

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

“La digitalización del desembolso de créditos y su influencia en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR: Dávila Espinoza, Juan Zósimo

ASESOR: Repetto García, Tonio Lucho

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la evaluación financiera

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 44972088

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22489147

Grado/Título: Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoría y tributación

Código ORCID: 0000-0001-7974-2143

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Martel Carranza, Christian Paolo	Doctor en administración de la educación	41905365	0000-0001-9272-3553
2	Toledo Martínez, Juan Daniel	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22510018	0000-0003-2906-9469
3	Caqui Rayo, Pasión Gregorio	Maestro en gestión y negocios con mención en gestión de proyectos	40149680	0000-0003-1376-6657

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:30 horas del día 05 del mes de abril del año 2023** en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Christian Paolo Martel Carranza	(Presidente)
Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez	(Secretario)
Mtro. Pasion Gregorio Caqui Rayo	(Vocal)

Nombrados mediante la **Resolución N° 2026-2022-D-FCOMP-PACF-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada **“LA DIGITALIZACIÓN DEL DESEMBOLSO DE CREDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA COLOCACIÓN DE CREDITOS DE LA CAJA HUANCAYO, PILLCOMARCA - 2022”**, presentado por el Bachiller, **DAVILA ESPINOZA, Juan Zósimo**, para optar el **título Profesional de Contador Público**.

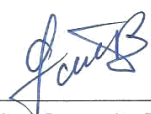
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO con el calificativo cuantitativo de Dieciséis y cualitativo de BUENO (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **12:30 horas del día 05 del mes de abril del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Christian Paolo Martel Carranza
N° DNI 41905365
Código ORCID: 0000-0001-9272-3553
PRESIDENTE


Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez
(N° DNI 22510018)
Código ORCID: 0000-0003-2906-9469
SECRETARIO


Mtro. Pasion Gregorio Caqui Rayo
N° DNI 40149680
Código ORCID: 0000-0003-1376-6657
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Tonio Lucho Repetto García, asesor(a) del P.A. CONTABILIDAD Y FINANZAS y designado (a) mediante documento: Resolución N° 1614-2022-D-FCEMP-PACF-UDH del estudiante DÁVILA ESPINOZA, JUAN ZÓSIMO, de la investigación titulada:

“La Digitalización del Desembolso de Créditos y su Influencia en la Colocación de Créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022”

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 29 de mayo de 2023.

Apellidos y Nombres: Repetto García, Tonio Lucho
DNI N° 22489147
Código Orcid N° 0000-0001-7974-2143

REVISIÓN DE TESIS – DÁVILA ESPINOZA, JUAN ZÓSIMO

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %	20 %	5 %	10 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	3 %
2	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.comillas.edu Fuente de Internet	2 %
5	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	1 %
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1 %
7	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
9	Submitted to Webster University Trabajo del estudiante	1 %



Apellidos y Nombres: Repetto García, Tonio Lucho
DNI N° 22489147
Código Orcid N° 0000-0001-7974-2143

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a Dios, por cuidarme y acompañarme todos los días de mi vida y por tener a mi familia con salud. A mis padres y hermanos, quienes estuvieron y estarán siempre en mis momentos más difíciles, y por considerarme una pieza importante en sus vidas. En especial a mi madre DONATA MENECA ESPINOZA MORA, por ser la persona que me dio la vida y a pesar de la edad que tenga; estoy seguro que siempre estará para mí.

AGRADECIMIENTO

A mi Asesor Mtro. Tonio Lucho, Repetto García; por el asesoramiento en la elaboración del presente trabajo de investigación y su valioso aporte, también por haberme dado los ánimos para terminar el informe final.

A la Mtra. Diana, Huerto Orizano, por su paciencia, su comprensión y por haberme dado la oportunidad y las facilidades para sustentar en otra fecha del programado.

A Caja Municipal de ahorro y crédito de Huancayo; en especial a la Ag. Pillcomarca haberme brindado las facilidades para poder aplicar mi instrumento de recolección de datos dentro de sus instalaciones.

A los jurados por su paciencia y su tiempo para poder revisar mi trabajo investigación y por haber hecho las observaciones necesarias.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV
CAPITULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	20
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	20
1.3. OBJETIVOS	20
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	20
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	21
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	21
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	21
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	22

CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.1.1. INTERNACIONAL	23
2.1.2. NACIONAL.....	26
2.1.3. LOCAL	29
2.2. BASES TEÓRICOS	32
2.2.1. DIGITALIZACIÓN DEL DESEMBOLSO DE CRÉDITOS	32
2.2.2. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.....	43
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	52
2.4. HIPÓTESIS.....	53
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	53
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS	53
2.5. VARIABLES	54
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE: Colocación de Créditos	54
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE: Digitalización del desembolso de Créditos.....	54
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	55
CAPITULO III.....	57
MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.1.1. ENFOQUE	57
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	57
3.1.3. DISEÑO	58
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	58

3.2.1. POBLACIÓN	58
3.2.2. MUESTRA.....	59
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DATOS.....	60
3.3.1 TÉCNICA	60
3.3.2 INSTRUMENTO.....	60
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS LA INFORMACIÓN	60
3.4.1. TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	60
3.4.2. TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	60
CAPÍTULO IV.....	61
RESULTADOS.....	61
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	61
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	83
4.2.1. CONTRASTACIÓN CON LA HIPÓTESIS GENERAL.....	83
4.2.2. CONTRASTACIÓN CON LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1.....	84
4.2.3. CONTRASTACIÓN CON LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2.....	85
4.2.4. CONTRASTACIÓN CON LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3.....	86
4.2.5. CONTRASTACIÓN CON LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 4.....	87
CAPÍTULO V.....	88
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	88
5.1. PRESENTAR LA CONTRATACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	88
CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES.....	95

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
ANEXOS.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población	59
Tabla 2 Muestra total	59
Tabla 3 Está de acuerdo que el tiempo del proceso de desembolso de créditos serán rápidos con la digitalización.....	61
Tabla 4 Está de acuerdo que reducirá los costos operativos con la digitalización de desembolso créditos.....	62
Tabla 5 La digitalización de desembolso de créditos mejorara la eficiencia y eficacia de los procesos de desembolsos.....	63
Tabla 6 Está de acuerdo que la Simplificación de procesos de desembolso de créditos ayudara con la optimización de recursos de caja Huancayo.....	64
Tabla 7 La simplificación de procesos de obtención de créditos es un valor agregado para el cliente	65
Tabla 8 Simplificar procesos es útil para poder acelerar la aprobación y desembolso de un crédito	66
Tabla 9 Créditos virtuales mediante Caja virtual de la caja Huancayo es más sencillo y flexible para los clientes	67
Tabla 10 Considera que es Importante la implementación de desembolso de créditos por el App móvil de la caja Huancayo	68
Tabla 11 La caja Huancayo debería contar con su propio cajero automático	69
Tabla 12 Es necesario la ampliación de los desembolsos de créditos virtuales para poder captar más clientes	70
Tabla 13 Cree que es necesario la implementación de citas online para que los clientes pueda agendar la fecha y la hora de su atención.....	71
Tabla 14 Estaría de acuerdo con la implementación de la fila virtual para desembolsar créditos en la caja Huancayo	72
Tabla 15 Está de acuerdo que el historial crediticio determina la aprobación de un crédito	73
Tabla 16 Está de acuerdo que se solicite información de sus compras al contados y créditos que realizan sus clientes para poder evaluar mejor el crédito	74
Tabla 17 Está de acuerdo con las garantías que solicita caja Huancayo a sus	

clientes para otorgar un Crédito.....	75
Tabla 18 La caja Huancayo cuenta con las tasas de interés más accesibles del sistema financiero	76
Tabla 19.....	77
Considera que los montos desembolsados por sus clientes son suficientes para el crecimiento de sus negocios.....	77
Tabla 20 Está de acuerdo que los plazos de pagos de créditos sean sugeridos por el analista de créditos.....	78
Tabla 21 Está de acuerdo con las funciones que tiene el comité de crédito de caja Huancayo	79
Tabla 22 Los procesos de obtención de un crédito en la Caja Huancayo son muy tediosos y burocráticos.....	80
Tabla 23 Cuenta con suficiente personal en plataforma para poder realizar desembolso de créditos	81
Tabla 24 Prueba de Spearman - Hipótesis General	83
Tabla 25 Prueba de Spearman - Objetivo específico 1.....	84
Tabla 26 Prueba de Spearman - Hipótesis específico 2	85
Tabla 27 Prueba de Spearman - Hipótesis específico 3	86
Tabla 28 Prueba de Spearman - Objetivo específico 4.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Está de acuerdo que el tiempo del proceso de desembolso de créditos serán rápidos con la digitalización.....	61
Figura 2	Está de acuerdo que reducirá los costos operativos con la digitalización de desembolso créditos.....	62
Figura 3	La digitalización de desembolso de créditos mejorara la eficiencia y eficacia de los procesos de desembolsos.....	63
Figura 4	Está de acuerdo que la simplificación de procesos de desembolso de créditos ayudara con la optimización de recursos de caja Huancayo.....	64
Figura 5	La simplificación de procesos de obtención de créditos es un valor agregado para el cliente	65
Figura 6	Simplificar procesos es útil para poder acelerar la aprobación y desembolso de un crédito.....	66
Figura 7	Créditos virtuales mediante Caja virtual de la caja Huancayo es más sencillo y flexible para los clientes	67
Figura 8	Considera que es importante la implementación de desembolso de créditos por el App móvil de la caja Huancayo	68
Figura 9	La caja Huancayo debería contar con su propio cajero automático	69
Figura 10	Es necesario la ampliación de los desembolsos de créditos virtuales para poder captar más clientes	70
Figura 11	Cree que es necesario la implementación de citas online para que los clientes pueda agendar la fecha y la hora de su atención.....	71
Figura 12	Estaría de acuerdo con la implementación de la fila virtual para desembolsar créditos en la caja Huancayo	72
Figura 13	Está de acuerdo que el historial crediticio determina la aprobación de un crédito.....	73
Figura 14	Está de acuerdo que se solicite información de sus compras al contados y créditos que realizan sus clientes para poder evaluar mejor el crédito.....	74
Figura 15	Está de acuerdo con las garantías que solicita caja Huancayo a sus clientes para otorgar un Crédito	75
Figura 16	La caja Huancayo cuenta con las tasas de interés más accesibles	

del sistema financiero	76
Figura 17 Considera que los montos desembolsados por sus clientes son suficientes para el crecimiento de sus negocios	77
Figura 18 Está de acuerdo que los plazos de pagos de créditos sean sugeridos por el analista de créditos.....	78
Figura 19 Está de acuerdo con las funciones que tiene el comité de crédito de caja Huancayo	79
Figura 20 Los procesos de obtención de un crédito en la Caja Huancayo son muy tediosos y burocráticos.....	80
Figura 21 Cuenta con suficiente personal en plataforma para poder realizar desembolso de créditos	81

RESUMEN

La presente investigación titulada: la digitalización de desembolso de créditos y su influencia en la colocación de créditos de la Caja Huancayo Pillcomarca - 2022, estudio realizado con la finalidad de determinar la relación que tienen ambas variables obteniendo correlación muy alta. Demostrando que mientras más digitalización en procesos de desembolso de crédito más colocación de créditos e incremento de la cartera de clientes.

Este estudio es de tipo investigación Aplicada, y también de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlación ya que describe el comportamiento de las variables y la relación de ambos, y además de diseño no experimental porque no se modifica el variable independiente; y el instrumento usado para recolectar datos en el campo fue el cuestionario con preguntas de tipo escala Likert que fue aplicado a los 18 colaboradores de la caja Huancayo Agencia Pillcomarca.

Los resultados obtenidos demuestran que la digitalización de desembolso de créditos tiene una relación directa con la colocación de créditos de la Caja Huancayo Agencia Pillcomarca – 2022, según la prueba de correlación Rho de Spearman que se tuvo un valor de 0.997.

El presente estudio concluye que la digitalización de desembolso de créditos es fundamental para que la Caja Huancayo puede ofrecer un valor agregado al cliente y con ello obtener clientes satisfechos; y que puedan recomendarte su experiencia en la obtención de un crédito 100% digital en la Caja Huancayo con otros clientes potenciales. Por lo mencionado se incrementará la cartera de su cliente de créditos y así poder incrementar en las colocaciones de créditos y diferenciarse de otras microfinancieras.

Palabras claves: Digitalización, desembolso de créditos, colocación de créditos, resultados, clientes, Caja Municipal.

ABSTRACT

The present investigation entitled: the digitalization of disbursement of credits and its influence on the placement of credits of the Caja Huancayo Pillcomarca - 2022, a study carried out with the purpose of determining the relationship that both variables have, obtaining a very high correlation. Demonstrating that the more digitalization in credit disbursement processes, the more credit placement and increase in the customer portfolio.

This study is of the Applied Research type, and also of a quantitative approach, of a descriptive correlation level since it describes the behavior of the variables and the relationship of both, and also of a non-experimental design because the independent variable is not modified; and the instrument used to collect data in the field was the questionnaire with Likert scale questions that was applied to the 18 collaborators of the Huancayo Agency Pillcomarca box.

The results obtained show that the digitization of credit disbursement has a direct relationship with the placement of credits of the Caja Huancayo Agency Pillcomarca - 2022, according to Spearman's Rho correlation test, which had a value of 0.997.

The present study concludes that the digitalization of credit disbursement is essential so that Caja Huancayo can offer added value to the client and thus obtain satisfied clients; and that they can recommend their experience in obtaining a 100% digital credit in Caja Huancayo with other potential clients. Due to the aforementioned, the portfolio of your credit client will increase and thus be able to increase credit placements and differentiate yourself from other microfinance institutions.

Keywords: Digitization, disbursement of credits, placement of credits, results, clients, Caja Municipal.

INTRODUCCIÓN

EL Presente trabajo de investigación titulado: “LA DIGITALIZACIÓN DEL DESEMBOLSO DE CREDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA COLOCACIÓN DE CREDITOS DE LA CAJA HUANCAYO, PILLCOMARCA - 2022”, se realizó el estudio para determinar si tiene una relación directa o no ambas variables.

La caja Huancayo es una microfinanciera que, a pesar de los esfuerzos de sus altos mandos, se puede evidenciar que aún existen procesos manuales como es el caso de desembolso de créditos en las oficinas físicas de las agencias. Se puede evidenciar que en este proceso manual el incremento de la carga laboral, se evidencia mucho en la calidad de atención que ofrecen, en el desempeño laboral de sus colaboradores, incremento de costos operativos e influye mucho en el crecimiento de colocación de créditos e incremento de cartera de clientes.

Está presente tesis tiene formulado el siguiente problema: ¿de qué manera la digitalización del desembolso de créditos influye en la colocación de créditos de la caja Huancayo, Pillcomarca – 2022?

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la digitalización del desembolso de créditos influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca -2022.

Para poder elaborar esta tesis se tuvo los siguientes obstáculos: la escasa información de fuentes primarias sobre el tema que se está investigando y disponibilidad de tiempo de los colaboradores de la caja Huancayo, Pillcomarca, para poder responder al cuestionario del trabajo de investigación.

Para la realización de la presente tesis, ha sido organizado en 5 Capítulos primordiales:

Capítulo I: Comprende el problema de investigación: Entre ellos tenemos el ítem de la descripción del problema, el ítem de Formulación del

problema (general y específicos), el ítem de objetivo General y específicos, el ítem de Justificación de la investigación (teórica, práctica y metodológica), y para terminar los ítems de limitaciones y viabilidad.

Capítulo II: Contiene el Marco Teórico: Antecedentes, Bases teóricas, Definiciones conceptuales, Hipótesis (general y específicos), variables (dependiente e independiente) y Operacionalización de variables.

Capítulo III: Abarca a la metodología de la investigación: Entre ellos tenemos el ítem de Tipo de investigación (Enfoque, Alcance o nivel, y diseño), el ítem de Población y Muestra, también el ítem de Técnicas e instrumento de recolección de datos (Técnica, instrumento) y finalmente el ítem de Técnicas para el procedimiento y análisis de la información análisis de la información.

Capítulo IV: Contiene los Resultados: Entre ellos tenemos el ítem de procesamiento de datos, y el ítem de contrastación de los Hipótesis

Capítulo V: Esta referido al Discusión de Resultados.

Al final, se presenta las conclusiones y recomendaciones de la tesis, la bibliografía y los anexos.

Con la esperanza de que este trabajo de investigación sea útil para futuras investigaciones con temas similares a esta. Finalmente, deseando que el esfuerzo realizado por el autor sea usado en beneficio los lectores.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Con la llegada de la crisis sanitaria del Covid -19; América Latina ha experimentado una de las revoluciones digitales más grandes a escala mundial y, hasta la actualidad, continúa implementando tecnologías avanzadas fin de impulsar la digitalización en todos los sectores. Las largas colas en las entidades financieras, las operaciones bancarias complejas y el difícil acceso a una cuenta bancaria son algunos de las principales dificultades que los usuarios y clientes de los servicios financieros tradicionales han tenido que afrontar históricamente (Fisa group, s.f.).

Uno de los desafíos es proporcionar servicios cada vez más alcanzables, sencillos y lo que hace que la experiencia del usuario sea muy satisfactoria y de buena calidad. “Aún se realizan transacciones físicas en agencias cuando en el mundo esto está cambiando. Hay una tendencia a que las agencias presenciales van a reducir”, opina el experto de ESAN y afirma que otras tecnologías como blockchain, la nube, big data y la inteligencia artificial (IA) ya forman parte del sistema financiero (Leyva, 2020).

Leyva enfatiza que el cambio cultural es el primer paso en la digitalización. Las cooperativas de ahorro y las cajas municipales de ahorro y crédito están en ese procedimiento. “En los próximos tres años, estas instituciones financieras crearán alianzas y lanzarán productos nuevos como plataformas digitales”.

Las Cajas municipales de Ahorro y crédito están introduciendo innovadores tecnologías desarrollando y mejorando sus productos en línea para que más peruanos puedan acceder a sus servicios financieros, especialmente en las zonas rurales y en el interior del país, lo que significa un incremento en la bancarización, que en actualidad llega al 44% y se tiene la expectativa de alcanzar el 60% en 5 años. Los más favorecidos con la digitalización y la aparición de las nuevas tecnologías en los sectores

microfinancieros son los empresarios y emprendedores, sobre todo los que encuentran en territorios alejados y rurales, quienes continúan teniendo obstáculos para acceder a estos productos debido a la difícil geografía de nuestro país y la falta de propuestas. (Business Empresarial).

Gracias a la nueva tecnología, las cajas municipales de ahorro y crédito podrían llegar a captar un parte significativo de la población, que son los jóvenes desde las edades de 18 hasta los 24 años, y que en el año 2018 precisamente los jóvenes de esas edades representaron el 42% de total de las personas introducidas en el sistema bancario del país, ya sea solicitando préstamos o aperturando cuentas de ahorros en sus distintas modalidades. (Business Empresarial).

las cajas municipales de ahorro y crédito en nuestro país, por su orientación en microfinanzas y su incursión en las áreas desatendidas por el sistema bancario y rurales, han identificado lo vital que es crear, en equipo, de préstamos 100% digitales para llegar a las poblaciones actualmente desatendidas y excluidas de modo más eficaz. Las cajas municipales de ahorro y crédito como: Caja cusco, Caja Huancayo, Caja Ica, Caja Maynas y Caja Paita están participando en la implementación de un plan piloto de digitalización del producto que saldrá de los estudios de las capacidades económicas, funcionales, operativas, de las cajas municipales de ahorro y crédito más los requisitos técnicos esenciales con la finalidad de cumplir con las normas regulatorias, documentaciones digitales, biometría, seguridad y protección; así mismo los obstáculos sociales, educativas, tecnológicas, y comerciales que deben ser considerados al diseñar las soluciones y al implementar alternativas. (Banco de Desarrollo de América latina, 2021).

La llegada de la pandemia de COVID-19 apresuro la digitalización de entidades financieras y la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo viene trabajando para estar a la vanguardia en favor de las poblaciones más vulnerables del país. Aproximadamente el 90% de los procesos de caja Huancayo están digitalizados, mientras que los procesos de negocios y soporte se encuentran en un 60%. La meta es tener una organización digital

dentro del esquema de negocio que tiene las cajas municipales. (Valdivia, 2021).

En la pandemia, el mejor socio estratégico de las microfinancieras fue la tecnología para sostener las mismas cantidades de atenciones que antes de la pandemia y, por lo tanto, una situación sumamente buena en las colocaciones de créditos en un contexto de salud pública y económica delicado. Como resultado, las microfinancieras afrontaron una serie de retos no solo para poder digitalizar sus productos y servicios, además de ello para no perder comunicación con sus usuarios y clientes. El funcionamiento de atenciones en las microfinancieras obedece de gran medida de las operaciones que se realizan en forma presencial en una oficina física (agencia), fue así que, en el 2021 las instituciones de microfinanzas utilizaron soluciones digitales para mantenerse en contacto con sus clientes y usuarios, invirtiendo un 20% más en comparación de los años pasados. Para el Mes de febrero de 2022, las cajas municipales de ahorro y crédito arrojaron un máximo número de colocaciones (S/ 29,640 millones soles) con respecto con el mes de febrero de 2021 (S/ 26,500 millones soles), lo que significa un aumento de 11.85%. Según expertos, esto se debe a tácticas de incorporación de la digitalización en sus procedimientos y de cierre de brecha burocráticas en comparación con las instituciones financieras tradicionales. (Melgar, 2022).

En el mes de julio de presente, las Cajas Municipales de Ahorro y crédito arrojaron un alto número de colocaciones (S/. 31,2 mil millones soles) en comparación con el mes julio de 2021 (S/. 27,6 mil millones soles), mostrando un aumento del 13%. La Caja municipal de ahorro y crédito Arequipa reportó el mayor número (22.70%) de colocaciones totales, seguida por Caja Huancayo (209%) y Caja Cusco (15,80%). (Alerta financiera, 2022).

Según los indicadores el líder indiscutible en colocación de créditos es caja Arequipa ya que cuenta con desembolsos de créditos con solo pasa por biométrico, seguido en segundo lugar la caja Huancayo con el objetivo de traspasar y superar al líder con la digitalización de créditos.

En la actual fase de restauración de la economía peruana, las cajas municipales de ahorro y crédito tienen en su enfoque la digitalización con valor, donde sus principales desafíos son: incrementar su alcance y eficiencia; ofrecer servicios financieros que sean más alcanzables y apropiados a las necesidades de sus usuarios y clientes; además mejorar la experiencia de acceso y uso de servicios y productos tecnológicos. (Melgar, 2022).

A pesar de los esfuerzos que, ya hecho los directivos de la caja Huancayo, se puede evidenciar que sigue habiendo procesos manuales como es el desembolso de créditos en plataformas. Este proceso manual incrementa la carga laboral, se evidencia en la calidad de atención, en el desempeño laboral, también incrementa costos operativos y afecta directamente en el crecimiento de colocación de créditos.

Por todo lo mencionado en los párrafos anteriores se tomó la decisión de realizar la investigación de tesis titulada “La digitalización de desembolso de créditos y su influencia en la colocación de créditos de la caja Huancayo, pillcomarca 2022”.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la digitalización del desembolso de créditos influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a. ¿Cómo la transformación digital influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022?
- b. ¿De qué manera la simplificación de procesos influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022?
- c. ¿De qué manera los servicios financieros digitales influyen en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022?
- d. ¿De qué manera las herramientas digitales influyen en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la digitalización del desembolso de créditos influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Determinar cómo la transformación digital influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022.
- b. Determinar de qué manera la simplificación de procesos influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022.
- c. Determinar de qué manera los servicios financieros digitales influyen en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022.
- d. Determinar de qué manera las herramientas digitales influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Los resultados de la presente investigación nos ayudaron a identificar los conceptos, definiciones y conocimientos sobre digitalización del desembolso de créditos; esta investigación es importante ya que permitirá la aceleración de colocaciones de créditos de la caja Huancayo, pillcomarca y permitirá incrementar la cartera de clientes; así mismo incrementará conocimientos respecto a la digitalización de desembolso de créditos y la colocación de créditos.

También es importante la realización del presente trabajo investigación, ya que aportaron nuevas conceptos y recomendaciones para otras investigaciones futuras.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Los resultados conseguidos en el presente estudio sirven como base para la toma de decisiones futuras de la caja Huancayo; en la implementar de obtención créditos digitales al 100%. Con la digitalización del desembolso de créditos; permite que las colocaciones de créditos sean más rápidas y poco burocráticas.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La relevancia del presente trabajo de investigación fue garantizada por el uso del instrumento de recolección de datos; validado por 3 expertos antes de la ejecución en la muestra estudio. En tal sentido, el instrumento cumplió con los estándares necesarios para garantizar el resultado del estudio y que sirva de guía o un antecedente de otra tesis similar a posterior a investigar.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Para poder elaborar el tema de investigación fue necesario tener en cuenta las dificultades que se presentaron al momento de la realización del presente trabajo investigación que fueron los siguientes:

- La disponibilidad del tiempo de los colaboradores de la de la caja Huancayo, Pillcomarca, para poder responder al cuestionario del trabajo de investigación.
- La escasa información de fuentes primarias sobre el tema que se está investigando.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación fue viable porque se contó con los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para la realización y consecución del presente trabajo de investigación; así mismo se contó con la disposición del investigador para que el trabajo de investigación se concluya de manera satisfactoria.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Mejía (2021), investigación de maestría titulada “Digitalización en el proceso de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.”, cuyo objetivo fue evaluar la metodología en el área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., investigación presentada en la Universidad Tecnológica Indoamericana, cuya conclusión afirma:

- Con el desarrollo de la nueva etapa en el proceso de crédito se constata que el tiempo de respuesta para la aprobación de crédito es menor a la que se tomaba antes de la digitalización, adicional se estable que el personal del área de crédito ha disminuido el uso de papel y la duplicidad de documentación, con el fin de poder lograr en un tiempo determinado el cero uso de papel dentro de la organización como parte del cuidado ambiental. (pp.110).
- La digitalización en el área de crédito genera diferentes oportunidades para la institución en cuanto al servicio otorgado como en la creación de nuevos productos financieros que pueden ser virtuales, como créditos en línea, aperturas de cuenta en línea entre otros, ya que el dejar de utilizar documentos físicos permite al gestor procesar y verificar datos otorgados por los socios mediante mecanismos electrónicos. (pp.111).

Marco (2020), investigación de pregrado titulada “Digitalización en la industria bancaria y su impacto en la relación con el cliente”, cuyo objetivo fue el estudio del impacto de las nuevas tecnologías demostrar en la industria bancaria, en forma digitalización, investigación presentada en la Universidad Pontificia Comillas – icade Madrid, cuyas conclusiones afirman:

- No solo se ven beneficiados los usuarios que ganan en flexibilidad, ahorrando así un tiempo, que agradecerá invertir en otros menesteres, sino que las entidades bancarias también sacan partido de ello, debido principalmente a que el Big Data les permite manejar una cantidad de datos que se dirigen a un mayor conocimiento del cliente, con lo que se le pueden ofertar una gama de productos más enfocados a su realidad económico-financiera. Además, todo ello equipándolos de las habilidades necesarias para realizar sus procesos en un tiempo mucho menor a cómo se venía haciendo históricamente, lo cual supone una reducción de costes y una focalización de dichas entidades en actividades con mayor margen de rentabilidad. (pp.38).
- Sin embargo, para el cliente del banco existen otras dificultades como la necesidad de continua adaptación y la superación de amenazas, que, como hemos visto, también son enfrentadas por las entidades bancarias, como son el phishing, el carding, el malware bancario o las cuentas mula. (pp.39).
- En definitiva, las herramientas proporcionan numerosas ventajas y algunos otros inconvenientes y serán las decisiones tomadas por cada entidad las que marquen el futuro del sector. El impacto de la implementación de cualquier herramienta tecnológica tiene consecuencias en el empleo, la eficacia, la eficiencia, la predominancia en el propio sector, la seguridad y la relación con el cliente por parte del banco. Por ello, se tendrá que tener

en cuenta todos estos factores en cada decisión tomada, en cada paso hacia una digitalización total. (pp.39).

Quishpe (2021), investigación de pregrado titulada “Evaluación a los procesos de colocación de créditos en la cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2017.”, cuyo objetivo fue evaluar los procesos de colocación de crédito de la COAC P.A.I.S, en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2017; para identificar el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión de créditos otorgados, investigación presentada en la Escuela superior politécnica de Chimborazo, cuyas conclusiones afirman:

- El ciclo de créditos de la COAC P.A.I.S., presenta una serie de problemáticas como el incumplimiento de metas, el índice de morosidad y la inobservancia de políticas internas, que producen ineficiencia en los procesos de colocación de créditos.
- Al evaluar los procesos de colocación crediticio de la COAC P.A.I.S. Ltda., se logró encontrar diversas debilidades, de las cuales se define como las más relevantes: La falta de un reglamento interno que regule los procedimientos de crédito y la política de recuperación de cartera vencida calificada en su mayoría como ineficiente por el tiempo de ejecución de cobro; las mismas que afectan a la institución en consecución de sus objetivos y metas (pp.98).

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Canchari (2021) investigación de pregrado titulada “Desembolso de Crédito en línea y satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo -2021”, investigación presentada en la Universidad Continental de Huancayo, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Desembolso de crédito en línea y la satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo – 2021, cuya conclusión afirma:

- Se determinó que, si existe una relación directa y significativa entre el Desembolso de crédito en línea y la Satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2021, teniendo como resultado 0,650 de correlación que representa ser de nivel de correlación positiva media.
- Se determinó que, si existe relación entre la Promoción del Desembolso de crédito en línea y la Satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2021, teniendo como resultado 0,328 de correlación que representa ser de nivel de correlación positiva débil.
- Se determinó que, si existe una relación entre la Captación del Desembolso de crédito en línea y la Satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2021, teniendo como resultado 0,402, de correlación que representa ser de nivel de correlación positiva débil.
- Se determinó que, si existe una relación entre la Aprobación del Desembolso de crédito en línea y la Satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2021, teniendo como resultado 419, de correlación que representa ser de nivel de correlación positiva débil.

- Se determinó que, si existe una relación entre la Conformidad del Desembolso de crédito en línea y la Satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2021, teniendo como resultado 712, de correlación que representa ser de nivel de correlación positiva media.
- Se determinó que existe una relación entre el Desembolso y la Satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2021, teniendo 60 como resultado 0,810, de correlación que representa ser de nivel de correlación positiva fuerte (pp.59-60).

Argomedo & Rodríguez (2020) investigación de pregrado titulada “La Digitalización de los Servicios Bancarios y su incidencia en la satisfacción de los clientes de una empresa financiera, Trujillo 2020”, investigación presentada en la Universidad Privada del norte, cuya conclusión afirma:

- Para concluir, podemos decir que el objetivo principal del estudio presentado, es determinar si la digitalización de los servicios bancarios en una Empresa Financiera incide en la satisfacción de los clientes que asisten a la agencia en mención, por lo cual la evidencia que presentamos anteriormente demuestra que, efectivamente la digitalización de los servicios bancarios (Uso de plataformas digitales para la adquisición de productos/servicios financieros) inciden de manera significativa en los clientes, ya que dichas facilidades evitan la presencia obligatoria del cliente en agencia para poder transaccionar en el sistema financiero. (pp.78).
- Así como también, es importante para el cliente el contenido y funcionalidad, ya que gracias a las operaciones que puedan realizarse desde las

plataformas digitales de una Empresa Financiera, se puede optimizar el tiempo del cliente y evitar cualquier tipo de aglomeración en agencia, además de contar con personal a cargo especializado en entrenar a los clientes y nuevos clientes con el uso de las aplicaciones y páginas web de la Empresa Financiera. (pp.79).

Ramírez & Toro (2020) investigación de pregrado titulado: “Colocación de créditos a microempresas y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Cajamarca.”, investigación presentada en la Universidad Cesar Vallejo cuya conclusión afirma:

- Que la colocación de créditos realizada por los analistas del sector microfinanzas del banco Pichincha, Cajamarca se calificó entre regular e inadecuada. Entre las dimensiones con los resultados más negativos tenemos la evaluación del crédito y el seguimiento post desembolso. No obstante, la dimensión elegibilidad del solicitante presentó resultados preocupantes en especial en el indicador relacionado al endeudamiento del solicitante.
- La dimensión de colocación de créditos con mayor incidencia tuvo en el nivel de morosidad fue la evaluación crediticia realizada por los colaboradores, tanto a nivel cualitativo (análisis y antecedentes crediticios de la unidad familiar) como cuantitativo (antigüedad y gestión del negocio). En segundo lugar, se considera el seguimiento post desembolso, en especial en la realización de visitas por parte del analista para verificar si el destino del préstamo fue igual al mencionado durante la evaluación crediticia. (pp.37).

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Tolentino (2019) investigación de pregrado titulada “Los servicios financieros y la satisfacción en las entidades financieras de la ciudad de Tingo María”, se efectuó para determinar la relación de los servicios financieros y la satisfacción de los clientes en las diversas entidades financieras en la ciudad de Tingo María y el instrumento utilizado fue el cuestionario, investigación presentada en la Universidad Nacional Agraria de la selva, Tingo María, cuya conclusión afirma:

- Con una significancia bilateral 0.00 menor a alfa 0.05, se determina que existe relación entre las variables servicio financiero y satisfacción de los clientes, con un nivel de correlación de 0.73 siendo esta positiva, se acepta la hipótesis general que si las entidades financieras de la ciudad de Tingo María brindan un buen servicio estas repercutirán en la satisfacción de sus clientes. (pp.30).

Sotil (2017) investigación de maestría titulada “La banca electrónica y la innovación tecnológica en el Banco de Crédito del Perú”, se efectuó para demostrar la influencia de la banca electrónica, en la innovación tecnológica del BCP Huánuco – 2013”, investigación presentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, cuya conclusión afirma:

- Está demostrado que existe un uso incipiente y limitado de las tecnologías de la información relacionadas con el comercio electrónico, como consecuencia las pequeñas y medianas empresas industriales de la ciudad de Huánuco están perdiendo oportunidades valiosas de incrementar sus ventas y aumentar sus utilidades.
- Está establecido que los empresarios de las pequeñas y medianas empresas industriales de la ciudad de Huánuco, así como los trabajadores de estas empresas, no están capacitados y tienen muy poco conocimiento

de la aplicación del comercio electrónico y de las oportunidades y ventajas de esta tecnología.

- El desconocimiento de lo importante que es la tecnología hace que existan obstáculos para su adopción por parte de las pequeñas y medianas empresas industriales de la ciudad de Huánuco. Existe una baja percepción de las ventajas de adoptarla y falta una visión estratégica hacia la tecnología de información y los beneficios que puede ofrecer. (pp.104).

Domínguez (2021), investigación de pregrado titulada “Desarrollo de las Mypes comerciales y las colocaciones de créditos en el Distrito de Juanjuí Región San Martín”, se efectuó para determinar si la colocación de créditos tuvo incidencia en el desarrollo de las MYPES del sector comercio, en la ciudad de Juanjuí, San Martín, investigación presentada en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, cuya conclusión afirma:

- La colocación de créditos tuvo una incidencia directa y significativa en el desarrollo de las Mypes del sector comercio, en la ciudad de Juanjuí, corroborado por la prueba de relevancia global, en cuya regresión del modelo elegido se obtuvo el valor del LR Statistic igual a 5.73, el mismo que es mayor al valor tabular. ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula estadística.
- Respecto a las características de las colocaciones de créditos a las MYPES comerciales en la ciudad de Juanjuí, el 85.7.1% de las mypes tienen un crédito que vienen pagando con alguna entidad financiera, mientras que un 14.3% no lo tienen. El 65.7% de los comerciantes afirman que los prestamos favorecen a su negocio. El 36.7% de los comerciantes que en la actualidad tienen un crédito, lo realizaron en un banco, el 23.3% lo ha realizado en una cooperativa de ahorro y crédito y el resto en cualquier otro tipo de entidad financiera.

- Respecto a las características de desarrollo de las MYPES comerciales en la ciudad de Juanjuí. El 68.6% de los encuestados considera que su negocio en el último año mejoró. El 48.6% de los encuestados considera que sus ventas en su negocio son inestables, el 40.0% considera que sus ventas incrementan sólo por temporadas. El 68.6% de los comerciantes realizan la compra de sus productos de acuerdo a una planificación de crecimiento para sus negocios. El 65.7% de los comerciantes cuentan con programas que les ayuden a llevar el control de las ventas y compras. El 77.2% de los comerciantes usan el servicio de internet en sus negocios para realizar sus actividades a veces, casi siempre y siempre (pp.62).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. DIGITALIZACIÓN DEL DESEMBOLO DE CRÉDITOS

Gutiérrez (2019) El propósito de la Digitalización es dar a conocer la necesidad y la importancia que tiene la transformación digital en las entidades financieras y fijar las claves para que puedan tener una exitosa transformación y asegurar la continuidad del sector financiero; en este caso al de sector microfinancieros implementando la digitalización de sus procesos de desembolsó de créditos. (pp. 7).

Gutiérrez (2019) La digitalización de procesos de créditos son procedimientos en el cual se busca sistematizar y automatizar los documentos almacenando en un servidor en la nube, información que estará disponible para las personas involucradas y que puedan tener acceso en el momento que lo necesiten. El planteamiento general que propone la digitalización es poseer los detalles de toda la información pasada y presente de la empresa; y en el caso de la digitalización de desembolso de créditos es reducir procesos. (pp. 7).

2.2.1.1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Álvarez (2018). En la actualidad, escuchamos mucho hablar sobre la definición de la transformación digital en las organizaciones más aun en las entidades financieras y microfinancieras, estos procedimientos pueden ser complejos de lograr debido a que no se logra explicar, lo que realmente significa esta palabra. Si nos fijamos en lo que dice Wikipedia, esta tiene una descripción sencilla: "La transformación digital se refiere a los cambios relacionados con el uso de la tecnología digital en todos los aspectos de la sociedad". Tal como vemos, esta explicación va más allá de la repercusión en el ambiente de los comercios e incluye el impacto a la sociedad, ya sea en educación, gobierno, entreteniendo, artes, deportes, y entre otros.

La transformación digital es la técnica de trasladar una entidad de métodos heredados a innovadoras formas de trabajar y pensar usando la tecnología digital, móvil, social e innovadora. Esto incluye cambios en el liderazgo, ideas diferentes, el fomento del cambio y nuevos modelos de negocios, incluyendo la digitalización de activos y una mayor utilización de la tecnología para mejorar la experiencia de los socios, colaboradores, proveedores, clientes, y demás partes interesadas de su empresa. (Álvarez, 2018).

Beneficios de la transformación digital: La transformación digital permite a las empresas tener éxito en la actual era digital: ese es la gran ventaja de la transformación digital. Para las organizaciones, ese éxito significa tener mayores ganancias y mayores beneficios. Para algunos tipos de entidades, como las organizaciones sin fines de lucro, las métricas digitales para el éxito que han implementado les permiten ayudar mejor a sus partes interesadas. (Álvarez, 2018).

Si bien el beneficio final de la transformación digital es la perduración y es estar preparado para el futuro, las iniciativas de transformación brindan a las organizaciones muchos otros beneficios. Entre ellos se encuentran los siguientes:

2.2.1.1.1. AGILIDAD

Las organizaciones que están teniendo una ventaja competitiva y están liderando sus sectores gracias a la transformación digital son empresas tremendamente rápidas. La aparición de la pandemia del covid-19 nos han enseñado la importancia del valor estratégico de la rapidez; muchas empresas han sido capaces de dar soluciones de teletrabajo en una sola semana, respondiendo a una situación sin precedentes que las han

obligado a proponer nuevas modalidades de trabajo. La enseñanza aprendida es que los proyectos de la digitalización no se pueden esperar a realizarse en un tiempo de dos o tres años, sino que es posible diseñarlos e implementarlos en solo dos o tres meses para aprovechar las cada vez más cortas ventanas de oportunidades en los mercados. (Lopez,2020).

2.2.1.1.2. REDUCCIÓN DE COSTOS

Un reto constante para las organizaciones es mantener la estabilidad e impulsar el crecimiento, al mismo tiempo deben encargarse de la disminución de costos financieros y operativos. La transformación digital es necesaria para optimizar costos y tiempos con respecto a los esfuerzos y resultados conseguidos. (AK Digital, 2020).

La transformación digital es una inversión y que puede adaptarse a las circunstancias, necesidades y valores de tu organización. En otras palabras, aunque lleva tiempo y se necesite dinero, se hace de manera flexible con el objetivo de minimizar los costos operativos. (AK Digital, 2020).

En ese sentido, la digitalización de procesos ayuda a que las tareas cotidianas de los trabajadores de una organización sean más fáciles y efectivas; el proceso de digitalización genera un incremento de la productividad porque:

- Disminuye los tiempos de ejecución.
- Cambia las tareas manuales por la automatización.
- Quita los procesos redundantes y tareas ineficientes.
- Incorpora funcionalidades más rápidas a los procesos existentes.

- Implementación de la cultura sin papel, ya que al tener procesos digitalizados se disminuye el costo de papelería y reduce el tiempo invertido en el trayecto físico de entrega de información o autorización. (AK Digital, 2020).

2.2.1.1.3. EFICACIA Y LA EFICIENCIA:

Toloba & del Rio (2020) En cualquier de proyecto de transformación digital en toda clase de empresa; tiene como uno de sus principales finalidades en aumentar la eficacia y la eficiencia, tanto como de los procesos orientados a sus clientes como de los procesos internos. (pp,90).

Toloba & del Rio (2020) El primer paso en las transformaciones digitales de una entidad financiera es la revisión de sus procedimientos de sus operaciones. Su optimización mediante la simplificación, la automatización o eliminación de tareas innecesarias o repetitivos, etc., es el origen para la evaluación e implementación de una táctica exitosa transformación digital. Por un lado, la optimización ayuda a incrementar la eficiencia de los procedimientos, disminuir los tiempos y los recursos utilizados. Por otro lado, al automatizar las tareas, las organizaciones logran procesos más eficientes que reducen la cantidad de errores e inconsistencias. Tanto la optimización como la automatización de los procesos conducen a una mayor productividad. (pp,91)

Toloba & del Rio (2020) Otro modo de mejorar la eficacia y eficiencia de una entidad financiera es mediante el uso de tecnologías innovadoras. Por ejemplo, el uso de técnicas avanzadas de análisis de datos permite que la fuerza de ventas de una empresa tenga calendarios

óptimos de visitas comerciales, lo que disminuye la carga laboral y hace que al cliente le llegue una oferta única personalizada que incremente la ratio de éxito comercial. Además, con el uso de teléfonos móviles, los clientes pueden firmar contratos desde cualquier lugar, en cualquier momento, lo que reduce los tiempos de comercialización de los productos. (pp,91).

2.2.1.2. SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

Pacheco (2017) La simplificación procesos es sinónimo de concentrarse lo que es más importante para tu empresa: El objetivo primordial es incrementar la eficiencia y la calidad del trabajo, estandarizando y automatizando procesos con lo que se logra mejores créditos. En ese sentido, es un hábito que debe adecuarse, en especial si se desea disminuir al máximo las actividades y las tareas, conservando al mismo tiempo el nivel de rendimiento de la entidad.

Sin duda alguna, uno de los principales desafíos para simplificar procedimientos es decidir cuáles de ellos se deben eliminar sin perjudicar las operaciones; es decir, reconocer que actividades no agregan valor añadido, pero se pueden hacer de una manera más efectiva.

Una vez elegidas las actividades, no quiere decir que deba haber una reducción significativa inmediata de las mismas, pero si una disminución de las tareas de riesgo para cualquier procedimiento.

Los Beneficios de simplificar procesos: La transformación digital es importante para la simplificación de procesos y la incorporación de nuevas tecnologías: tiene como objetivo

cambiar y mejorar la forma en la que trabajan muchas áreas de una empresa. Se describe algunos beneficios:

2.2.1.2.1. OPTIMIZAR RECURSOS

Cuando hablamos del optimizar recursos, nos referimos del uso de todos los medios tecnológicos, financieros, humanos y materiales de los que depende el proceso de productividad, de tal manera que se consiga el máximo beneficio. Esta optimización de recursos se obtiene aportando cada uno de ellos, lo que le pertenece, sin tener que llevarlos al tope. (Euroinnova, s.f.).

Con la digitalización los recursos humanos de una empresa cumplirán con la función de maximizar la productividad ya que contarán con una adecuada implementación del sistema de procesos de desembolsos créditos digitales. Además de ello también se estaría optimizando el uso de los recursos financieros ya que no sería necesario comprar tantos materiales como hojas bon, lapiceros y entre otros. Finalmente, el más beneficiado sería los clientes que solicitan un crédito ya que se le atenderá rápido y sin firmas tantos documentos; de esa manera se estarán el tiempo de espera disminuirá y la satisfacción aumentara.

2.2.1.2.2. OFRECER VALOR AGREGADO

El valor añadido de un servicio o producto es lo que detalla las mejoras que una empresa le da a su producto o servicio antes de ofrecerlos en el mercado a los clientes. Se utiliza cuando las organizaciones tienen un servicio o producto que pueden considerarse similar, con pocas diferencias de las otras organizaciones del mismo rubro, brindando un adicional o atributo a los potenciales clientes que le brinda una apreciación de un valor sobresaliente.

Un valor agregado o añadido no siempre tiene que ser un regalo o un descuento, sino es algo más simple: un trato personalizado, una sonrisa, un servicio rápido y de buena calidad, una buena atención, entre otros. Cuando un cliente obtiene un valor añadido por parte de una organización siente que su dinero vale mucho, que lo están apreciando y lo más importante se convertirá en tu cliente frecuente y además de ello te recomendará con sus amistades y conocidos. Eso a largo plazo se convertirá en mayores ventas, mejores ganancias y una organización exitosa. (Impulsa popular, 2022).

Algunos de los valores agregados que se puede ofrecer al cliente con la digitalización de proceso de créditos:

- **La rapidez en la atención:** a los clientes les desespera perder tiempo y desean que se le atienda en menor tiempo posible. Con la digitalización los desembolsos de créditos serán rápidos y eficaces.
- **Disminución de tiempo de espera:** La aprobación y posterior desembolso del crédito serán rápidos y flexibles.
- **Atención virtual:** al cliente le gusta la comodidad, con la digitalización el cliente podrá desembolsar de cualquier lugar por la banca internet y móvil.

2.2.1.2.3. ACELERAR RESULTADOS

La aceleración empresarial es el proceso por el cual las empresas obtengan buenos resultados en un corto período de tiempo. Para que una organización logre este resultado, es necesario crear lo que se denomina como un plan de aceleración empresarial. Cualquier dueño de una empresa quiere obtener los mejores resultados en el menor tiempo posible, pero para eso es importante analizar la situación en la que se encuentra la organización, es decir, indagar qué aspectos empresariales del negocio se deben de mejorar para empezar a experimentar crecimiento del negocio. (Prensa Nextlbs, 2018).

2.2.1.3. SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES

Guevara et. Al (2022) Los recientes avances tecnológicos han hecho posible la digitalización de productos y servicios, permitiendo a los clientes y usuarios acceder a ellos a través de dispositivos como teléfonos móviles, tabletas u ordenadores. Esto ha llevado a que se realice mejoras en la facilidad de uso, seguridad y disminución de costos operacionales por parte del usuario, ya sea en dinero y en tiempo, en comparación con los servicios financieros clásicos. También esta digitalización ha brindado una oportunidad para poder utilizar las ventajas asociados al impulso que puede dar a la inclusión financiera y reducir el uso de métodos de pagos en efectivo en esta sociedad.

Business Empresarial (2020) En los últimos años, ha habido un aumento en la digitalización de los servicios financieros. Los usuarios peruanos cada vez más utilizan las canales digitales para realizar transacciones y pagos, prueba de ello es que la suma de dinero que se maneja mensualmente

por los canales online casi se ha duplicado desde el año 2017. Los servicios financieros digitales son los siguientes:

2.2.1.3.1. BANCA POR INTERNET

La banca en línea o por Internet es un canal digital que incluye herramientas que le permiten al cliente realizar diversas actividades como transferencias a terceros, pago de tarjetas, giros nacionales, pagos de servicios, pago de créditos, transferencias interbancarias y este último desembolso de créditos, entre otras transacciones vía computadora sin ir a una agencia financiera. Las ventajas de la banca en línea destacan lo siguiente: permite realizar más rápido las transacciones, ahorra tiempo, realizar varias transacciones (consultar movimientos bancarios, pago de servicios, transferencia de dinero, pagar tarjetas, etc.), evita realizar pagos en las ventanillas de las agencias con los riesgos que trae estar haciendo andar dinero en efectivo y acceso a innovadores productos financieros digitales. (bbva,2022).

2.2.1.3.2. APP MÓVIL

Esta es una aplicación donde los clientes pueden realizar transacciones financieras a través de teléfonos móviles las 24 horas del día. A través de cualquier dispositivo móvil, permiten a los usuarios y clientes consultar sus estados de cuenta, ver sus extractos bancarios, y hacer transacciones entre distintos bancos en segundos con la misma confianza que las operaciones y/o transacciones presenciales. (Vargas, 2021).

2.2.1.3.3. CAJEROS MULTICARD

Son máquinas automáticas que contienen dinero en su interior, se utiliza una tarjeta y un código secreto personal, que identifica al usuario. Tienen medidas de seguridad para permitir que solo los que tienen tarjetas puedan realizar transacciones. (Businessempresarial, 2020).

2.2.1.4. HERRAMIENTAS DIGITALES

Lauria (2021) La transformación digital ha facilitado a los bancos a complacer las necesidades de sus clientes cada vez más exigentes y demandantes. Con tecnología apropiada, puede ofrecer un servicio diferenciado por rasgos de valor como se menciona los siguientes:

2.2.1.4.1. ATENCIÓN VIRTUAL

Las Herramientas como Denmedia permiten atender a múltiples clientes en forma online sin incrementar el tamaño del equipo. En otras palabras, los colaboradores pueden brindar atención de forma presencial y al mismo tiempo a aquellos que no se encuentren en el sitio, a través de videollamada. (Lauria, 2021).

Esta solución favorece la sinergia entre Agencias, ya que se puede utilizar la ociosa y se mejora el flujo de atención. Por lo tanto, la elección ofrece varias ventajas:

- **Aumenta la performance del equipo.** Se ahorran las horas de trabajo de los colaboradores, no solo porque se impiden los tiempos de inactividad y se brindan servicios a más clientes, sino además porque cuando el cliente llega para la entrevista, el colaborador responsable ya cuenta con toda la información necesaria para poder iniciar con el

proceso de trámite. Por lo tanto, el cliente siente escuchado y apreciado.

- **Brinda mayor comodidad a los clientes.** En estrecha concordancia con el párrafo anterior, las agencias descongestionadas transmiten tranquilidad, seguridad e impulsan a diálogos amistosos y fructíferos.

2.2.1.4.2. CITA ONLINE

El sistema como Debmedia permite a los clientes hacer una cita en cualquier de las agencias bancarias. De esa forma, sea normal el flujo de clientes que se presentan a las agencias a través del registro en línea. Al impedirse los picos de trabajo, la calidad de atención mejora. (Lauria, 2021).

La implementación del software de citas en línea ya es parte de la transformación digital en la banca y brinda determinados beneficios:

- Ordenar el movimiento de clientes, intercalar a los clientes con citas programadas y aquellos que llega en el momento.
- Permite conocer con antelación que clientes irá a las agencias y programar la atención.
- Permite a los clientes elegir el canal adecuado, al incorporarse el sistema a la web, la App o el móvil.
- Optimizar el tiempo y los recursos de los colaboradores de atención, quienes podrán mandar comunicaciones y solicitudes de aviso según el trámite que el cliente quiera hacer.

2.2.1.4.3. FILA VIRTUAL

El método de colas virtuales de Debmedia permite a los clientes monitorear su cola en tiempo real desde un teléfono inteligente conectado a Internet. Por el lado del banco, es posible reducir la tasa de abandono e incrementar la satisfacción en las distintas agencias. La herramienta permite mejorar la experiencia del cliente porque se enfoca en respetar el tiempo del cliente. La solución permite a los clientes elegir una agencia por proximidad y los tiempos de espera, a la vez que siguen su posición en la cola para llegar a tiempo sin tener que esperar dentro de la Agencia. (Lauria, 2021).

2.2.2. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

La colocación de créditos hace referencia al otorgamiento de préstamos monetarios que emiten las entidades financieras a sus clientes, que podría ser personas, empresas y organizaciones; y que dichos clientes están obligados a cancelar en una sola o varias cuotas con un interés adicional o interés del préstamo y comisiones. (BCRP, 2022).

2.2.2.1. EVALUACIÓN DE CRÉDITO

Lo primero que deben hacer antes de otorgar un préstamo, las entidades bancarias deben hacer una evaluación de crédito, de misma forma, el departamento de riesgos de las entidades debe verificar y asegurarse de que la información proporcionada sea verídica. Asimismo, verificar los balances generales y estados financieros que permita ver la posición financiera de la empresa y verificar la solvencia que tiene. (Hinostroza & Montañez, 2019).

2.2.2.1.1. HISTORIAL CREDITICIO

Es un informe que contiene el registro real del comportamiento de la totalidad de productos financieros que has pedido o solicitado. Cada crédito o préstamo que hayas requerido desde el principio de tu vida financiera hasta la presente queda registrado, y también la conducta que has tenido en relación a dichos productos: si pagaste puntual, te retrasaste o no cumpliste con tus responsabilidades de pago. (BBVA, 2022).

Las ventajas de tener un óptimo historial crediticio:

- Incrementar la línea de crédito de tus tarjetas.
- Adquirir Créditos hipotecarios o vehiculares.
- Obtener créditos empresariales o comerciales.
- Acceder a tasas de interés preferenciales, etc.

2.2.2.1.2. CAPACIDAD DE PAGO

Previo a obtener nuevas deudas, debes de saber cuál es tu capacidad de pago real. Para conocerlo, Primeramente, tienes conocer si estás bien o mal económicamente, para eso te va servir saber cuál es tu grado de adeudo, mejor dicho, saber qué cantidad de lo que ganas cada mes, sea sueldo u otros ingresos diversos, se va en compromisos financieros o en el pago de deudas. Entonces la capacidad de pago es la suma total de dinero existente o real del que dispones mensualmente para pagar todas tus deudas, incluyendo las tarjetas de crédito sin afectar tus gastos cotidianos y tu ahorro personal, mejor dicho, sin malograr su presupuesto para vivir tranquilamente. (Revista económica, 2021).

2.2.2.1.3. GARANTÍAS

Fondo de garantías (2021) Las garantías crediticias son aquellos medios que sirven como un respaldo, para las personas que han requerido un crédito y para disminuir el riesgo del incumplimiento del deudor frente al intermediario del préstamo. Actualmente esta figura es bastante usada por diferentes entidades, con el fin de no perder dicho capital al conceder un préstamo. Cuando se hace efectiva una garantía ya que el intermedio la solicita, por el incumplimiento de su cliente, se abona el importe restante de la deuda a la empresa de garantía crediticia y esta empieza a hacer la recuperación de la cartera. Generalmente, se emplean garantías sobre bienes muebles o inmuebles.

A la hora de solicitar un préstamo, existen dos tipos de garantías:

- **Garantía personal:** En este tipo de garantía, un tercero se compromete a pagar la deuda declarada si el prestatario incumple. En la mayoría de países se le conoce como fiador, pero este no es más que una persona que sirve como aval y que debe cumplir con ciertos requisitos. Los seguros de fianza son otras formas de garantías personales, donde se realiza un contrato o acuerdo entre el asegurador y el asegurado. Si éste no puede pagar su préstamo mensualmente, el asegurador lo realizará por él, incluida la indemnización. Es conocido también como seguros de garantías. Después hay cartas de fianza que solo usan las entidades financieras, por lo que los documentos los emiten las mismas empresas. En estos documentos, el prestamista es quien más se

beneficia, si en caso llegara la situación de tener que asumir la deuda.

- **Garantía real:** Si se pide una garantía, se debe aportar algo a cambio (el capital), de esa manera la compañía va a proteger su patrimonio y asumirá la deuda si el prestamista no pueda cumplir en su totalidad. Hoy en día los más utilizados son: los bienes no inmuebles empleados como garantía y los bienes inmuebles o las propiedades utilizadas como garantía.

2.2.2.2. CONDICIONES DE CRÉDITO

Las condiciones de créditos son términos que va especificado en el contrato de crédito, como el periodo de crédito, las tasas de interés, descuentos por pagos adelantado, importe de crédito y de cuota que debe pagar mensualmente.

2.2.2.2.1. TASA DE INTERÉS

Es cierto que no es lo mismo pedir un préstamo a una entidad financiera que pedir dinero a un familiar. Cuando se solicita un préstamo a una entidad financiera, se necesita hacer regresar un adicional de lo obtenido en el préstamo, ese dinero adicional que se debe pagar a la institución prestadora es el resultado de aplicar una tasa de interés. En términos simples, tasa de interés se explica como: un índice, utilizado en las economías y finanzas para medir los costos de los préstamos y el rendimiento de los ahorros, que tienen un vínculo directo entre el dinero y el tiempo. Cuando una persona decida depositar su dinero en una cuenta bancaria o cuando se adicione a los gastos finales de una persona jurídica o natural que decide por solicitar un préstamo o crédito. (visa.com.pe).

Las tasas de interés se calculan en porcentajes, es usual que se aplique de forma anual o mensual. En otras palabras, el interés le permite a una persona obtener dinero de sus ahorros, tiene la opción de ponerlo en una cuenta bancaria, a medida que vayan pasando los meses esto le dará un interés mensual calculado en función con el importe de dinero invertido y el tiempo acordado en que debe dejar ese dinero en periodo determinado. (visa.com.pe).

De igual modo, cuando una empresa o persona decida solicitar dinero a préstamo, los intereses se aplicarán sobre la cantidad solicitada por el préstamo, dependiendo del tiempo que decida devolverlo y la cantidad que se le entregó a la persona. Es muy importante que cuando tengas una empresa, se considere cuidadosamente la tasa de interés cobrado al comprar otros equipos de costo mayor o al solicitar un crédito, ya que con frecuencia el cobro puede ser excesiva. Los tipos de tasa que manejan las entidades son dos:

- **Activa:** Costo que cobran las personas o instituciones crediticias por prestar dinero.
- **pasiva:** Es el costo que debe pagar una entidad de crédito por el dinero que reciben ya sea en forma de depósitos o préstamos por parte de clientes y/o usuarios.

2.2.2.2.2. MONTOS

El monto de crédito; es el monto total de dinero que la entidad financiera presta y que tendrás que devolver en un plazo determinado pagando un interés. (bbva.mx, 2022).

El monto de cuota; es la suma que tienes que pagar a la entidad financiera todos los meses. Una parte del monto pertenece al capital y la otra corresponde a los intereses. El pago de la cuota va depender del monto del préstamo, de la tasa de interés, del periodo y del método de cálculo. (Banco de España, 2022).

Lo más usual es que los créditos otorgados por las entidades se paguen mediante la realización de pagos periódicos (cada cierto tiempo, Normalmente mensuales), sistema llamado como “sistema francés”. En cuanto a los préstamos, hay diferentes alternativas de pago. Son algunos:

- Pagos a plazos, que incluye únicamente los intereses de la cantidad utilizada en cada momento y la cancelación del capital al final del periodo.
- Pagos a plazos, incluyendo únicamente los intereses y periódicamente como lo acordado (trimestralmente, semestralmente, anual), el pago de la suma dispuesta por arriba del límite, hasta el fin del plazo del préstamo, los demás deberán ser devueltos.
- Pagos en pequeñas cuotas, generalmente mensuales. En este tipo de préstamos es común volver a sumar el monto pagado al monto actual, siendo un tipo de préstamo “revolving”, muy común con consumidores.

2.2.2.2.3. PLAZOS

Puedes negociar libremente los plazos de duración de los créditos solicitados. Cabe recordar que cuanto mayor sea el plazo determinado del préstamo, así como otras condiciones crediticias que no hayan cambiado, el pago de las cuotas será mínimo. Los plazos son los periodos en el que cual se estará cancelando las cuotas del préstamo. En los créditos individuales suelen ser mínimo a comparación de los créditos hipotecarios, y dependerá, entre otras circunstancias, de la cantidad solicitado y del bien que quieras comprar. (Banco de España, 2022).

Al seleccionar el plazo, recuerda de debes tener en cuenta: cuando más prolongado sea el tiempo de pago, sin cambiar las condiciones de crédito, las cuotas que vas a pagar serán más bajas, sin embargo, el total de interés será más altas

Si requieres un crédito con una tasa de interés cambiante, cuanto más prolongado sea el plazo, aumenta la probabilidad de que cambie la tasa de interés. En el momento del compromiso, es posible acordar un periodo de gracia inicial en el que pagas cuotas más bajas, pero recuerda: si pagas únicamente intereses, las cuotas mensuales disminuían, pero la cantidad prestada no reducirá por el periodo de gracia; cuando no se paga intereses ni capital; los intereses se acumulan y el capital aumentará. (Banco de España, 2022).

2.2.2.3. APROBACIÓN DE CRÉDITO

Las aprobaciones de créditos se realizan en comité de créditos; donde cada analista expone y demuestra que el cliente está calificado para que pueda acceder a ese crédito. El analista tiene que demostrar presentando los requisitos, las garantías, estados financieros del cliente con el fin de que el crédito sea aprobado y pasado a la plataforma para poder ser desembolsado.

2.2.2.3.1. COMITÉ DE CRÉDITOS

Son conformados por un grupo de analistas y liderado por un jefe de comité previamente elegido.

Se realizan reuniones donde los analistas presentan sus propuestas de créditos y tiene que conversar al comité. El comité de crédito tiene como su principal función de evaluar, observar, aprobar y negar las solicitudes de préstamos presentados por otro analista.

2.2.2.3.2. RAPIDEZ

La rapidez es tan importante a la hora de obtención de un préstamo, puede marcar la diferencia entre la necesidad de disponer de él o no. En muchas oportunidades los clientes solicitan un préstamo y debido a tantos papeleos y cláusulas legales a la hora de firmar, el monto de dinero a recibir se dilata tanto que al final termina sin concretar, perdiendo el interés en el crédito, es por ello las entidades financieras deberían tener en cuenta esto, el tiempo que pasa desde que solicitan, hasta que lo reciban el efectivo. (nueva tribuna, 2017).

Lo más importante para los clientes a la hora de solicitar un préstamo es disponer del efectivo de una forma inmediata, de nada sirve obtener el dinero más adelante, debido a que tuvieron muchos problemas cuando lo solicitaron, ya sea por muchos papeleos o por los

inconvenientes que se presentaron a la hora de dar el dinero.

Los préstamos en línea son muchos más eficientes y rápidos. Igualmente se puede solicitar desde la tranquilidad de nuestro domicilio, y no es necesario ir a una agencia física de una entidad. De esta forma, ahorramos mucho tiempo en cuanto a horas de espera o comparación entre distintas entidades. (mibanco,2022).

2.2.2.3.3. DESEMBOLSO

Los desembolsos de créditos es el proceso final para poder concretar la obtención del crédito. Una vez pasado el expediente por el comité de créditos de la entidad financiera, tiene ser entregado al soporte de negocios para que pueda ingresar concretar la solicitud y aprobación del crédito. Finalmente, para ser desembolsado llega al área de plataforma; donde el colaborador encargado de desembolsar finaliza el proceso de crédito desembolsando en efectivo o con abono a cuenta del cliente.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Caja Municipal de Ahorro y Crédito: Son entidades microfinancieras que ofrecen productos de ahorros y de créditos a las personas naturales y jurídicas que no fueron atendidas por un Banco. (Ley N° 26702, 1996).

Colocación: Consiste en poner los recursos financieros en circulación en la economía de una sociedad; recursos obtenidos mediante la captación y que son otorgados en préstamos a las personas, empresas y organizaciones. (BCRP, 2022).

Crédito: Son préstamos de dinero que otorgan las entidades financieras a una persona u organización a un tiempo determinado; con el deber de devolver el monto total del desembolso más el interés. (Scotiabank Colpatria, 2022).

Desembolso: Proceso final mediante el cual se hace efectivo el dinero solicitado como un préstamo a una entidad financiera, el desembolso es el dinero que se entrega al solicitante del préstamo. (MEF, 2022).

Digitalización: Es un procedimiento basado en cambiar las actividades de una organización, trasladando del proceso manual a proceso digital. (Conde, 2021).

Garantías: Son soportes que avalan los compromisos que obtienes con las instituciones financieras al momento de concederte el préstamo. (Scotiabank Colpatria, 2022).

Optimización: Es el acto de crear una tarea de la forma más eficiente posible, es decir con menos recursos y en un tiempo más corto.

Servicios Financieros digitales Son servicios que las entidades financieras ofrecen al cliente o usuario; como la banca por

internet y aplicaciones móviles, con los que se puede realizar operaciones en línea y sin tener que acercarse a una agencia.

Simplificación de procesos: Implica en quitar lo innecesario y centrarse en procedimientos de agregar valor al cliente. (Centro Banamex, 2022).

Tasa de interés: Es un porcentaje que cobran las entidades financieras sobre la cantidad financiado y lo que se debe pagar en cada una de las cuotas. (Scotiabank Colpatria, 2022).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La digitalización del desembolso de créditos influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La transformación Digital influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022.
- La simplificación de procesos influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022.
- Los servicios financieros digitales influyen significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Huánuco – 2022.
- Las herramientas digitales influyen significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Colocación de créditos

Dimensiones:

- Evaluación de crédito.
- Condiciones de crédito.
- Aprobación de crédito.

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Digitalización del desembolso de créditos

Dimensiones:

- Transformación Digital.
- Simplificación de procesos.
- Servicios financieros digitales
- Herramientas digitales

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Titulo	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Ítem
La digitalización del desembolso de créditos y su influencia en la colocación de créditos de la caja Huancayo, Pillcomarca – 2022”	Digitalización de desembolso de créditos	Transformación digital	Agilidad	Ud. ¿Está de acuerdo que el tiempo del proceso de desembolso de créditos serán rápidos con la digitalización?
			Reducción de costos	Ud. ¿Está de acuerdo que reducirá los costos operativos con la digitalización de desembolso créditos?
			Eficiencia y eficacia	¿Considera Ud. que la digitalización de desembolso de créditos de caja Huancayo mejorara la eficiencia y eficacia de sus procesos de desembolsos?
	Digitalización de desembolso de créditos	Simplificación de procesos	Optimizar recursos	Ud. ¿Está de acuerdo que la simplificación de procesos de desembolso de créditos ayudara con la optimización de recursos de caja Huancayo?
			Ofrecer valor agregado	¿Considera que la simplificación de procesos de obtención de créditos es un valor agregado para el cliente?
			Acelerar resultados	¿Cree usted que es útil simplificar procesos para poder acelerar la aprobación y desembolso de un crédito?
			Banca por internet	Según su experiencia en colocación de créditos virtuales mediante Caja virtual de la caja Huancayo. ¿Ud. está de acuerdo que es más sencillo y flexible para los clientes?
	Herramientas digitales	Servicios financieros Digitales	App Móvil	¿Considera Ud. que es importante la implementación de desembolso de créditos por el App móvil de la caja Huancayo?
			Cajeros multiscard	La caja Huancayo ¿Debería contar con su propio cajero automático?
			Atención virtual	¿Cree Ud. que es necesario la ampliación que los desembolsos de créditos virtuales implementados por caja Huancayo para poder captar más clientes?

		Cita online	¿Cree Ud. que es necesario que la caja Huancayo implemente Citas online para que sus clientes pueda agendar la fecha y la hora de su atención?
		Fila virtual	¿Ud. estaría de acuerdo con la implementación de la fila virtual para desembolsar un crédito en la caja Huancayo?
		Historial Crediticia	¿Ud. está de acuerdo de que el historial crediticio determina la aprobación de un crédito?
	Evaluación de crédito	Capacidad de pago	¿Ud. está de acuerdo que se solicite información de sus compras al contados y créditos que realizan sus clientes para poder evaluar mejor el crédito?
		Garantías	¿Ud. está de acuerdo con las garantías que solicita caja Huancayo a sus clientes para otorgar un Crédito?
		Tasa de interés	¿Ud. está de acuerdo que la caja Huancayo cuenta con las tasas de interés más accesibles del sistema financiero?
Colocación de créditos	Condiciones de crédito	Monto	¿Ud. considera que los montos desembolsados por sus clientes son suficientes para el crecimiento de sus negocios?
		Plazos	¿Ud. está de acuerdo que los plazos de pagos de créditos sean sugeridos por el analista de créditos?
	Aprobación de Crédito	Comité de Crédito.	Ud. ¿Está de acuerdo con las funciones que tiene el comité de crédito de caja Huancayo?
		Rapidez	¿Ud. Cree que los procesos de obtención de un crédito en la Caja Huancayo son muy tediosos y burocráticos?

CAPITULO III

MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente fue investigación aplicada.

Ñaupas et al, (2014) Tiene como finalidad solucionar los problemas de los procedimientos de producción, distribución, circulación y usos de bienes y servicios, y de cualquier otra ocupación humana, en especial de caracteres comerciales, industriales, comunicaciones, servicios e infraestructura. (pp.93).

3.1.1. ENFOQUE

Hernández et al. (2014) El tipo de enfoque que fue utilizado para el presente trabajo de investigación fue **cuantitativo**; ya que la recopilación de datos fue utilizada para probar hipótesis basadas en mediciones matemáticos y análisis estadísticos, con el objetivo de fijar patrones de comportamientos y comprobar hipótesis. (pp.4).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

La presente tesis por su naturaleza pertenece al **tipo descriptivo** porque se describió el comportamiento de los variables en la información obtenida de la muestra.

El propósito de la investigación descriptiva es detallar los atributos, características y rasgos de individuos, conjuntos, sociedades, procedimientos, cosas o cualquier otro fenómeno que se sometan a un estudio. (Hernández et al., 2014, p.92).

También fue de estudio **correlacional**; porque se asociación comportamientos de las ambas variables para establecer su nivel de relación entre sí.

El propósito de este tipo de investigaciones es encontrar una relación o grado de asociación que podría haber entre dos o más

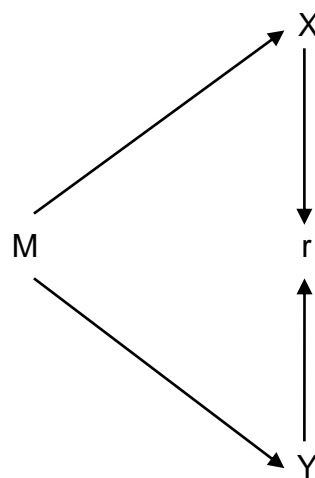
grupos, conceptos, o variables en una muestra o situación determinada. (Hernández et al., 2014, p.93).

3.1.3. DISEÑO

La investigación no experimental es empírica y metódica en el que no se tocan las variables independientes porque ya han ocurrido. (Hernández et al., 2014, p.93).

En la presente tesis se utilizó el diseño no experimental; similar al que se muestra a continuación:

Esquema



Dónde:

M = Muestra

X = V.I. Digitalización de desembolso de créditos.

Y = V.D. Colocación de créditos.

r = Relación entre dichas variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernández et al., 2014, p.93). La población del presente trabajo de investigación lo constituyeron los colaboradores de la Caja Huancayo de la Agencia Pillcomarca.

Tabla 1*Población*

N°	CARGO	CANTIDAD
1	Administrador	1
2	Asistente de operaciones	2
3	Asesor de Negocios	12
4	Auxiliar de soporte de Negocios	1
5	Auxiliar de operaciones	2
TOTAL:		18

Nota: Obtenido del Noticaja de la sección colaboradores por unidades.

3.2.2. MUESTRA

Hernández et al. (2014) Una muestra es un subconjunto de la población de interés en que se recopilaron datos y que debe estar bien definida y medida de antemano con exactitud, asimismo, la muestra debe ser representativo de la población. (pp.173). La muestra de investigación fue tomada en forma intencionada, por lo que corresponde al tipo de muestreo no probalística e intencional.

Tabla 2*Muestra total*

N°	CARGO	CANTIDAD
1	Administrador	1
2	Asistente de operaciones	2
3	Asesor de Negocios	12
4	Auxiliar de soporte de Negocios	1
5	Auxiliar de operaciones	2
TOTAL:		18

Nota: Obtenido del Noticaja de la sección colaboradores por unidades.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Arias (2012) Las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general. (pp.67).

La técnica que se empleó para el desarrollo del presente trabajo de investigación fue: la encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., se utilizó las preguntas de escala Likert.

3.3.2. INSTRUMENTO

Arias (2012) Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información. (pp.68). Los instrumentos que se utilizaron en presente trabajo de investigación fue el cuestionario.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS LA INFORMACIÓN

3.4.1. TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Se aplicaron técnicas y procedimientos de la estadística de los datos obtenidos de la muestra de estudio de los instrumentos; entre ellos tenemos: Conteo y tabulación de datos y elaboración de cuadro de base de datos.

Para obtener resultados de la investigación se utilizó el software SPPSS y Office Excel.

3.4.2. TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se utilizó las tablas y los cuadros estadísticos obtenidos en el Programa SPSS 26 para discutir los resultados y confirmar la hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3

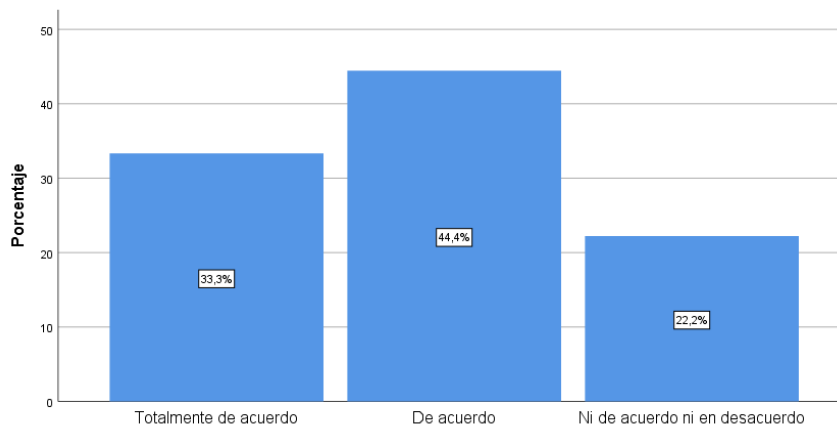
Está de acuerdo que el tiempo del proceso de desembolso de créditos será rápidos con la digitalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	8	44,4	44,4	77,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 1

Está de acuerdo que el tiempo del proceso de desembolso de créditos será rápidos con la digitalización



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 3.

INTERPERTACIÓN: Se puede ver en el gráfico los resultados del sondeo realizado a los 18 colaboradores de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo Ag. Pillcomarca, que el 44.4% de los encuestados respondieron de estar de acuerdo que con la digitalización; los procesos de desembolsos de créditos serán más rápidos, el 22.2% en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.3% totalmente de acuerdo. Con esto se puede llegar a la conclusión de

que con la digitalización; los otorgamientos de créditos serán más prácticos y se utilizará menos tiempo.

Tabla 4

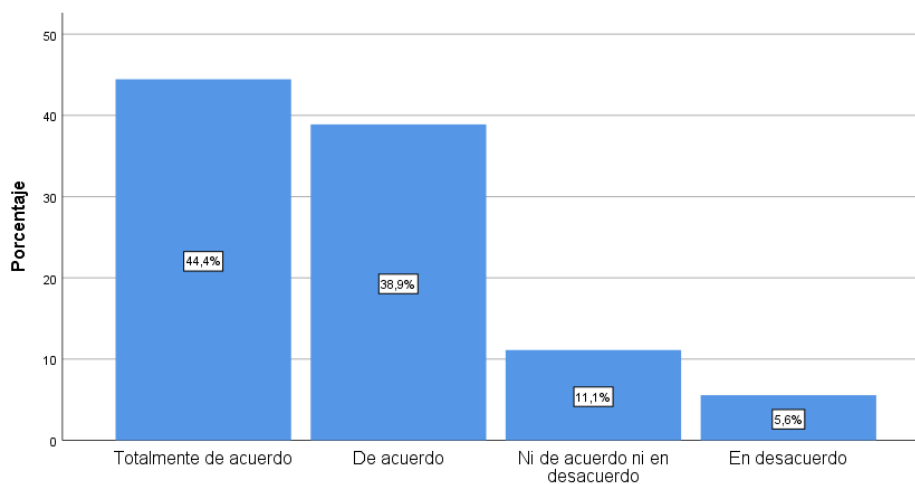
Está de acuerdo que reducirá los costos operativos con la digitalización de desembolso créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	44,4	44,4	44,4
	De acuerdo	7	38,9	38,9	83,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1	94,4
	En desacuerdo	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 2

Está de acuerdo que reducirá los costos operativos con la digitalización de desembolso créditos



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 4.

INTERPRETACIÓN: Se puede ver en los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen al Ag Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 44.4% de los entrevistados contestaron que están totalmente de acuerdo que con la digitalización los procesos serán reducirán costos operativos, el 38.9% de

acuerdo, el 11.10% en ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.6% en desacuerdo. Con esto se puede llegar a la conclusión de que con la digitalización de desembolso de créditos se reducirán costos operativos der la agencia.

Tabla 5

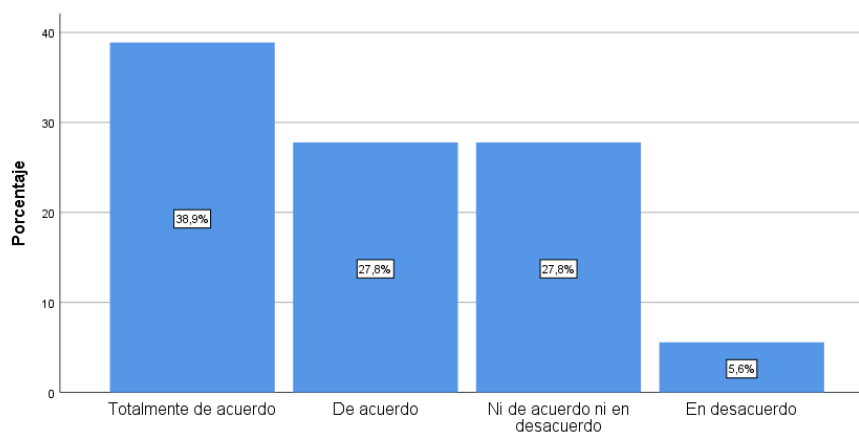
La digitalización de desembolso de créditos mejorara la eficiencia y eficacia de los procesos de desembolsos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	38,9	38,9	38,9
	De acuerdo	5	27,8	27,8	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	27,8	27,8	94,4
	En desacuerdo	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS

Figura 3

La digitalización de desembolso de créditos mejorara la eficiencia y eficacia de los procesos de desembolsos



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 5.

INTERPRETACIÓN: Se puede ver en los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen al Ag Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, del 100% de colaboradores

encuestados: el 38.9% contestaron que están totalmente de acuerdo que con la digitalización de desembolso de créditos; los procesos serán más eficiente y eficaces, el 27.8% de acuerdo, el 27.8% en ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.6% en desacuerdo. Con esto se puede llegar a la conclusión de que con la digitalización de desembolso de créditos los procesos de la misma serán más eficaces y eficientes porque ya no se realizarán en forma manual sino en forma sistemática.

Tabla 6

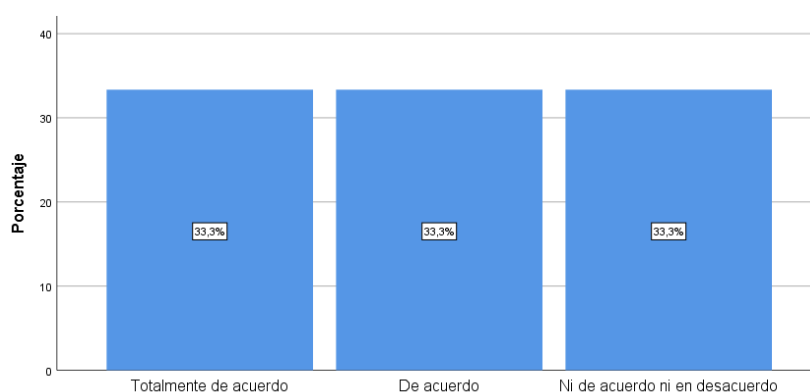
Está de acuerdo que la Simplificación de procesos de desembolso de créditos ayudara con la optimización de recursos de caja Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	6	33,3	33,3	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 4

Está de acuerdo que la simplificación de procesos de desembolso de créditos ayudara con la optimización de recursos de caja Huancayo



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 6.

INTERPRETACIÓN: Se puede ver en los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen al Ag Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 33.3% de los entrevistados contestaron que están totalmente de acuerdo que con la digitalización los procesos se optimizarán los recursos, el 33.3% de acuerdo, el 33.30% en ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se puede evidenciar que hay opiniones divididas en este aspecto.

Tabla 7

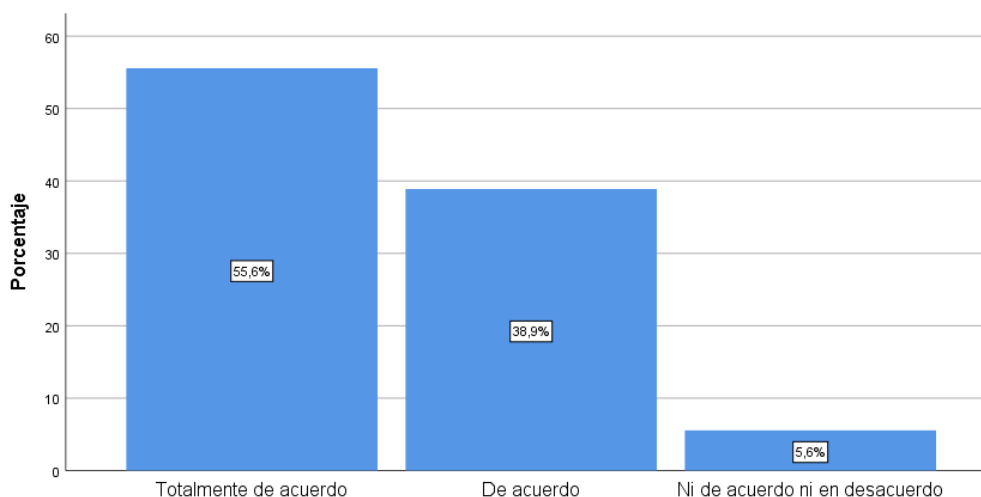
La simplificación de procesos de obtención de créditos es un valor agregado para el cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	55,6	55,6	55,6
	De acuerdo	7	38,9	38,9	94,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 5

La simplificación de procesos de obtención de créditos es un valor agregado para el cliente



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 7.

INTERPRETACIÓN: Se puede ver en los resultados del gráfico, información que se obtuvo mediante la realización de una encuesta a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 55.6% de los entrevistados en la encuesta contestaron que estar totalmente de acuerdo que con la simplificación de procesos es un valor agregado para los clientes, el 38.9% de acuerdo y el 5.6% en ni de acuerdo ni en desacuerdo. Con esto se puede llegar a la conclusión de que con la simplificación de procesos es un valor agregado para el cliente y posiblemente el factor que servirá para poder diferenciarse de otras microfinancieras.

Tabla 8

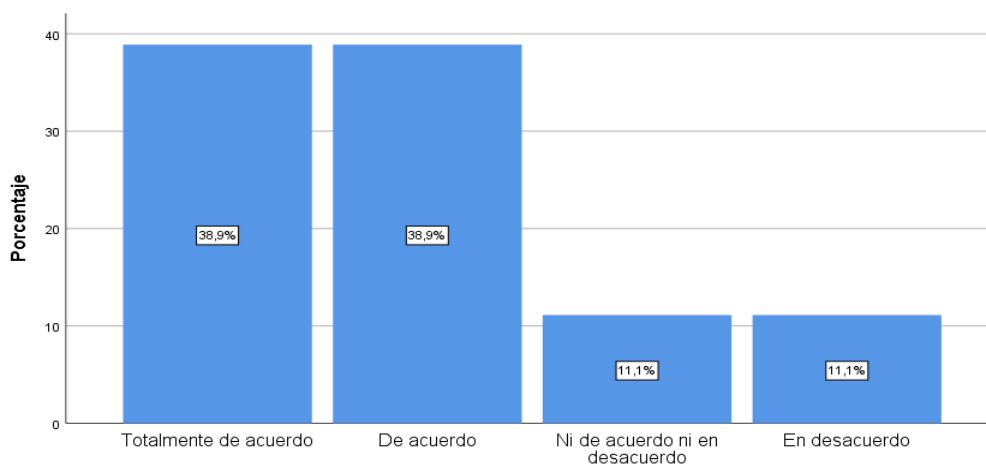
Simplificar procesos es útil para poder acelerar la aprobación y desembolso de un crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	38,9	38,9	38,9
	De acuerdo	7	38,9	38,9	77,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1	88,9
	En desacuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 6

Simplificar procesos es útil para poder acelerar la aprobación y desembolso de un crédito



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 8.

INTERPRETACIÓN: Se puede ver en los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen al Ag Pillcomarca de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 38.9% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo que con la simplificación de procesos se acelera las aprobaciones y desembolsos, el 38.9% de acuerdo, el 11.10% en ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 11.1% en desacuerdo. Con esto se puede llegar a la conclusión de que con la simplificación de procesos se logra acelerar el otorgamiento de créditos.

Tabla 9

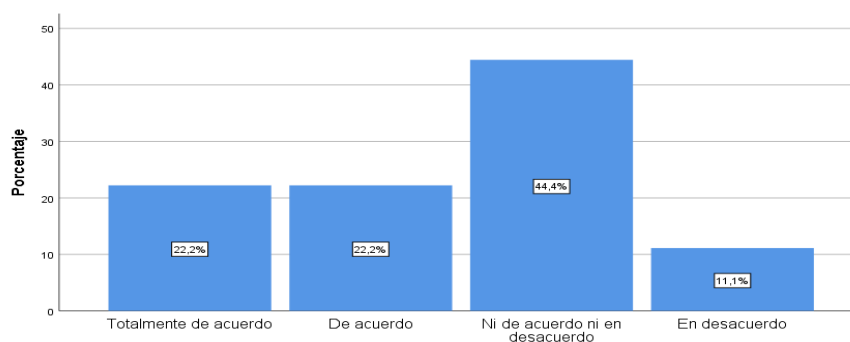
Créditos virtuales mediante Caja virtual de la caja Huancayo es más sencillo y flexible para los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	4	22,2	22,2	44,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	44,4	44,4	88,9
	En desacuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 7

Créditos virtuales mediante Caja virtual de la caja Huancayo es más sencillo y flexible para los clientes



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 9.

INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en el presente gráfico los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 22.2% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo que según su experiencia en prueba piloto de desembolsos virtuales son más sencillos y flexibles, el 22.2% de acuerdo, el 44.40% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 11.1% en desacuerdo. Con esto se puede llegar a la conclusión de que en la prueba pilote hay todavía algunas fallas que se debe corregir y mejorarlo.

Tabla 10

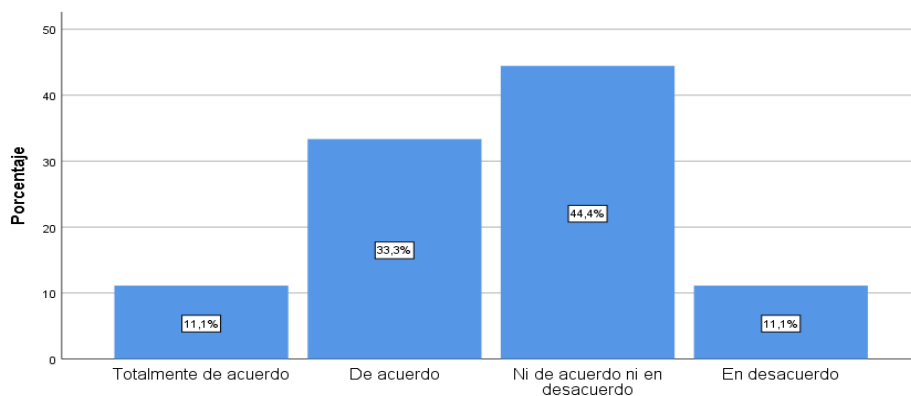
Considera que es Importante la implementación de desembolso de créditos por el App móvil de la caja Huancayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	2	11,1	11,1	11,1
De acuerdo	6	33,3	33,3	44,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	44,4	44,4	88,9
En desacuerdo	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 8

Considera que es importante la implementación de desembolso de créditos por el App móvil de la caja Huancayo



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N°10.

INTERPRETACIÓN: Se puede ver en los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen al Ag Pillcomarca de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, el 11.1% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo que con la implementación de desembolso de créditos por el App móvil, el 33.3% de acuerdo, el 44.44% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 11.1% en desacuerdo. Se puede evidenciar el poco interés de contar desembolso por la app móvil de la caja Huancayo debido a que hay otro servicio digital como es el caso de Banca por internet.

Tabla 11

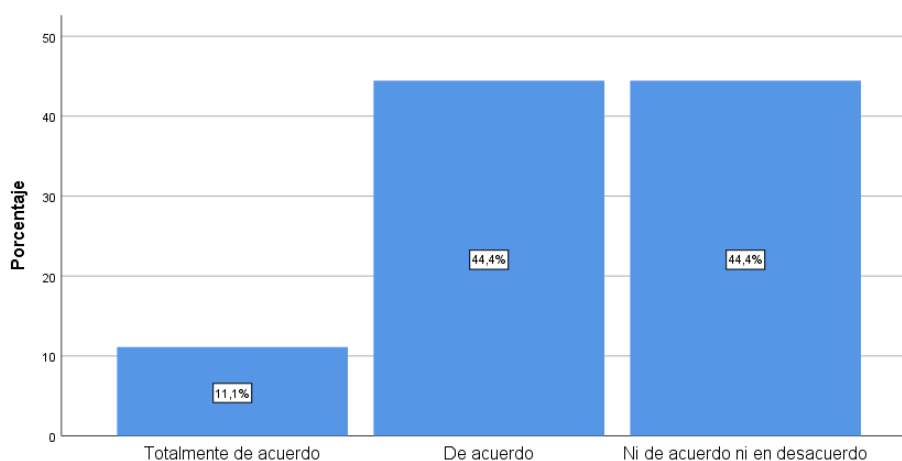
La caja Huancayo debería contar con su propio cajero automático

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	2	11,1	11,1	11,1
De acuerdo	8	44,4	44,4	55,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 9

La caja Huancayo debería contar con su propio cajero automático



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 11.

INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 11.1% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo con que caja Huancayo cuente con su propia Cajero automático, el 44.4% de acuerdo, el 44.40% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Con esto resultado se llega a la conclusión de que es importante y vital que la caja Huancayo tenga su propio cajero automático en beneficio de sus clientes de créditos y ahorros; y no depender de otra empresa.

Tabla 12

Es necesario la ampliación de los desembolsos de créditos virtuales para poder captar más clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	100,0	100,0	100,0

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 10

Es necesario la ampliación de los desembolsos de créditos virtuales para poder captar más clientes



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 12.

INTERPRETACIÓN: Se puede ver en los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen al Ag Pillcomarca de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 100% de los

entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo con la ampliación de desembolso de créditos virtuales. Con esto se puede llegar a la conclusión de que con la implementación total de créditos virtuales y digitales se incrementa la cartera de clientes.

Tabla 13

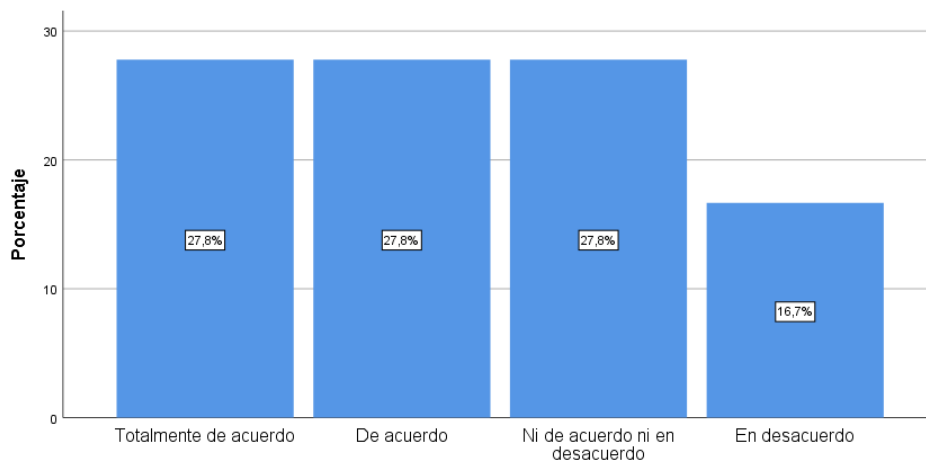
Cree que es necesario la implementación de citas online para que los clientes pueda agendar la fecha y la hora de su atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	55,6	55,6	55,6
	De acuerdo	6	33,3	33,3	88,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 11

Cree que es necesario la implementación de citas online para que los clientes pueda agendar la fecha y la hora de su atención



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 13.

INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en el presente grafico los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 55.6% de los entrevistados en la encuesta contestaron

que están totalmente de acuerdo con que caja Huancayo implementa citas online para que los clientes puedan agendar su fecha y horario de atención, el 33.3% de acuerdo, el 11.1.40% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Con este resultado se llega a la conclusión de que es importante que la caja Huancayo implemente algún tipo de sistema de citas online en beneficios de sus clientes de créditos y de ahorros.

Tabla 14

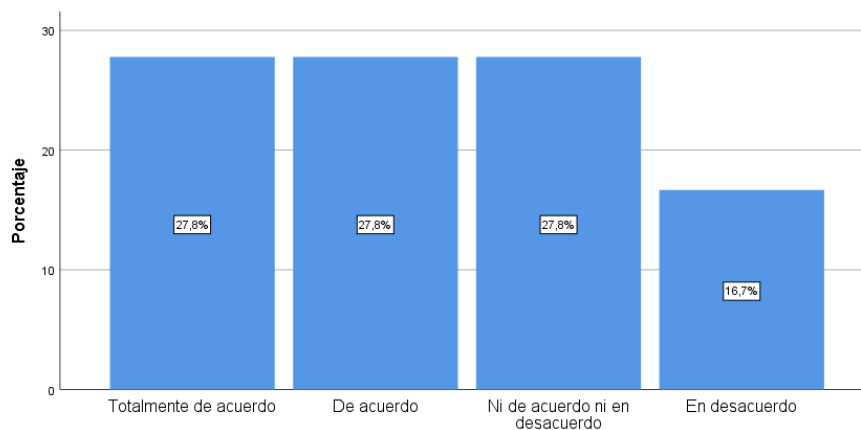
Estaría de acuerdo con la implementación de la fila virtual para desembolsar créditos en la caja Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	27,8	27,8	27,8
	De acuerdo	5	27,8	27,8	55,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	27,8	27,8	83,3
	En desacuerdo	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 12

Estaría de acuerdo con la implementación de la fila virtual para desembolsar créditos en la caja Huancayo



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 14.

INTERPRETACIÓN: Como se puede ver en los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 27.8% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo con la implementación de la fila virtual, el 27.8% de acuerdo, el 27.8% en ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 16.7% en desacuerdo. Con esto se puede llegar a la conclusión la importancia de implementar filas virtuales para descongestionar la oficina y mejorar la calidad de atención.

Tabla 15

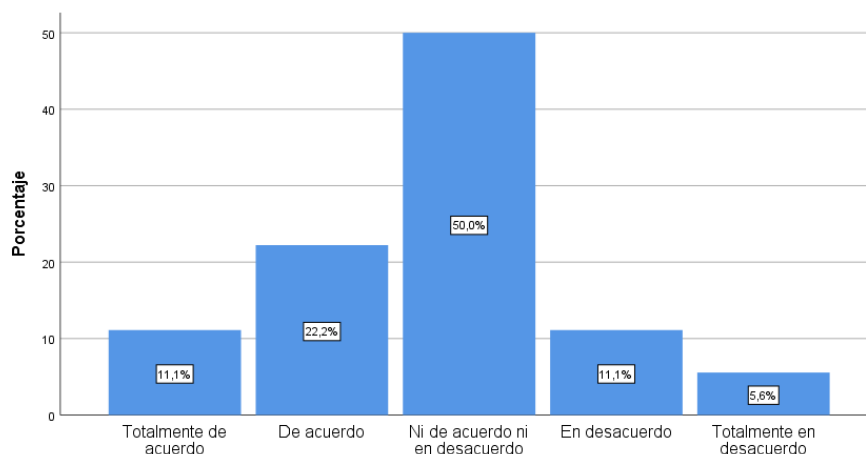
Está de acuerdo que el historial crediticio determina la aprobación de un crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	4	22,2	22,2	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	50,0	50,0	83,3
	En desacuerdo	2	11,1	11,1	94,4
	Totalmente en desacuerdo	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 13

Está de acuerdo que el historial crediticio determina la aprobación de un crédito



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 15.

INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en el presente gráfico los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 11.1% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo que el historial creditico determina la aprobación del crédito, el 22.2% de acuerdo, el 50.00% en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.1% en desacuerdo y el 5.6% en totalmente de desacuerdo. Con este resultado se llega a la conclusión de que la mayoría de encuestados piensa que no necesariamente el historial crediticio determina la aprobación del crédito ya que hay otros factores determinantes.

Tabla 16

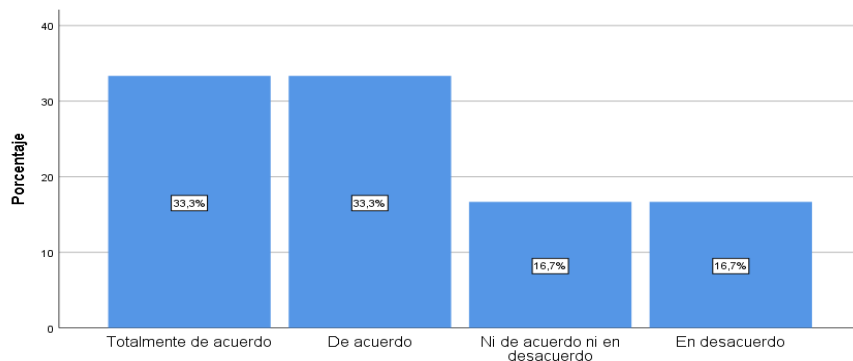
Está de acuerdo que se solicite información de sus compras al contados y créditos que realizan sus clientes para poder evaluar mejor el crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	6	33,3	33,3	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7	83,3
	En desacuerdo	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 14

Está de acuerdo que se solicite información de sus compras al contados y créditos que realizan sus clientes para poder evaluar mejor el crédito



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 16.

INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en el presente gráfico los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 33.3% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo con que se pida registro de las compras al contados y créditos que realizan los clientes para poder evaluar mejor, el 33.3% de acuerdo, el 16.70% en ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 16.70% en desacuerdo. Con esto se puede llegar a la conclusión de que se debe pedir el registro de sus compras al contado y crédito con ello poder evaluar mejor y evitar clientes morosos.

Tabla 17

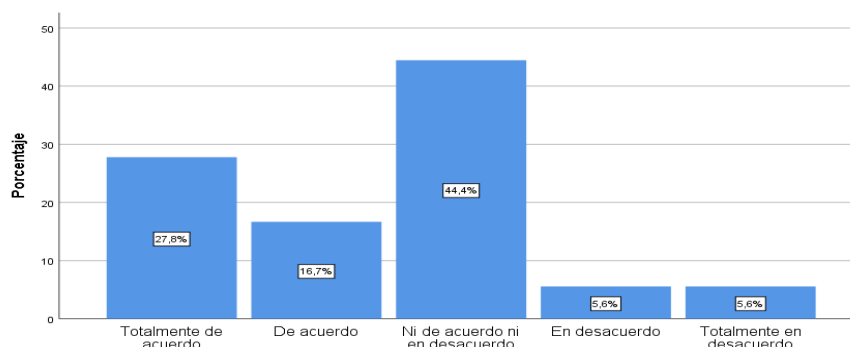
Está de acuerdo con las garantías que solicita caja Huancayo a sus clientes para otorgar un Crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	27,8	27,8	27,8
	De acuerdo	3	16,7	16,7	44,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	44,4	44,4	88,9
	En desacuerdo	1	5,6	5,6	94,4
	Totalmente en desacuerdo	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 15

Está de acuerdo con las garantías que solicita caja Huancayo a sus clientes para otorgar un Crédito



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 17.

INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en el presente gráfico los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 27.8% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo con las garantías que solicita caja Huancayo, el 16.7% de acuerdo, el 44.40% en ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5,6% en desacuerdo y el 5.6% en totalmente en desacuerdo. Con esto se puede llegar a la conclusión de que la mayoría de encuestados respondieron de forma neutro debido a que hay no están acuerdo con algunos de las garantías.

Tabla 18

La caja Huancayo cuenta con las tasas de interés más accesibles del sistema financiero

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	18	100,0	100,0	100,0

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 16

La caja Huancayo cuenta con las tasas de interés más accesibles del sistema financiero



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 18.

INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en el presente gráfico los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo que el 100% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo que de la caja Huancayo cuenta con las mejores tasas del sistema financiero. Con esto se puede llegar a la conclusión de que la institución cuenta con las mejores tasas de interés del mercado como por ejemplo por ser cliente vip, cliente buen puntual y por campañas.

Tabla 19

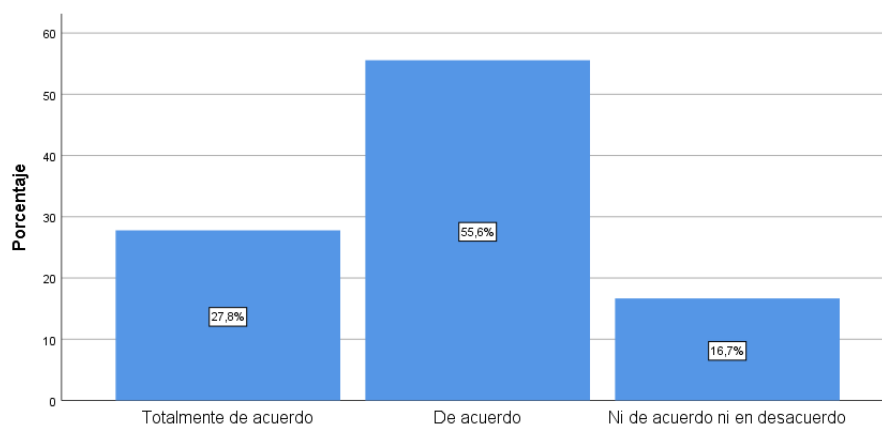
Considera que los montos desembolsados por sus clientes son suficientes para el crecimiento de sus negocios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	27,8	27,8	27,8
	De acuerdo	10	55,6	55,6	83,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 17

Considera que los montos desembolsados por sus clientes son suficientes para el crecimiento de sus negocios



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 19.

INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en el presente gráfico los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 27.8% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo que los montos de desembolsados por sus clientes son suficientes para el crecimiento de sus negocios, el 55.6% de acuerdo, el 16.70% en ni en acuerdo ni en desacuerdo. Con esto se puede llegar a la conclusión de que la caja Huancayo es una entidad financiera que otorga montos solicitados por sus clientes en la mayoría de veces.

Tabla 20

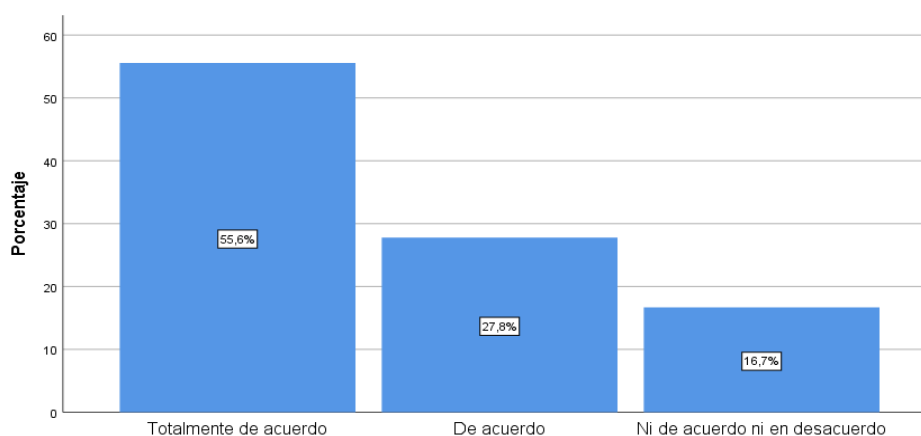
Está de acuerdo que los plazos de pagos de créditos sean sugeridos por el analista de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	55,6	55,6	55,6
	De acuerdo	5	27,8	27,8	83,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 18

Está de acuerdo que los plazos de pagos de créditos sean sugeridos por el analista de créditos



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 20.

INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en el presente gráfico los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 55.6% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo que los plazos de pagos de créditos sean sugeridos por su analista, el 27.80% de acuerdo, el 16.70% en ni de acuerdo ni en desacuerdo. Con esto se puede llegar a la conclusión de que los plazos de créditos otorgados no lo determinan los clientes sino el analista de crédito junto con el comité de créditos.

Tabla 21

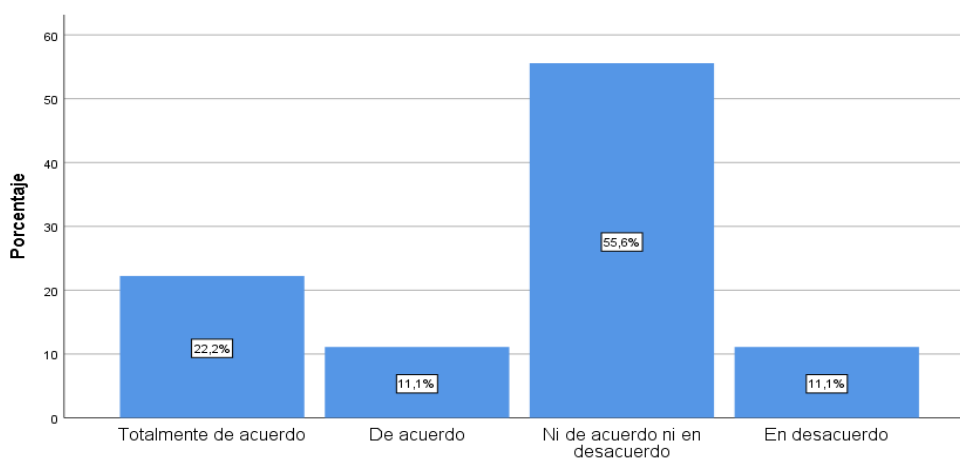
Está de acuerdo con las funciones que tiene el comité de crédito de caja Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	2	11,1	11,1	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	55,6	55,6	88,9
	En desacuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 19

Está de acuerdo con las funciones que tiene el comité de crédito de caja Huancayo



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 21.

INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en el presente gráfico los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 22.2% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo que con las funciones que tiene el comité de, el 11.1% de acuerdo, el 55.60% en ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 11.1% en desacuerdo. Con este resultado se llega a la conclusión que la gran parte de los encuestados respondieron en neutro debido a diferencias con algunos de los integrantes del comité de crédito.

Tabla 22

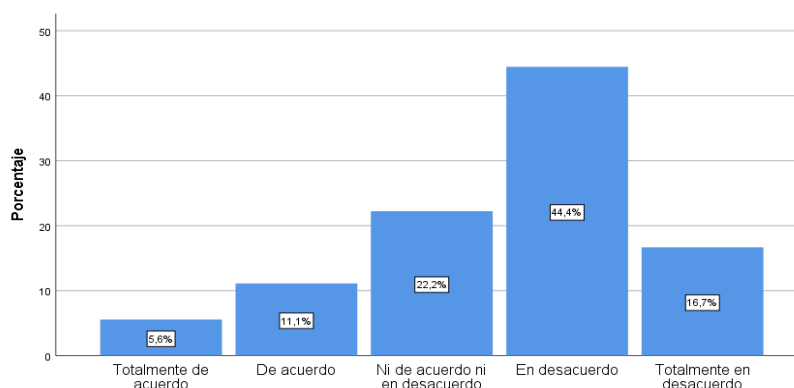
Los procesos de obtención de un crédito en la Caja Huancayo son muy tediosos y burocráticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	5,6	5,6	5,6
	De acuerdo	2	11,1	11,1	16,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,2	22,2	38,9
	En desacuerdo	8	44,4	44,4	83,3
	Totalmente en desacuerdo	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 20

Los procesos de obtención de un crédito en la Caja Huancayo son muy tediosos y burocráticos



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 22.

INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en el presente grafico los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 5.6% de los entrevistados en la encuesta contestaron que están totalmente de acuerdo que los procesos de obtención créditos son tediosos y burocráticos, el 11.1% de acuerdo, el 22.2% en ni de acuerdo ni en desacuerdo, 44.4% en desacuerdo y el 16.7% en totalmente en desacuerdo. Con este resultado se llega a la conclusión que la gran parte de los encuestados piensa que no es tedioso los procesos debido a que la caja Huancayo tiene facilidades para sus clientes.

Tabla 23

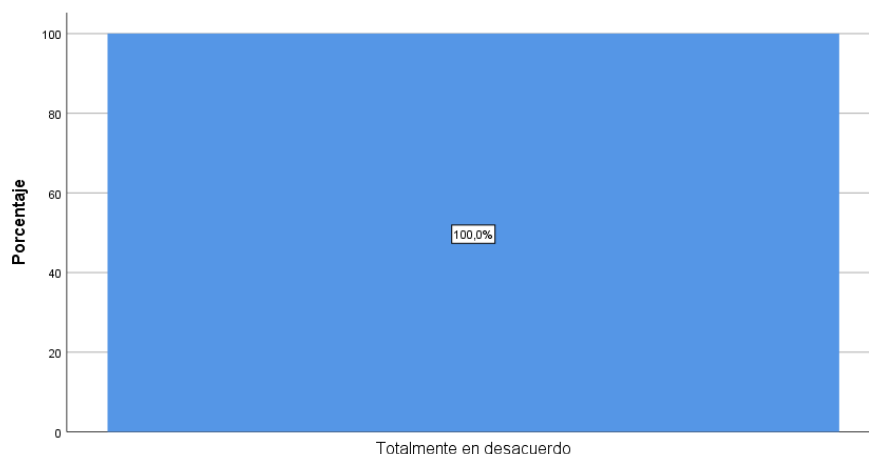
Cuenta con suficiente personal en plataforma para poder realizar desembolso de créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	18	100,0	100,0	100,0

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: SPSS.

Figura 21

Cuenta con suficiente personal en plataforma para poder realizar desembolso de créditos



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores/Fuente: Tabla N° 23.

INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en el presente grafico los resultados de la encuesta que se realizó a los 18 colaboradores que pertenecen a la Ag. Pillcomarca de la Caja municipal de Ahorro y crédito de Huancayo, que el 100% de los entrevistados en la encuesta contestaron que

están totalmente en totalmente en desacuerdo. Con esto se puede llegar a la conclusión de que todos los encuestados mencionan que no se cuenta con suficiente personal que puedan desembolsar créditos en las plataformas debido a que hay colaboradores que se encuentran realizando trabajo remoto y otros están con licencia médica.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. CONTRASTACIÓN CON LA HIPÓTESIS GENERAL

La digitalización del desembolso de créditos influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022.

Tabla 24

Prueba de Spearman - Hipótesis General

			Digitalización de desembolso de créditos	Colocación de créditos
Rho de Spearman	Digitalización de desembolso de créditos	Coefficiente de correlación	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
Colocación de créditos		Coefficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

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

Nota: Software estadístico SPSS.

INTERPRETACIÓN: Según la hipótesis principal presentada se llegó a la conclusión de que la digitalización de desembolso de créditos tiene relación directa con la colocación de créditos de la caja Huancayo Ag. Pillcomarca del año 2022, la relación es muy alta según a la prueba de Spearman (0.997), debido a que habrá mejor evaluación de créditos e incremento de clientes potenciales con las simplificaciones de procesos y con las canales digitales.

4.2.2. CONTRASTACIÓN CON LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

La transformación Digital influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022.

Tabla 25

Prueba de Spearman - Objetivo específico 1

		Transformación digital	Colocación de créditos
Rho de Spearman	Transformación digital	1,000	,975**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	18	18
Colocación de créditos	Coeficiente de correlación	,975**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	18	18

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

Nota: Software estadístico SPSS .

INTERPRETACIÓN: Según la hipótesis específica N° 1 planteada se concluyó, que la transformación digital tiene relación directa con la colocación de créditos de la caja Huancayo Ag. Pillcomarca, ya que según la prueba de Spearman la relación de forma muy alta (0.975); debido a que con la transformación digital los procesos serán más rápidos, eficientes, se reducirán costos operativos.

4.2.3. CONTRASTACIÓN CON LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

La simplificación de procesos influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022.

Tabla 26

Prueba de Spearman – Hipótesis específico 2

			Simplificación de procesos	Colocación de créditos
Rho de Spearman	Simplificación de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
Colocación de créditos		Coeficiente de correlación	,975**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

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

Nota: Software estadístico SPSS.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la hipótesis específica N° 2 planteada se llegó a la conclusión de que la simplificación de procesos tiene relación directa con la colocación de créditos de la caja Huancayo Ag. Pillcomarca del año 2022, la relación es muy alta según a la prueba de Spearman (0.975), debido a que se ofrecerá un valor agregado al cliente y sus procesos serán más rápidos.

4.2.4. CONTRASTACIÓN CON LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Los servicios financieros digitales influyen significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Huánuco – 2022.

Tabla 27

Prueba de Spearman - Hipótesis específico 3

		Servicios financieros digitales	Colocación de créditos
Rho de Spearman	Servicios financieros digitales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,978**
		N	,000
Colocación de créditos		Coeficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	,000
		N	18

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

Nota: Software estadístico SPSS.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la hipótesis específica N° 3 planteada se llegó a la conclusión de que los servicios financieros digitales tienen relación directa con la colocación de créditos de la caja Huancayo Ag. Pillcomarca del año 2022, la relación es muy alta según a la prueba correlación Rho de Spearman (0.978), debido a que productos digitales como Banca por internet y App móvil servirán de plataforma para que los clientes de créditos puedan realizar desembolsos sin acercarse a la agencia física.

4.2.5. CONTRASTACIÓN CON LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Las herramientas digitales influyen significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022.

Tabla 28

Prueba de Spearman - Objetivo específico 4

		Herramientas digitales	Colocación de créditos	
Rho de Spearman	Herramientas digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,970**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
Colocación de créditos	Colocación de créditos	Coeficiente de correlación	,970**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

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

Nota: Software estadístico SPSS.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la hipótesis específica N° 4 planteada se llegó a la conclusión de que las herramientas digitales tienen relación directa con la colocación de créditos de la caja Huancayo Ag. Pillcomarca del año 2022, la relación es muy alta según a la prueba correlación Rho de Spearman (0.970), debido a que herramientas digitales como la atención virtual, citas online y Fila Virtual ayudan a descongestionar el flujo de atención en las agencias de forma presencial y mejora la captación de potenciales clientes que no disponen de tiempo para acercarse a las agencias.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. PRESENTAR LA CONTRATACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Respecto a la hipótesis general: La digitalización del desembolso de créditos influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022, la presente relación se dio de forma muy alta positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Spearman donde se alcanzó un resultado de (0.997), por lo que se admite la hipótesis general planteada. Este presente resultado concuerda con la investigación de Mejía (2021), en su tesis titulada: “Digitalización en el proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”, concluye que, La digitalización en el área de crédito genera diferentes oportunidades para la institución en cuanto al servicio otorgado como en la creación de nuevos productos financieros que pueden ser virtuales, como créditos en línea, aperturas de cuenta en línea entre otros, ya que el dejar de utilizar documentos físicos permite al gestor procesar y verificar datos otorgados por los socios mediante mecanismos electrónicos. Por su parte Gutiérrez (2019) que el propósito de la Digitalización es dar a conocer la necesidad y la importancia que tiene la transformación digital en las entidades financieras y fijar las claves para que puedan tener una exitosa transformación y asegurar la continuidad del sector financiero; en este caso al de sector microfinancieros implementando la digitalización de sus procesos de desembolsó de créditos. Ante esta premisa, podemos decir que a mayor digitalización del desembolso de créditos en la caja Huancayo Ag. Pillcomarca, habrá incremento de cartera de clientes por ende aumento en colocación de créditos. Y asimismo podemos citar las respuestas de los colaboradores de la Caja Huancayo Ag. Pillcomarca, donde dieron su punto de vista en una encuesta realizada y en la pregunta: ¿Cree Ud. que es necesario la ampliación que los desembolsos de créditos virtuales implementados por caja Huancayo para poder captar más clientes?; respondieron que el 100% está totalmente de acuerdo, con lo que indica que

la importancia que tiene digitalización de desembolso de créditos para el incremento de colocación de créditos.

Respecto a la hipótesis específica 1: La transformación Digital influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022, el presente vinculo se da de forma muy alta positiva según a la jerarquía de valoraciones de la correlación de Spearman donde se alcanzó un resultado de (0,975), por lo tanto, se admite la hipótesis específica 1 propuesta. Este resultado concuerda con Álvarez (2018) afirma que la transformación digital Es la técnica de trasladar una entidad de métodos heredados a innovadores formas de trabajar y pensar usando la tecnología digital, móvil, social e innovador, y asimismo a base de esta premisa también podemos afirmar que, a mayor transformación digital en desembolso de créditos, los procesos de obtención serán rápidos, eficientes y reducirán costos. También podemos citar las respuestas de los colaboradores de la Caja Huancayo Ag. Pillcomarca; donde dieron su punto de vista en la encuesta realizada y la pregunta: Ud. ¿Está de acuerdo que el tiempo del proceso de desembolso de créditos serán rápidos con la digitalización?; el 44.4% de los encuestados respondieron de estar acuerdo; el 33.33 totalmente de acuerdo y el 22.2% en desacuerdo, lo que indica que la mayoría piensa que la transformación digital permitirá obtener créditos rápidos y también se observa que hay una parte del encuestado piensa que no mejorara la rapidez.

Respecto a la hipótesis específica 2: La simplificación de procesos influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022, el presente vinculo se da de forma muy alta positiva de acuerdo a la jerarquía de valoraciones de la correlación de Spearman en la cual se alcanzó un resultado de (0.997), por lo tanto, se admite la hipótesis específica 2 propuesta, para corroborar este resultado, Pacheco (2017) afirma que el objetivo primordial es incrementar la eficiencia y la calidad del trabajo, estandarizando y automatizando procesos con lo que se logra mejores créditos; y asimismo a base de esta definición también podemos afirmar que, a mayor simplificación y automatización en desembolso de

créditos, se logra desembolso estandarizados y eficientes. También podemos citar las respuestas de los colaboradores de la Caja Huancayo Ag. Pillcomarca; donde dieron su punto de vista en la encuesta realizada en la pregunta: ¿Cree usted que es útil simplificar procesos para poder acelerar la aprobación y desembolso de un crédito?; el 38.9% de los encuestados respondieron de estar totalmente de acuerdo; el 38.9% de acuerdo, el 11.10% en ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 11.10% en desacuerdo; la suma de totalmente de acuerdo y de acuerdo es 77.8% lo que indica que la mayoría piensa que a mayor simplificación de procesos se logra acelerar el otorgamiento con ello incremento de cartera de cliente por ende aumentos de colocación de créditos.

Respecto a la hipótesis 3: Los servicios financieros digitales influyen significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022, el presente vinculo se da de forma muy alta positiva según el número de indicadores de correlación de Spearman en el cual se alcanzó un resultado de (0,978). Por lo tanto, se admite la hipótesis específica 3 expuesta anteriormente. Al respecto Argomedo & Rodríguez (2020), en su tesis titulada: “La Digitalización de los servicios Bancarios y su incidencia en la satisfacción de los clientes de una empresa financiera” concluye que, la digitalización de los servicios bancarios (Uso de plataformas digitales para la adquisición de productos/servicios financieros) inciden de manera significativa en los clientes, ya que dichas facilidades evitan la presencia obligatoria del cliente en agencia para poder transaccional en el sistema financiero. Por su parte Guevara (2019) los recientes avances tecnológicos han hecho posible la digitalización de productos y servicios, permitiendo a los clientes y usuarios acceder a ellos a través de dispositivos como teléfonos móviles, tabletas u ordenadores. Esto ha llevado a que se realice mejoras en la facilidad de uso, seguridad y disminución de costos operacionales por parte del usuario, ya sea en dinero y en tiempo, en comparación con los servicios financieros clásicos. También está digitalización ha brindado una oportunidad para poder utilizar las ventajas asociados al impulso que puede dar a la inclusión financiera y reducir el uso

de métodos de pagos en efectivo en esta sociedad. Bajo este enfoque, podemos decir que a mayor uso de servicios financieros digitales disminución de asistencia de clientes en agencias físicas. Y asimismo podemos citar las respuestas de los colaboradores de la Caja Huancayo Ag. Pillcomarca, donde dieron su punto de vista en una encuesta realizada y en la pregunta: Según su experiencia en colocación de créditos virtuales mediante Caja virtual de la caja Huancayo. ¿Ud. está de acuerdo que es más sencillo y flexible para los clientes?; respondieron que el 22.20% está totalmente de acuerdo, el 22.22% de acuerdo, el 44.44% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 11.10% en desacuerdo con lo que indica que en la prueba piloto hay todavía algunas fallas que se debe corregir y mejorar.

Respecto a la hipótesis 4: Las herramientas digitales influyen significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022, el presente vinculo se da de forma muy alta positiva de acuerdo a la jerarquía de valoraciones de la correlación de Spearman en el cual se alcanzó un resultado de (0.970). Por lo tanto, se admite la hipótesis específica 4 expuesta anteriormente. Al respecto Marco (2020), en su investigación titulada “Digitalización en la industria bancaria y su impacto en la relación con el cliente” concluye que, las herramientas proporcionan numerosas ventajas y algunos otros inconvenientes y serán las decisiones tomadas por cada entidad las que marquen el futuro del sector. El impacto de la implementación de cualquier herramienta tecnológica tiene consecuencias en el empleo, la eficacia, la eficiencia, la predominancia en el propio sector, la seguridad y la relación con el cliente por parte del banco. Por ello, se tendrá que tener en cuenta todos estos factores en cada decisión tomada, en cada paso hacia una digitalización total. Por su parte Lauria (2021), menciona que la transformación digital ha facilitado a los bancos a complacer las necesidades de sus clientes cada vez más demandantes y con la tecnología apropiada, puede ofrecer un servicio diferenciado por rasgos de valor. Ante esta definición podemos afirmar que al implementar algún tipo de herramientas (software o sistema) para atención virtual, citas online y filas virtuales; permitirá aumentar **la cartera**

de clientes por ende incremento en colocación de créditos. También podemos citar las respuestas de los colaboradores de la Caja Huancayo Ag. Pillcomarca; donde dieron su punto de vista en la encuesta realizada; en la pregunta: Ud. ¿Cree Ud. que es necesario que la Caja Huancayo implemente Citas online para que sus clientes pueda agendar la fecha y la hora de su atención?; el 55.6% de los encuestados respondieron de estar totalmente de acuerdo; el 33.30 de acuerdo y el 11.1% en ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica que la mayoría de los encuestados piensa que se debe implementar algún tipo herramientas para citas online en beneficios de sus clientes de créditos y de ahorros.

CONCLUSIONES

1. El objetivo general de la presente tesis fue determinar de qué manera la digitalización del desembolso de créditos influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, se llegó a analizar la relación mediante la prueba de Spearman obteniendo una muy fuerte relación (0.997) según la tabla 24 y se aceptó la hipótesis general. Con ello se puede concluir que la digitalización del desembolso de créditos es primordial para la Caja Huancayo le permitirá aumentar la cartera de clientes y por ende la colocación de créditos.
2. Se consiguió determinar la relación entre la transformación digital y la colocación de créditos obteniendo una correlación muy fuerte de 0.975 confirmando que ambas variables se asocian directamente; resultado que se reafirma en la tabla 3, donde el 33.3% están totalmente de acuerdo y el 44.4% de acuerdo lo que hace una suma total de 77.70% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que con digitalización el tiempo de proceso de desembolso créditos serán rápidos.
3. Se consiguió determinar la relación entre la simplificación de procesos y la colocación de créditos obteniendo una correlación muy fuerte de 0.975 confirmando que ambas variables se asocian directamente, resultado que se reafirma en la tabla 8, donde el 38.9% están totalmente de acuerdo y el 38.9% de acuerdo lo que hace una suma total de 77.8% de los colaboradores encuestados están de acuerdo de que a mayor simplificación de procesos, habrá aceleración en el otorgamiento de créditos, con ello dando lugar a clientes satisfechos y diferenciación con otras microfinancieras.
4. Se consiguió determinar la relación entre los servicios financieros digitales y la colocación de créditos obteniendo una correlación muy fuerte de 0.978 confirmando que ambas variables se asocian directamente, resultado que se reafirma en la tabla 9; donde el 22.2% están totalmente de acuerdo, el 22.2% en acuerdo y el 44.4% en ni de acuerdo ni en desacuerdo de los colaboradores encuestados

expresaron con ello se observa que hay colaboradores que respondieron de manera neutro debido a que existen error y fallas en la prueba piloto.

5. Se consiguió determinar la relación entre las herramientas digitales y la colocación de créditos obteniendo una correlación muy fuerte de 0.970 confirmando que ambas variables tienen una relación directa, resultado que se reafirma en la tabla 11; donde el 55.6% están totalmente de acuerdo y el 33.3% de acuerdo lo que hace una suma total de 88.9% de los colaboradores encuestados expresan que es necesario que la caja Huancayo implemente algún tipo de sistema de citas online con ello ayudarán a descongestionar el flujo de atención en las agencias, el tiempo de espera disminuirá.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al administrador de la Caja Huancayo Agencia Pillcomarca que ponga mayor énfasis en la digitalización de créditos y puedan hacer llegar las sugerencias al departamento correspondiente para que se evalúe la posibilidad de otorgar créditos 100% digitales y la colocación de créditos de la Caja Huancayo se incrementen.
2. Se recomienda al administrador de la Caja Huancayo Agencia Pillcomarca que puede hacer llegar las sugerencias al departamento correspondiente para que se realice una verdadera transformación digital, empezando por empoderar a sus colaboradores con capacitaciones en tecnologías para optimizar procesos y transformar sus productos manuales a digitales con ello lograr mayor colocación de créditos.
3. Se recomienda al administrador de la caja Huancayo Agencia pillcomarca que pueda sugerir al departamento de TI a simplificar, sistematizar y quitar algunos procesos de obtención de créditos para que los clientes no estén firmando tantos documentos al momento del desembolso y así evitar la dilatación del tiempo en colocación de créditos.
4. Se recomienda al administrador de la Caja Huancayo Agencia pillcomarca a ampliar y perfeccionar los desembolsos de créditos mediante el servicio financiero digital la Banca por internet; que este servicio sea de uso fácil y que permite a los clientes a realizar desembolsos desde la comodidad de su hogar con fin de incrementar la cartera de colocación de créditos.
5. Se recomienda al administrador de la caja Huancayo Agencia Pillcomarca que se pueda evaluar la adquisición de un software que permita a los clientes sacar una cita o atención virtual, e incluso pueda realizar una fila virtual con ello pueda incrementar las colocaciones de créditos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alerta financiera, (6 de septiembre, 2022). Julio 2022: *Resultados de Gestión de las Cajas municipales*. <https://alertafinanciera.pe/2022/09/06/julio-2022-resultados-de-gestion-de-las-cajas-municipales/>

Álvarez Aranzamendi, H. (20218). *¿Qué es la Transformación Digital en las Empresas?* Revista Digital USMP. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-1/que-es-la-transformacion-digital-en-las-empresas/>

Ak Digital. (23 de junio de 2020). *¿Cómo ayuda la digitalización de procesos a reducir costes operacionales?* <https://blog.ak.com.ni/blog/digitalizacion-de-procesos-para-reducir-costes-operacionales>

Arias Odón, F. G., (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica* (6ª. Ed.). Editorial Episteme, C.A. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>.

Argomedo Ortiz, D. L., & Rodríguez Sánchez, V. M. (2021). *La digitalización de los servicios bancarios y su incidencia en la satisfacción de los clientes de una empresa financiera, Trujillo 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad privada del Norte]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/11537/25162>.

BBVA Banco Continental. (2022). *¿Qué es la banca por internet?* Mi guía digital. <https://www.bbva.pe/blog/mi-guia-digital/que-es-la-banca-por-internet.html>

BBVA Banco Continental. (2022). *¿Qué es el historial crediticio y cómo funciona?* Mis finanzas. <https://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/que-es-el-historial-crediticio-y-como-funciona.html>.

Banco Central de Reserva del Perú. (2022). Publicaciones y seminarios. *Glosario de términos económicos*. <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/c.html>.

Banco de desarrollo de América Latina. (20 de enero de 2021). *CAF apoya a las cajas municipales del Perú para que puedan ofrecer créditos 100% digitales*. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/01/caf-apoyaa-las-cajas-municipales-del-peru-para-que-puedan-ofrecer-creditos-100-digitales/>

Banco de España. (2022). *Cuota*. <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productoservici/financiacion/prestamopersonal/guia-textual/conceptocaracter/Cuota.html>

Banco de España. (2022). *Plazo y período de carencia*. https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productoservici/financiacion/prestamopersonal/guia-textual/conceptocaracter/Plazo_y_periodo_de_carencia.html.

Bussiness Empresarial (08 de septiembre de 2019). Economía & Negocios. *Digitalización de servicios microfinancieros contribuirá a elevar bancarización de peruanos*. <https://www.bussinesempresarial.com.pe/digitalizacion-de-servicios-microfinancieros-contribuira-a-elevar-bancarizacion-de-peruanos/>

Bussiness Empresarial (11 de marzo de 2020). Economía & Negocios. *Conoce cuales son los servicios financieros digitales preferidos por los peruanos*. <https://www.bussinesempresarial.com.pe/conoce-cuales-son-los-servicios-financieros-digitales-preferidos-por-los-peruanos/>

Canchari Comun, S. A. (2021). *Desembolso de crédito en línea y satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10549>.

Centro Banamex. (21 de agosto de 2022). *¿Qué es la simplificación del Proceso?* <https://www.centrobanamex.com.mx/que-es-la-simplificacion-del-proceso>.

Conde, S.B. (28 de junio de 2021). *¿Qué es la digitalización? ¿Por qué le conviene a su PyME?* zoho one. <https://www.zoho.com/blog/es-xl/one/que-es-digitalizacion-por-que-conviene-pyme.html>.

Del Pilar Domínguez Cruz, J. (2021). *Desarrollo de las MYPES comerciales y las colocaciones de créditos en el distrito de Juanjuí, región San Martín*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1972>.

Domínguez Cruz, J.P. (2021). *Desarrollo de las Mypes comerciales y las colocaciones de créditos en el distrito de Juanjuí Región san Martín*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1972>.

Euroinnova. (s.f.). *Que es optimizar recursos*. <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-optimizar-recursos#:~:text=Cuando%20nos%20referimos%20a%20la,se%20consiga%20el%20m%C3%A1ximo%20beneficio>.

Fisa group (s.f.). *Los retos que tiene en América latina. Banca digital*. <https://www.fisagr.com/blogs/banca-digital-los-retos-que-tiene-en-america-latina>

Fondo de garantías. (11 de julio de 2022). *¿Qué son las garantías crediticias y en cuales se derivan?* <https://fga.com.co/post/que-son-las-garantias-crediticias-y-en-cuales-se-derivan/>.

Gutiérrez Alcántara, R. P. (2019). *Digitalización bancaria y optimización de transacciones financieras de los clientes del Banco de Crédito – Habich, San Martín de Porres 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59045>.

Guevara, J.B., Hernández Ávila, L. F., & Mcallister, D. (2022). *Servicios financieros Digitales en Colombia: Una caracterización y análisis de riesgos potenciales*. Banco de la republica Colombia. <https://investiga.banrep.gov.co/es/be-1193>.

Grupo Financiero BBVA México. (2022). *Monto de crédito*. https://www.bbva.mx/educacion-financiera/m/monto_de_credito.html#:~:text=El%20monto%20de%20cr%C3%A9dito%20es,pagando%20una%20cantidad%20de%20interese.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª. Ed.)*. McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

Hinostroza Guzmán, L. S., & Montañez Callan, M. L. (2019). *Evaluación de créditos y su relación con el riesgo crediticio, en una empresa MYPE productora y comercializadora de colchones, Villa el Salvador entre los años 2008 al 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12867/5203>.

- Impulsa Popular. (2022). *Contacto con el cliente, ¿valor agregado?*
<https://impulsapopular.com/gerencia/contacto-con-el-cliente-valor-agregado/>
- Lauría, G. (12 de noviembre de 2021). *Transformación Digital en Banca: 6 Herramientas y Softwares que debes conocer.*
<https://blog.debmedia.com/transformacion-digital-en-banca/>.
- Ley N° 26702. *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros* (06 de diciembre de 1996).
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ley_general_sistema_financiero/20180328Ley-26702.pdf.
- López, P. (29 de junio 2020). *Digitalización, agilidad y aprendizaje continuo para una nueva fase de crecimiento.* <https://www.apd.es/digitalizacion-agilidad-y-aprendizaje-continuo-nueva-fase-crecimiento-pilar-lopez/>.
- Marco Álvarez, s. (2020). *Digitalización en la industria bancaria y su impacto en la relación con el cliente* [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Comillas – Icade Madrid]. Repositorio institucional:
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/42050>.
- Melgar, M. (26 de abril de 2022). *El 60% de las microfinancieras prioriza proyectos para mejorar experiencia del cliente.* El comercio.
<https://elcomercio.pe/economia/peru/el-60-de-las-microfinancieras-prioriza-proyectos-para-mejorar-experiencia-del-cliente-rmmn-noticia/>
- Mibanco. (2022). *Línea de Crédito Efectivo Al toque.*
<https://www.mibanco.com.pe/categoria/linea-de-credito-preferencial>
- Ministerio de Economía y finanzas. (2022). *¿Qué son los desembolsos?*
https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100789&view=article&catid=753&id=4762&lang=es-ES

Next International Business School. (23 de Enero de 2018). *¿Cómo alcanzar un rápido crecimiento en tu empresa?* Prensa Nextlbs. <https://www.nextibs.com/noticias/aceleracion-empresarial-crecimiento-empresa/>

Nueva Tribuna. (14 de septiembre de 2017). *La importancia de que un crédito sea rápido.* <https://www.nuevatribuna.es/articulo/economia/importancia-credito-sea-rapido/20170914135715143339.html>

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación (4ª, Ed.)*. Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf.

Pacheco, J. (14 de enero del 2017). *5 ideas para simplificar los procesos los procesos de la organización.* <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/5-ideas-simplificar-los-procesos-la-organizacion/>

Quishpe Tunquinga, J.M. (2021). *Evaluación a los procesos de colocación de créditos en la cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017*[Tesis de pregrado, Escuela Superior politécnica de Chimborazo]. Repositorio institucional: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16410>.

Ramírez Díaz, J. E., & Toro López, C. E. (2020). *Colocación de créditos a microempresas y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Cajamarca.* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54074>.

Revista Economía. (06 de agosto de 2021). *Diferencias entre capacidad de pago y capacidad de endeudamiento*. <https://www.revistaeconomia.com/diferencias-entre-capacidad-de-pago-y-capacidad-de-endeudamiento/#:~:text=Este%20concepto%20hace%20referencia%20a,los%20gastos%20fijos%20y%20variables>.

Romero, M. L. (s.f.). *Colocación de créditos*. https://www.academia.edu/29330894/COLOCACION_DE_CREDITOS.

Sotil Ponce, C. J. (2017). *La banca electrónica y la innovación tecnológica en el Banco de Crédito del Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/3549>.

Mejía Villegas, G. L. (2021). *Digitalización en el proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio institucional: <http://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/2450>

Scotiabank Colpatria. (2022). *¿Qué es un crédito? Te contamos algunas características que quizás no sabías*. <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/credito>.

Tolentino Lugo, J. Y. (2019). *Los servicios financieros y la satisfacción de los clientes en las entidades financieras de la ciudad de Tingo María*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la selva]. Repositorio institucional: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1399>.

Toloba, C., & Del Rio J. M. (2020). *La perspectiva de la digitalización de la Banca española: riesgos y oportunidades*.
<https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/13547/1/Digitalizacion.pdf>

Vargas García, A.H. (2021). *La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú*. *Industrial Data*, 24(2), 103.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/20351/17749>

Vargas Tamara, G. M. (2018). *Promoción de ventas y la colocación de créditos de consumo en el banco crédito del Perú oficina Huaraz, 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio institucional:
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2106>.

Víctor Valdivia, (agosto del 2021). *La meta es digitalizar la totalidad de los procesos de crédito*. Microfinanzas.
<https://www.microfinanzas.pe/2017/index.php/2021/agosto/4313-la-meta-es-digitalizar-la-totalidad-de-los-procesos-de-credito/>.

Visa. (s.f.). *¿Qué es y cómo funcionan los intereses?*
<https://www.visa.com.pe/dirija-su-negocio/pequenas-medianas-empresas/notas-y-recursos/productividad/funcion-interes.html>

Walter Leyva, (25 de febrero del 2020). *Conoce la transformación digital de las cajas y cooperativas*. La cámara. <https://lacamara.pe/transformacion-digital-en-cajas-cooperativas/>.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Dávila Espinoza, J. (2023). *La digitalización del desembolso de créditos y su influencia en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Píllcomarca -2022*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“La Digitalización del desembolso de créditos y su influencia en la colocación de créditos de la caja Huancayo, Pillcomarca – 2022”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente		Agilidad	
PG: ¿De qué manera la digitalización del desembolso de créditos influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca- 2022?	OG: Determinar de qué manera la digitalización del desembolso de créditos influye en la colocación de créditos de la caja Huancayo, Pillcomarca - 2022	HG: La digitalización del desembolso de créditos influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022	Digitalización del desembolso de créditos.	Transformación digital	Reducción de costos	Tipo de Investigación
					Eficiencia y eficacia	Aplicada
					Optimizar recursos	
				Simplificación de procesos	Valor agregado	Enfoque
					Acelerar resultados	Cuantitativo
				Servicios financieros digitales	Banca por internet	
					App móvil	Nivel de investigación
					Cajeros multiscard	Descriptivo
				Herramientas digitales	Atención virtual	correlacional
					Cita online	
					Fila Virtual	

Problema específico	Objetivo específica	Hipótesis específica	Dependientes	Dimensiones	Indicadores	
PE₁: ¿Cómo la transformación digital influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022?	OE₁: Determinar cómo la transformación digital influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022	HE₁: La Transformación Digital influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022		Evaluación de créditos	Historial crediticia	Diseño de Investigación No experimental
					Capacidad de pago	
					Garantía	
PE₂: ¿De qué manera la simplificación de procesos influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022?	OE₂: Determinar de qué manera la simplificación de procesos influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022.	HE₂: La simplificación de procesos influye significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022.	Colocación de créditos	Condiciones de créditos	Tasa de interés	Tipo de muestreo Probabilístico
					Montos	
					Plazos	
PE₃: ¿De qué manera los servicios financieros digitales influyen en la colocación de créditos de la de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022?	OE₃: Determinar de qué manera la calidad de los servicios digitales influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022	HE₃: Los servicios financieros digitales influyen significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, Huánuco – 2022		Aprobación del créditos	Comité de crédito	Técnica e instrumento Encuesta y cuestionario
					Rapidez	
					Desembolso	

PE₄: ¿De qué manera las herramientas digitales influyen en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca - 2022?

OE₄: Determinar de qué manera las herramientas digitales influye en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022.

HE₄: Las herramientas digitales influyen significativamente en la colocación de créditos de la Caja Huancayo, Pillcomarca – 2022

ANEXO 2: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAL
E. A. P DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



Objetivo: Determinar de qué manera la digitalización del desembolso de créditos influye en la colocación de créditos de la caja Huancayo, Pillcomarca -2022.

Instrucciones: Lea con atención las preguntas que a continuación se le presentan, marcando con una “X”, la que usted estime conveniente.

- a. Totalmente de acuerdo (5)
- b. De acuerdo (4)
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- d. En desacuerdo (2)
- e. Totalmente en desacuerdo (1)

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Digitalización del desembolso de créditos						
1	Ud. ¿Está de acuerdo que el tiempo del proceso de desembolso de créditos serán rápidos con la digitalización?					
2	Ud. ¿Está de acuerdo que reducirá los costos operativos con la digitalización de desembolso créditos?					
3	¿Considera Ud. que la digitalización de desembolso de créditos de caja Huancayo mejorara la eficiencia y eficacia de sus procesos de desembolsos?					
4	Ud. ¿Está de acuerdo que la simplificación de procesos de desembolso de créditos ayudara con la optimización de recursos de caja Huancayo?					

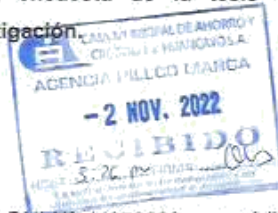
5	¿Considera que la simplificación de procesos de obtención de créditos es un valor agregado para el cliente?					
6	¿Cree usted que es útil simplificar procesos para poder acelerar la aprobación y desembolso de un crédito?					
7	Según su experiencia en colocación de créditos virtuales mediante Caja virtual de la caja Huancayo. ¿Ud. está de acuerdo que es más sencillo y flexible para los clientes?					
8	¿Considera Ud. que es importante la implementación de desembolso de créditos por el App móvil de la caja Huancayo?					
9	La caja Huancayo ¿Debería contar con su propio cajero automático?					
10	¿Cree Ud. que es necesario la ampliación que los desembolsos de créditos virtuales implementados por caja Huancayo para poder captar más clientes?					
11	¿Cree Ud. que es necesario que la caja Huancayo implemente Citas online para que sus clientes pueda agendar la fecha y la hora de su atención?					
12	¿Cree Ud. que es necesario que la caja Huancayo implemente Citas online para que sus clientes pueda agendar la fecha y la hora de su atención?					
Colocación de créditos						
13	¿Ud. está de acuerdo de que el historial crediticio determina la aprobación de un crédito?					

14	¿Ud. está de acuerdo que se solicite información de sus compras al contados y créditos que realizan sus clientes para poder evaluar mejor el crédito?					
15	¿Ud. está de acuerdo con las garantías que solicita caja Huancayo a sus clientes para otorgar un Crédito?					
16	¿Ud. está de acuerdo que la caja Huancayo cuenta con las tasas de interés más accesibles del sistema financiero?					
17	¿Ud. considera que los montos desembolsados por sus clientes son suficientes para el crecimiento de sus negocios?					
18	¿Ud. está de acuerdo que los plazos de pagos de créditos sean sugeridos por el analista de créditos?					
19	Ud. ¿Está de acuerdo con las funciones que tiene el comité de crédito de caja Huancayo?					
20	¿Ud. Cree que los procesos de obtención de un crédito en la Caja Huancayo son muy tediosos y burocráticos?					
21	¿Ud. cree que se cuenta con suficiente personal en plataforma para poder realizar desembolso de créditos?					

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

SOLICITO: Permiso para realizar la aplicación de la encuesta de la tesis de investigación.

SR.
ADMINISTRADOR (E)
CMAC HUANCAYO S.A.
AGENCIA PILLCO MARCA – HUÁNUCO




Yo, Juan Zósimo Dávila Espinoza, identificado con DNI N° 44972088, con código de estudiante N° 2012240030, domiciliado en Pasaje Parinacocha N° 329 A.H. José Carlos Mariátegui – Huánuco.

Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que mediante el Artículo 2, inciso 2 de la constitución política del Perú (derecho de petición) recorro a su digno despacho con el fin de solicitar a Ud. permiso para poder aplicar el instrumento de recolección de datos más utilizado (encuesta) en la Institución que usted dirige con la finalidad de recaudar información detallada, y de esa forma continuar con la elaboración del trabajo de investigación para poder sacar el título profesional en Contabilidad y Finanzas.

POR LO TANTO;
Ruego a Usted acceder a mi solicitud

Huánuco, 02 de noviembre del 2022



Juan Z. Dávila Espinoza
DNI: 44972088

ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ud. ¿Está de acuerdo que el tiempo del proceso de desembolso de créditos serán rápidos con la digitalización?	X		X		X		
2	Ud. ¿Está de acuerdo que reducirá los costos operativos con la digitalización de desembolso créditos?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la digitalización de desembolso de créditos de caja Huancayo mejorara la eficiencia y eficacia de sus procesos de desembolsos?	X		X		X		
4	Ud. ¿Está de acuerdo que la simplificación de procesos de desembolso de créditos ayudara con la optimización de recursos de caja Huancayo?	X		X		X		
5	¿Considera que la simplificación de procesos de obtención de créditos es un valor agregado para el cliente?	X		X		X		

6	¿Cree usted que es útil simplificar procesos para poder acelerar la aprobación y desembolso de un crédito?	X		X		X		
7	Según su experiencia en colocación de créditos virtuales mediante Caja virtual de la caja Huancayo. ¿Ud. está de acuerdo que es más sencillo y flexible para los clientes?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que es importante la implementación de desembolso de créditos por el App móvil de la caja Huancayo?	X		X		X		
9	La caja Huancayo ¿Debería contar con su propio cajero automático?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que es necesario la ampliación que los desembolsos de créditos virtuales implementados por caja Huancayo para poder captar más clientes?	X		X		X		
11	¿Cree Ud. que es necesario que la caja Huancayo implemente Citas online para que sus clientes pueda agendar la fecha y la hora de su atención?	X		X		X		
12	¿Ud. estaría de acuerdo con la implementación de la fila virtual para desembolsar un crédito en la caja Huancayo?	X		X		X		
13	¿Ud. está de acuerdo de que el historial crediticio determina la aprobación de un crédito?	X		X		X		
14	¿Ud. está de acuerdo que se solicite información de sus compras al contados y créditos que realizan sus clientes para poder evaluar mejor el crédito?	X		X		X		
15	¿Ud. está de acuerdo con las garantías que solicita caja Huancayo a sus clientes para otorgar un Crédito?	X		X		X		
16	¿Ud. está de acuerdo que la caja Huancayo cuenta con las tasas de interés más	X		X		X		

	accesibles del sistema financiero?						
17	¿Ud. considera que los montos desembolsados por sus clientes son suficientes para el crecimiento de sus negocios?	X		X		X	
18	¿Ud. está de acuerdo que los plazos de pagos de créditos sean sugeridos por el analista de créditos?	X		X		X	
19	Ud. ¿Está de acuerdo con las funciones que tiene el comité de crédito de caja Huancayo?	X		X		X	
20	¿Ud. Cree que los procesos de obtención de un crédito en la Caja Huancayo son muy tediosos y burocráticos?	X		X		X	
21	¿Ud. cree que se cuenta con suficiente personal en plataforma para poder realizar desembolso de créditos?	X		X		X	

Fuente: Universidad Privada de Huánuco.

Datos del Experto:

Firma:



Apellidos y Nombres: **CÉSPEDES RUIZ, Carlos Alberto**

DNI: **22505017**



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ud. ¿Está de acuerdo que el tiempo del proceso de desembolso de créditos serán rápidos con la digitalización?	X		X		X		
2	Ud. ¿Está de acuerdo que reducirá los costos operativos con la digitalización de desembolso créditos?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la digitalización de desembolso de créditos de caja Huancayo mejorara la eficiencia y eficacia de sus procesos de desembolsos?	X		X		X		
4	Ud. ¿Está de acuerdo que la simplificación de procesos de desembolso de créditos ayudara con la optimización de recursos de caja Huancayo?	X		X		X		
5	¿Considera que la simplificación de procesos de obtención de créditos es un valor agregado para el cliente?	X		X		X		

6	¿Cree usted que es útil simplificar procesos para poder acelerar la aprobación y desembolso de un crédito?	X		X		X		
7	Según su experiencia en colocación de créditos virtuales mediante Caja virtual de la caja Huancayo. ¿Ud. está de acuerdo que es más sencillo y flexible para los clientes?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que es importante la implementación de desembolso de créditos por el App móvil de la caja Huancayo?	X		X		X		
9	La caja Huancayo ¿Debería contar con su propio cajero automático?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que es necesario la ampliación que los desembolsos de créditos virtuales implementados por caja Huancayo para poder captar más clientes?	X		X		X		
11	¿Cree Ud. que es necesario que la caja Huancayo implemente Citas online para que sus clientes pueda agendar la fecha y la hora de su atención?	X		X		X		
12	¿Ud. estaría de acuerdo con la implementación de la fila virtual para desembolsar un crédito en la caja Huancayo?	X		X		X		
13	¿Ud. está de acuerdo de que el historial crediticio determina la aprobación de un crédito?	X		X		X		
14	¿Ud. está de acuerdo que se solicite información de sus compras al contados y créditos que realizan sus clientes para poder evaluar mejor el crédito?	X		X		X		
15	¿Ud. está de acuerdo con las garantías que solicita caja Huancayo a sus clientes para otorgar un Crédito?	X		X		X		
16	¿Ud. está de acuerdo que la caja Huancayo cuenta con las tasas de interés más	X		X		X		

	accesibles del sistema financiero?						
17	¿Ud. considera que los montos desembolsados por sus clientes son suficientes para el crecimiento de sus negocios?	X		X		X	
18	¿Ud. está de acuerdo que los plazos de pagos de créditos sean sugeridos por el analista de créditos?	X		X		X	
19	Ud. ¿Está de acuerdo con las funciones que tiene el comité de crédito de caja Huancayo?	X		X		X	
20	¿Ud. Cree que los procesos de obtención de un crédito en la Caja Huancayo son muy tediosos y burocráticos?	X		X		X	
21	¿Ud. cree que se cuenta con suficiente personal en plataforma para poder realizar desembolso de créditos?	X		X		X	

Fuente: Universidad Privada de Huánuco.

Datos del Experto:

Firma:



Apellidos y Nombres: **JARA Y CLAUDIO, Nilton Alejandro**

DNI: **22433914**



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ud. ¿Está de acuerdo que el tiempo del proceso de desembolso de créditos serán rápidos con la digitalización?	X		X		X		
2	Ud. ¿Está de acuerdo que reducirá los costos operativos con la digitalización de desembolso créditos?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la digitalización de desembolso de créditos de caja Huancayo mejorara la eficiencia y eficacia de sus procesos de desembolsos?	X		X		X		
4	Ud. ¿Está de acuerdo que la simplificación de procesos de desembolso de créditos ayudara con la optimización de recursos de caja Huancayo?	X		X		X		

5	¿Considera que la simplificación de procesos de obtención de créditos es un valor agregado para el cliente?	X		X		X		
6	¿Cree usted que es útil simplificar procesos para poder acelerar la aprobación y desembolso de un crédito?	X		X		X		
7	Según su experiencia en colocación de créditos virtuales mediante Caja virtual de la caja Huancayo. ¿Ud. está de acuerdo que es más sencillo y flexible para los clientes?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que es importante la implementación de desembolso de créditos por el App móvil de la caja Huancayo?	X		X		X		
9	La caja Huancayo ¿Debería contar con su propio cajero automático?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que es necesario la ampliación que los desembolsos de créditos virtuales implementados por caja Huancayo para poder captar más clientes?	X		X		X		
11	¿Cree Ud. que es necesario que la caja Huancayo implemente Citas online para que sus clientes pueda agendar la fecha y la hora de su atención?	X		X		X		
12	¿Ud. estaría de acuerdo con la implementación de la fila virtual para desembolsar un crédito en la caja Huancayo?	X		X		X		
13	¿Ud. está de acuerdo de que el historial crediticio determina la aprobación de un crédito?	X		X		X		
14	¿Ud. está de acuerdo que se solicite información de sus compras al contados y créditos que realizan sus clientes para poder evaluar mejor el crédito?	X		X		X		

15	¿Ud. está de acuerdo con las garantías que solicita caja Huancayo a sus clientes para otorgar un Crédito?	X		X		X		
16	¿Ud. está de acuerdo que la caja Huancayo cuenta con las tasas de interés más accesibles del sistema financiero?	X		X		X		
17	¿Ud. considera que los montos desembolsados por sus clientes son suficientes para el crecimiento de sus negocios?	X		X		X		
18	¿Ud. está de acuerdo que los plazos de pagos de créditos sean sugeridos por el analista de créditos?	X		X		X		
19	Ud. ¿Está de acuerdo con las funciones que tiene el comité de crédito de caja Huancayo?	X		X		X		
20	¿Ud. Cree que los procesos de obtención de un crédito en la Caja Huancayo son muy tediosos y burocráticos?	X		X		X		
21	¿Ud. cree que se cuenta con suficiente personal en plataforma para poder realizar desembolso de créditos?	X		X		X		

Fuente: Universidad Privada de Huánuco.

Datos del Experto:

Firma:



Apellidos y Nombres: **GARAY ENCARNACIÓN, José Luis**

DNI: **46094499**

ANEXO 5: FOTOS

