus expectativas; el 28.6% debe mejorarse y el 22% restante no.

¿Cuál es el destino de su crédito solicitado?

Tabla N°18

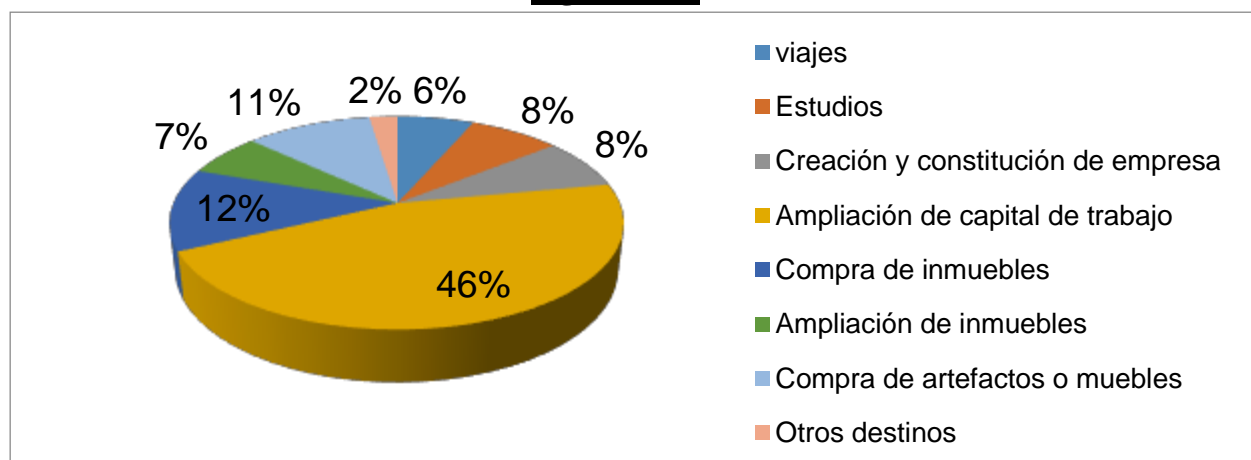
Cientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión el destino de su crédito solicitado.

Alternativas	N° De encuestados	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Viajes	11	6.5	6.5
Estudios	13	7.7	14.3
Creación y constitución de empresa	13	7.7	22.0
Ampliación de capital de trabajo	77	45.8	67.9
Compra de inmuebles	21	12.5	80.4
Ampliación de inmuebles	11	6.5	86.9
Compra de artefactos o muebles	18	10.7	97.6
Otros destinos	4	2.4	100.0
Total	168	100.0	

Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Figura N°18



Elaboración: Bach. Karla Gissela Cardoza Carreño

Fuente: encuesta de opinión

Cientes de Caja Sullana, oficina especial B.A; según opinión el destino de su crédito solicitado.

El 45.8% de clientes encuestados de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, Ampliación de capital de trabajo de acuerdo al destino de su crédito solicitado; el 12.5% Compra de inmuebles; el 10.7% Compra de artefactos o muebles; el 7.7% Estudios; el 7.7% Creación y constitución de empresa; el 6.5% Viajes y el 2.4% Otros destinos.

4. Análisis y discusión

Análisis y discusión de los tiempos repetitivos y manejables

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, el 46.4% siempre toman en cuenta el tiempo de atención de su crédito (**tabla n° 01**). Esto se puede referenciar con lo que opina Rodríguez, M. (2011). En su libro “administración del tiempo” donde da a conocer que la administración del tiempo, es la administración de sí mismo, es decir, el manejo adecuado de los recursos. Según mi experiencia nosotros debemos aprender a manejar y distribuir el tiempo para cada actividad.

Así mismo, el 36.9% de los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, han determinado ni rápido, ni lento el tiempo de aprobación de su crédito (**tabla n° 02**). Esto se puede referenciar con lo que opina Aristóteles. (2009) “tiempo es el número del movimiento según el antes y el después” que el movimiento es precisamente el fundamento de la existencia del tiempo, siendo el uno dependiente del otro. En mi opinión la atención debe mejorarse para poder captar más clientes y así la empresa puede obtener más rentabilidad.

Análisis y discusión de las formas de aprobación de acuerdo al nivel de ingreso y de acuerdo a las normas establecidas

El 58.3% de los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, opinan que siempre su nivel de ingreso garantiza cumplir con el pago de su crédito (**tabla n° 03**). Esto se puede referenciar con la opinión de Rodríguez, A. (2007) donde manifiesta que el ingreso es una recuperación voluntaria y deseada de activo, es decir, un incremento de los recursos económicos. Se derivan de las transacciones realizadas por la empresa que dan lugar a alteraciones positivas en el patrimonio neto de la misma. Como colaborador de la empresa puedo dar a conocer que el nivel de ingreso de los clientes microempresarios de la zona si es muy rentable, y gracias a ello pueden cumplir con la promesa de pago.

Según el estudio, el 39.9% de los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, consideran importantes las normas establecidas en la aprobación de su crédito (**tabla n°04**). Según Melinkoff, R. (1990) las normas son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse. En opinión, como colaboradora de la empresa en estudio, las normas establecidas en la entidad caja Sullana son cumplidas; gracias a ello se obtiene una buena rentabilidad y se les brinda beneficios a los clientes.

Análisis y discusión de los factores de aprobación tasa de interés y Tener un trabajo dependiente o independiente

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 42.3% consideran la tasa de interés importantes (**tabla n°05**). Según Catelotti, F. (2006). La tasa de interés es expresado en centésimas, que se paga por la utilización de este en una determinada unidad de tiempo; se calcula fundamentalmente atendiendo a la relación entre la oferta de dinero y la demanda de los prestatarios. Como colaborador puedo certificar que la tasa de interés es brindada de acuerdo al monto otorgado y al tipo de crédito solicitado, pero para la empresa es mejor otorgar créditos a los microempresarios porque la tasa de interés es mayor que la de otro tipo de clientes.

Así mismo, el 47% de los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana; tienen la ocupación de comerciante independiente.

(**Tabla n°06**). Según Blanch.1996. El trabajo es una inversión consciente e intencional (retribuida o no, con o sin cláusulas contractuales) de una determinada cantidad de esfuerzo (individual o colectivo) en orden a la producción de bienes, elaboración de productos o realización de servicios con los que satisfacen algún tipo de necesidades humanas. Según mi experiencia los clientes se dedican a un rubro muy importante, el ser comerciante hace que den credibilidad de la labor que se desempeñan porque los analistas para brindarles un crédito verifican su negocio.

Análisis y discusión de los Factores de tiempo Organización, Modalidades de atención y Comunicación

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 38.1%, están de acuerdo con el tiempo de aprobación de su crédito (**tabla n° 07**). Se puede referenciar con lo que opina Sánchez, P. y León, J. (2000) en su tesis *“Propuesta para mejorar los procesos en incrementar la velocidad en el tiempo de respuesta para la evaluación crediticia en el Banco de Crédito del Perú”*, proponen un programa de seguimiento de mejoras y procesos así como corrección de actividades que permita obtener los mejores resultados con el cliente y el analista, brindando una adecuada calidad de servicios. Así mismo se propone gestionar de manera adecuada el proceso de tiempo de respuesta como meta un máximo de dos días, logrando como resultado una imagen de calidad y obtener una ventaja competitiva. Como colaborador de la empresa según mi experiencia deben mejorarse los tiempos de atención para que el cliente obtenga con más rapidez su crédito, ya que en la actualidad están demorando más de 3 días para dar respuesta a todas las solicitudes.

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 56.5%, han determinado que hasta una semana transcurrió desde que presento su expediente para su préstamo (**tabla n° 08**).

Esto se puede referenciar con lo que opina Viracocha, C. y Maldonado, J. (2013) en su tesis *“Propuesta para mejorar la gestión de los microcréditos del Banco Nacional de Fomento zonal Quito”*, manifiesta que el tiempo de aprobación de los microcréditos en el año 2011-2012, tiene una variación de 10 a 30 días, esto ocasiona que las oficinas de la zonal Quito mantengan, incumplimiento de las metas de colocación de los recursos, llamados de atención de los organismos de control y que el riesgo de liquidez se incremente, Para la optimización de los tiempos en la concesión de microcréditos, es necesario que exista personal propio de la zonal Quito, el cual se encargue de disminuir los tiempos propios de cada oficina de 10 a 7 días, con el fin de cumplir con los objetivos y metas. En mi experiencia la demora de atención del préstamo desde que presento su expediente es un factor muy desfavorable, porque no ayuda a que lleguen a sus metas, y hace que la empresa no obtenga buena rentabilidad.

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 25% en la evaluación del préstamo demora de sus procesos (**tabla n°09**). Según la opinión de Egg, A. (2000), La evaluación es una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante. En mi opinión la evaluación es fundamental para poder otorgar el crédito, pero los analistas deben ser más precisos y eficientes al momento de evaluar para que logren que el cliente se sienta completamente satisfecho.

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 36.9% están de acuerdo con el tipo de atención brindada.

(**tabla n°10**). Esto se puede referenciar con la opinión de Serna, H. (2006) donde define la atención como el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos, esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. De acuerdo con la opinión brindada del autor la atención a los clientes debe ser la misma para todos y no distinguir, porque la mayoría de los colaboradores les dan preferencia a los clientes que solicitan créditos mayores a s/.10,000.00 y esto hace que los clientes se incomoden.

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 46.4% han determinado buena la comunicación con el analista que tiene a cargo su crédito (**tabla n°11**). Esto se puede referenciar con lo que opina, Gonzales, F. (1985) donde define la comunicación como proceso de interacción social a través de signos y sistemas de signos producto de las actividades humanas, los hombres en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones, etc. El objetivo fundamental de la comunicación es convertir al hombre en un agente efectivo. En mi opinión la comunicación que existe entre los clientes y los analistas debe mejorarse porque no solo basta con el otorgamiento préstamo, sino también deben fidelizar a sus clientes y tener en cuenta que los clientes son un factor fundamental en la empresa.

Análisis y discusión de los Tipos de colocaciones Empresarial, Hipotecario y Personal

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 31% siempre toman en cuenta el tipo de crédito al momento de adquirirlo (**tabla n°12**). Esto se puede referenciar con la opinión de Stuart, J. (2000). En su libro “economía política” manifiesta que el crédito es la confianza incongruente que se da o toma a cambio de dinero, bienes o servicios. es un derecho presente, a pago futuro. Como colaborador de la empresa el tipo de crédito es importante gracias a ello los clientes pueden obtener beneficios al momento de adquirir los diferentes productos otorgados por la entidad, pero deben brindarles información para que conozcan acerca de la variedad de tipos de créditos y que beneficios se les brinda.

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 66.7% si le brindan créditos de acuerdo a su necesidad.

(**Tabla n°13**). Esto se puede referenciar según Sandhusen, R. (2002). Las necesidades son estados de carencia física o mental, aquellas situaciones en las que el ser humano siente la falta o privación de algo. En un sentido amplio, las necesidades se dividen en funcionales o psicológicas. Consideradas necesidades funcionales, básicas o biológicas porque el cuerpo humano las necesita para sobrevivir. En cambio, la necesidad de seguridad, son necesidades psicológicas porque tienen relación con las emociones o sentimientos de la persona.

Ahora, cuando una necesidad es excitada o estimulada se convierte en un motivo. De este modo, el motivo es una necesidad lo bastante estimulada como para impulsar a un individuo a buscar satisfacción.

Según mi experiencia la empresa si les brinda créditos de acuerdo a sus necesidades porque gracias a ello los pueden hacer que su negocio crezca y así obtener una buena rentabilidad.

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 35.1% es rentable según el crédito solicitado (**tabla n°14**). Según la opinión de Zamora y Sánchez, (2001). La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la

gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones. En mi opinión los créditos son rentables porque les brindan facilidades de pago y les otorgan tasas de interés menores a la competencia donde les ayudan a los clientes a crecer en su negocio.

Análisis y discusión de los Factores de colocaciones requisitos y evaluación crediticia.

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 38.7% están de acuerdo con los requisitos exigidos por la empresa (**tabla n°15**). Esto se puede referenciar según la opinión de Richard. (1997) donde manifiesta que requisito es una “condición o capacidad que necesita el usuario para resolver un problema o conseguir un objetivo determinado”. También se aplica a las condiciones que debe cumplir o poseer un sistema o uno de sus componentes para satisfacer un contrato, una norma o una especificación. Como colaborador de la empresa los requisitos son indispensables, porque ayudan a sustentar el crédito ante el funcionario, que es la persona encargada de la aprobación del préstamo. Cabe resaltar que los clientes si están de acuerdo con todos los requisitos exigidos dándose cuenta que es lo fundamental para su crédito.

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 44.6%, han determinado buena la evaluación de su crédito por parte del analista que tiene a cargo su préstamo (**tabla n° 16**).Según Egg, A. (2000), manifiesta que la evaluación es un conjunto de actividades específicas que se realizan, con el propósito de producir efectos y resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, que sirva de base o guía para una toma de decisiones. Como investigador puedo llegar a la conclusión de que la evaluación de los créditos es un factor importante, pero deben realizarla de manera objetiva y precisa para la atención de los créditos.

Análisis y discusión de la Clasificación de colocaciones Según el plazo establecido y Según origen.

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 49.4%, manifestó si, que el tiempo de aprobación de su crédito, estuvo dentro de sus expectativas (**tabla n° 17**).según Barentzen, J. (2015), en su trabajo de investigación titulado: *“Propuesta de reducción del tiempo de set up usando los principios de Lean Manufacturing para la mejora continua del proceso productivo de una planta de fabricación de redes de pesca industria”* es una propuesta de reducción del tiempo de set up usando los principios de lean manufacturing para la mejora continua del proceso productivo de una planta de fabricación de redes de pesca industrial. Pudo concluir que mientras en la situación actual se pueden fabricar 13 redes por semana, con el procedimiento estandarizado y el resto de la propuesta de implementación tendríamos una productividad de casi 26 redes por semana, es decir, un aumento del 50% de la productividad. En mi experiencia como colaborador de la empresa si se logra cumplir con las expectativas pero deben ajustar los tiempos porque según la normativa de la caja Sullana son 3 días para atender al cliente en su operación de crédito, actualmente están que demoran hasta 5 días, lo cual genera un desventaja para la empresa y hace que el número de colocaciones sea menor.

Según el estudio, los clientes de la entidad CAJA SULLANA, oficina especial Buenos Aires, de Sullana, El 45.8%, Ampliación de capital de trabajo de acuerdo al destino de su crédito solicitado (**tabla n°18**).Esto se puede referenciar con lo que opina Mateu, J. Donde manifiesta que la ampliación de capital es una operación de financiación empresarial que consiste en aumentar los fondos propios de una sociedad, es decir, incrementar su capital social. Como investigador llego a la conclusión que la mayoría de créditos de caja Sullana, son para incrementar su capital de trabajo es decir invertir en su negocio.

5. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- El 46.4 % de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, siempre toman en cuenta el tiempo de atención de su crédito; el 23.2 % a veces y el 11.9% casi siempre.
- El 36.9% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, han determinado ni rápido, ni lento el tiempo de aprobación de su crédito; el 27.4% rápido y el 17.9% muy rápido.
- El 58.3% de clientes de Caja Sullana oficina Especial Buenos Aires, siempre su nivel de ingreso garantiza cumplir con el pago de su crédito; el 15.5% casi siempre y el 12.5% no sabe, no opina.
- El 39.9% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, consideran las normas establecidas en la aprobación de su crédito importantes; el 25% muy importantes y el 14.3% poco importantes.
- El 42.3% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, consideran la tasa de interés importantes; el 26.8% muy importantes y el 14.3% poco importantes.
- El 47% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, tienen la ocupación de comerciante independiente; el 26.2% empleado dependiente y el 17.3% trabajador independiente.
- El 38.1% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, están de acuerdo con el tiempo de aprobación de su crédito; el 26.8% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 23.8% totalmente de acuerdo.
- El 56.5% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, han determinado hasta una semana transcurrió desde que presento su expediente para su préstamo, hasta que fue desembolsado y el 21.4% de dos a tres semanas.

- El 25% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, en la evaluación del préstamo demora de sus procesos; el 23.2% Desembolso del préstamo; 22% Requisitos que solicitan para el préstamo y el 19% Aprobación del préstamo.
- El 36.9% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, están de acuerdo con el tipo de atención brindada; el 26.8% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 23.8% muy de acuerdo.
- El 46.4% de clientes de caja Sullana oficina especial Buenos Aires, han determinado buena la comunicación con el analista que tiene a cargo su crédito; el 26.2% excelente y el 23.2% regular.
- El 31% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, siempre toman en cuenta el tipo de crédito al momento de adquirirlo; el 26.8% casi siempre y el 23.2% a veces.
- El 66.7% de clientes de caja Sullana oficina especial Buenos Aires, si le brindan créditos de acuerdo a su necesidad y el 17.9% no sabe/ no opina.
- El 35.1% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, es rentable según el crédito solicitado; el 32.1% ni rentable/ ni anti rentable; el 22% muy rentable.
- El 38.7% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, están de acuerdo con los requisitos exigidos por la empresa; el 28% ni de acuerdo/ ni en desacuerdo y el 27.4% totalmente de acuerdo.
- El 44.6% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, han determinado buena la evaluación de su crédito por parte del analista que tiene a cargo su préstamo; el 23.8% regular y el 22.6% excelente.
- El 49.4% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, si el tiempo de aprobación de su crédito, estuvo dentro de sus expectativas y el 28.6% debe mejorarse.

- El 45.8% de clientes de Caja Sullana oficina especial Buenos Aires, Ampliación de capital de trabajo de acuerdo al destino de su crédito solicitado; el 12.5% Compra de inmuebles y el 10.7% Compra de artefactos o muebles.

Recomendaciones

- Se recomienda mejorar los tiempos en todos los procesos de aprobación de créditos, porque el cliente toma en cuenta los tiempos de aprobación y la rapidez que se entrega el crédito.
- Es recomendable que el proceso de evaluación sea más preciso, para que no demoren al otorgar el crédito, así mismo puedan captar más clientes generando más rentabilidad a la empresa.
- Se sugiere que los analistas de créditos deben organizar su tiempo, para cumplir con los plazos establecidos por la empresa, que es de 3 días para atender a un cliente obteniendo su crédito, teniendo en cuenta que el 56.5% de clientes han determinado que hasta una semana demoran para atenderlos.
- Se recomienda mejorar la atención brindada, para que se logre captar más clientes aumentando las colocaciones, fidelizándose con la empresa para lograr las metas propuestas.
- Es recomendable que los analistas mejoren su comunicación con los clientes, porque el error de los analistas es entregarles el crédito y no se dan cuenta que ahí no termina todo, debe existir una comunicación constante y tener una buena relación.
- Se recomienda brindar más información a los clientes a cerca del tipo de crédito que se le otorgará, para que se sienta más satisfecho.
- Se sugiere que deben medir los tiempos, para que cada proceso del préstamo donde el cliente no pierda el tiempo más de lo normal, porque hay casos que hacen ir al cliente donde su crédito no esta para desembolso.

Referencias

- Barentzen, J. (2015). *Propuesta de reducción del tiempo de set up usando los principios de Lean Manufacturing para la mejora continua del proceso productivo de una planta de fabricación de redes de pesca industria* (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima-Perú. Recuperado de <http://repositorioacademico>
- Bermúdez, F. (2013). *Tipos de tiempos*. Recuperado de <https://prezi.com/xh1jnvizyze9v/clasificacion-de-estudios-de-tiempos/>.
- Blanch. (1996). *Definición de trabajo*. Recuperado de <http://www.rrhhblog.com/2008/09/05/concepto-de-trabajo/>.
- Carrillo, G. (2014). *Propuesta de mejora para reducir los tiempos de operación en una empresa que produce y comercializa ropa para niñas* (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima - Perú. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/336946>.
- Catelotti, F. (2006). *Tasa de interés*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/tasas-de-interes/>.
- Egg, A. (2000). *La evaluación*. Recuperado de http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38196/tema_5_elementos_para_una_definicion_de_evaluacion.pdf.
- Fernández, C. (1997). *Definición de comunicación*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/pcoh.html>.
- González, F. (1985). *Definición de comunicación*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181515838002.pdf>.
- Lomonosov, B. (2011). *Definición de comunicación*. Recuperado de <http://proyectosinstitucionalesgeniuses.blogspot.pe/2011/02/comunicacion.html>.
- Maldonado, G. (2013). *Propuesta para mejorar las captaciones y colocaciones crediticias del banco COFIECS.A* (tesis de pregrado). Universidad central de Ecuador, Quito-Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2279/1/T-UC-0005-386.pdf>.
- Mateu, J. *Definición de ampliación*. Recuperado de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/ampliacion-de-capital.html>.
- Melinkoff, R. (1990). *Definición de normas*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos95/procedimientos/procedimientos.shtml>.

- Mora, C. (2014). *Mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio para Banco Estado Microempresas* (tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116802/cf-mora_ca.pdf?sequence=1.
- Richard. (1997). *Definición de requisitos*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos92/gestion-requisitos/gestion-requisitos.shtml>.
- Rodríguez, M. (2011), *Administración del tiempo*, AV. Sonora N° 206 México, El Manual moderno.
- Rodríguez, A. (2007). *Definición de ingreso*. Recuperado de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/ingreso.html>.
- Sánchez, P. y León, J. (2009). *Propuesta para mejorar los procesos en incrementar la velocidad en el tiempo de respuesta para la evaluación crediticia en el Banco de Crédito del Perú* (tesis de pregrado). Universidad de Ciencias aplicadas, Lima-Perú. Recuperado de <http://search.ndltd.org/search.php?q=subject%3administracion+de>
- Sandhusen, R. (2002). *Definición de necesidad*. Recuperado de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidades-deseos.html>.
- Serna, H. (2006). *Modalidad de atención*. Recuperado de <http://importacionesan.blogspot.pe/2011/05/marco-teorico.html>.
- Sheldon y Farol, (1981). *Definición de organización*. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_m_a/capitulo2.pdf.
- Stuart, J. (2000), *Economía política – Definición de la palabra crédito*
- Taylor, F. (1881). *Estudio de tiempos*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos27/estudio-tiempos/estudio-tiempos.shtml>.
- Viracocha, C. y Maldonado, J. (2013). *Propuesta para mejorar la gestión de los microcréditos del Banco Nacional de Fomento zonal Quito* (tesis de pregrado). Universidad central de Ecuador, Quito-Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/>
- Weber. (1992). *Organización*. <http://ciclog.blogspot.pe/2011/09/7-definiciones-de-organizacion.html>
- Zamora y Sánchez, (2001). *Definición de rentabilidad*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20%20rentabilidad.html>.

ANEXOS Y APÉNDICES

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p align="center">El tiempo de aprobación de Créditos y las Colocaciones en la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires</p>	<p align="center">¿Cómo influye el tiempo de aprobación de créditos, en el volumen de Colocaciones de la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015?</p>	<p align="center">El tiempo de aprobación de créditos, influye mucho en el volumen de colocaciones de la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015</p>	<p align="center">Analizar y determinar la influencia del tiempo de aprobación de los créditos, en el volumen de las colocaciones de la caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar los tiempos promedios que demoran los créditos en los diversos procesos hasta su desembolso, en la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015 ✓ Determinar los volúmenes de colocaciones que ha otorgado la Caja Sullana, Oficina Especial Buenos Aires-2015, a sus clientes durante los cinco últimos periodos. ✓ Analizar la relación o asociación que existe entre el tiempo de aprobación de los créditos y el volumen de las colocaciones de la caja Sullana Oficina Especial Buenos Aires-2015.

ANEXO N° 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Tiempo de aprobación de créditos	Tiempo es el número del movimiento según el antes y el después, siendo el uno dependiente del otro. (Aristóteles, 2009)	Tipo de tiempos Los tiempos influyen en la aprobación de créditos	Repetitivos	¿Usted toma en cuenta el tiempo en la atención de su crédito?
			Manejables	¿Cómo califica el tiempo de aprobación de su crédito?
		Formas de aprobación	De acuerdo al nivel de ingreso	¿Su nivel de ingreso garantiza cumplir con el pago de su crédito?
			De acuerdo a las normas establecidas	¿Cómo considera usted las normas establecidas en la aprobación de su crédito?
		Factores de aprobación	Tasa de interés	Al gestionar un crédito ¿Cómo considera usted la tasa de interés, para la aprobación de su crédito?
			Tener un trabajo dependiente o independiente	¿Usted qué tipo de ocupación tiene?

		Factores de tiempo	Organización	¿Está usted de acuerdo, con el tiempo de aprobación de su crédito?	
					¿Qué tiempo transcurrió desde que presentó su expediente para su préstamo, hasta que fue desembolsado?
					¿En cuál proceso se demoró más su préstamo?
			Modalidades de atención	¿Usted está de acuerdo con el tipo de atención brindada?	
			Comunicación	¿Cómo es la comunicación entre usted y el analista que tiene a cargo su crédito?	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM		
Volumen de Colocaciones	<p>El crédito es la confianza incongruente que se da o toma a cambio de dinero, bienes o servicios. Sostiene como el permiso para usar el capital de otro. La idea general establece que el crédito es un derecho presente, a pago futuro. Jhon Stuart Mill (2000)</p>	<p><u>Tipos de colocaciones</u> Las personas solicitan créditos de acuerdo a su necesidad</p>	Empresarial	¿Usted toma en cuenta el tipo de crédito al momento de adquirirlo?		
			Hipotecario	¿Considera usted que le brindan créditos de Acuerdo a su necesidad?		
			Personal	¿El crédito solicitado es rentable para usted?		
				<p><u>Factores de colocaciones</u> Este factor incluye los requisitos evaluación y todo lo respecto al otorgamiento de crédito</p>	Requisitos	¿Está usted de acuerdo con los requisitos exigidos por la empresa?
				Evaluación crediticia	¿Qué le parece la evaluación de su crédito por parte del analista que tiene a cargo su préstamo?	

		<p style="text-align: center;"><u>Clasificación de colocaciones</u> Depende de acuerdo al crédito adquirido</p>	Según el plazo establecido	¿El tiempo de aprobación de su crédito, estuvo dentro de sus expectativas?
			Según origen	¿Cuál es el destino de su crédito solicitado?

ENCUESTA DE OPINIÓN

El presente cuestionario tiene como objetivo analizar la relación o asociación que existe entre el tiempo de aprobación de créditos y el volumen de colocaciones de la Caja Sullana, Oficina Especial de Buenos Aires - 2015, por lo que a continuación encontrará usted una serie de preguntas, las cuales deberá leer y deberá marcar con una (X) la respuesta que más se adecue a su opinión. **Solamente puede marcar una opción por respuesta.** Agradecemos por anticipado su gentil apoyo en el desarrollo del presente cuestionario.

1. ¿Usted toma en cuenta el tiempo en la atención de su crédito?

- 1) Siempre
- 2) Casi siempre
- 3) A veces
- 4) Nunca
- 5) No sabe/ no opina

2. ¿Cómo califica el tiempo de aprobación de su crédito?

- 1) Muy Rápido
- 2) Rápido
- 3) Ni rápido, ni lento
- 4) Lento
- 5) Muy lento.

3. ¿su nivel de ingreso garantiza cumplir con el pago de su crédito?

- 1) Siempre
- 2) Casi siempre
- 3) A veces
- 4) Nunca
- 5) No sabe/ no opina

4. ¿Cómo considera usted las normas establecidas en la aprobación de su crédito?

- 1) Muy importantes
- 2) Importantes
- 3) Poco importantes
- 4) No es importante
- 5) No sabe / no opina

5. Al gestionar un crédito ¿Cómo considera usted la tasa de interés, para la aprobación de su crédito?

- 1) Muy importantes
- 2) Importantes
- 3) Poco importantes
- 4) No es importante
- 5) No sabe / no opina

6. ¿Usted qué tipo de ocupación tiene?

- 1) Empleado dependiente
- 2) Comerciante independiente
- 3) Trabajador independiente
- 4) Otras ocupaciones. Especifique _____

7. ¿Está usted de acuerdo, con el tiempo de aprobación de su crédito?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

8. ¿Qué tiempo transcurrió desde que presentó su expediente para su préstamo, hasta que fue desembolsado?

- 1) Hasta una semana
- 2) De dos a tres semanas
- 3) Más de tres semanas
- 4) Más tiempo. Especifique _____

9. ¿En cuál proceso se demoró más su préstamo?

- 1) Atención para información para el préstamo
- 2) Requisitos que solicitan para el préstamo
- 3) Evaluación del préstamo
- 4) Aprobación del préstamo
- 5) Desembolso del préstamo

10. ¿usted está de acuerdo con el tipo de atención brindada?

- 1) Muy de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

11. ¿Cómo es la comunicación entre usted y el analista que tiene a cargo su crédito?

- 1) Excelente
- 2) Buena
- 3) Regular
- 4) Mala
- 5) Pésima

12. ¿Usted toma en cuenta el tipo de crédito al momento de adquirirlo?

- 1) Siempre
- 2) Casi siempre
- 3) A veces
- 4) Nunca
- 5) No sabe/no opina

13. ¿Considera usted que le brindan créditos de acuerdo a su necesidad?

- 1) Si
- 2) No
- 3) No sabe/no opina

14. ¿El crédito solicitado es rentable para usted?

- 1) Muy rentable
- 2) Rentable
- 3) Ni rentable/ni anti rentable
- 4) Anti rentable
- 5) Muy anti rentable

15. ¿Está usted de acuerdo con los requisitos exigidos por la empresa?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

16. ¿Qué le parece la evaluación de su crédito por parte del analista que tiene a cargo su préstamo?

- 1) Excelente
- 2) Buena
- 3) Regular
- 4) Mala
- 5) Pésima

17. ¿El tiempo de aprobación de su crédito, estuvo dentro de sus expectativas?

- 1) Si
- 2) No
- 3) Debe mejorarse

18. ¿Cuál es el destino de su crédito solicitado?

- 1) Viajes
- 2) Estudios
- 3) Creación y constitución de empresa
- 4) Ampliación de capital de trabajo
- 5) Compra de inmuebles
- 6) Ampliación de inmuebles
- 7) Compra de artefactos o muebles
- 8) Otros destinos. Especifique_____