



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

Sistema de información y otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora

Marisel María Damian Espinoza

Asesor

Dr. Timoteo Solano Armas

Huacho – Perú
2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad Ciencias Empresariales
Escuela Profesional Administración

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Marisel María Damian Espinoza	41772953	07/02/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Timoteo Solano Armas	15605375	0000-0003-4380-4909
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Jesus Jacobo Coronado Espinoza	15591398	0009-0008-7555-0409
Rutt Miluska Bardales Ugarte	71431264	0000-0003-3917-2734
Nadiezhdha Yenny Escalante Candiotti	40830037	0000-0002-9638-324X

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO EN LA CAJA SULLANA, BARRANCA – 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

9%

★ repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

A mi madre Cristina Espinoza Gamarra, una mujer fuerte trabajadora, gracias por siempre estar ahí, por estar en todos mis momentos, apoyando y acompañando.

A mi hija Cataleya que es el amor de mi vida lo más bonito que hay en mi existir. Siempre te amare y estaré orgullosa de ti.

Marisel María Damián Espinoza

AGRADECIMIENTO

“Agradezco a Dios, por permitir que siga
Cosechando logros, logros que será posible
Con la culminación, presentación y sustentación
De la investigación. Se agradece también a los
Maestros catedráticos que por su desempeño han
Logrado que sus estudiantes consigan más éxito”.

Marisel María Damián Espinoza

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	1
1.5. Delimitaciones	2
1.6. Viabilidad del estudio	2
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	3
2.1. Antecedentes de la investigación	3
2.1.1. Estudios internacionales	3
2.1.2. Estudios nacionales	4
2.2. Bases teóricas	6
2.3. Definición de términos básicos	19
2.4. Hipótesis de la investigación	21
2.4.1. Hipótesis general	21
2.4.2. Hipótesis específicas	21

2.5. Operacionalización de las variables	22
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	24
3.1. Diseño metodológico	24
3.2. Población y muestra	24
3.2.1. Población	24
3.2.2. Muestra	25
3.3. Técnicas de recolección de datos	25
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	27
4.1. Análisis de resultados	27
4.2. Contrastación de hipótesis	42
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	52
5.1. Discusión de resultados	52
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
6.1. Conclusiones	54
6.2. Recomendaciones	56
REFERENCIAS	57
7.1. Fuentes documentales	57
7.2. Fuentes bibliográficas	58
7.3. Fuentes hemerográficas	59
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sistema de información	27
Tabla 2. Captación y recolección de la información	28
Tabla 3. Almacenamiento de la información	29
Tabla 4. Tratamiento de la información	30
Tabla 5. Distribución y diseminación de la información	31
Tabla 6. Otorgamiento del crédito	32
Tabla 7. Investigación	33
Tabla 8. Análisis	34
Tabla 9. Aceptación del cliente	35
Tabla 10. Tabla cruzada de Sistema de información y Otorgamiento del crédito	36
Tabla 11. Tabla cruzada de Captación y recolección de la información con el Otorgamiento del crédito	37
Tabla 12. Tabla cruzada de Almacenamiento de la información con el Otorgamiento del crédito	38
Tabla 13. Tabla cruzada de Tratamiento de la información con el Otorgamiento del crédito	39
Tabla 14. Tabla cruzada de Distribución y diseminación de la información con el Otorgamiento del crédito	40
Tabla 15. Prueba de normalidad	41
Tabla 16. Correlación entre Sistema de información y Otorgamiento del crédito	42
Tabla 17. Correlación entre Captación y recolección de la información con el Otorgamiento del crédito	44
Tabla 18. Correlación entre Almacenamiento de la información con el Otorgamiento del crédito	46
Tabla 19. Correlación entre Tratamiento de la información con el Otorgamiento del crédito	48
Tabla 20. Correlación entre Distribución y diseminación de la información con el Otorgamiento del crédito	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Objetivos de los SI en los negocios estratégicos de las empresas.	10
Figura 2. Funciones del SI.	12
Figura 3. Clasificación del crédito.	16
Figura 4. Proceso que se sigue para otorgar un crédito.	17
Figura 5. Sistema de información	27
Figura 6. Captación y recolección de la información	28
Figura 7. Almacenamiento de la información	29
Figura 8. Tratamiento de la información	30
Figura 9. Distribución y diseminación de la información	31
Figura 10. Otorgamiento del crédito	32
Figura 11. Investigación	33
Figura 12. Análisis	34
Figura 13. Aceptación del cliente	35
Figura 14. Sistema de información y Otorgamiento del crédito	36
Figura 15. Captación y recolección de la información con el Otorgamiento del crédito	37
Figura 16. Almacenamiento de la información con el Otorgamiento del crédito	38
Figura 17. Tratamiento de la información con el Otorgamiento del crédito	39
Figura 18. Distribución y diseminación de la información con el Otorgamiento del crédito	40
Figura 19. Correlación entre Sistema de información y Otorgamiento del crédito	43
Figura 20. Correlación entre Captación y recolección de la información con el Otorgamiento del crédito	45
Figura 21. Correlación entre Almacenamiento de la información con el Otorgamiento del crédito	47
Figura 22. Correlación entre Tratamiento de la información con el Otorgamiento del crédito	49

RESUMEN

Objetivo: La autora buscó determinar de qué manera el sistema de información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana – Sede Barranca.

Metodología: Se elaboró una encuesta dirigida a 36 trabajadores de la mencionada entidad financiera, con doce ítems sobre sistema de información, y nueve ítems sobre otorgamiento del crédito. Cabe señalar que, la autora se basó en un enfoque cuantitativo, y un nivel de correlaciones.

Resultado: Se admite que, el sistema de información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022, tras hallarse un nivel de correlación de 0.702 Rho de Spearman. Se determina que, debido a diferentes problemas detectados en el actual sistema de información de dicha entidad, y en sus etapas de captación, almacenamiento, tratamiento y distribución de la información, se obtiene un pasable proceso de otorgamiento de crédito con afectaciones sobre las investigaciones iniciales, los análisis de riesgos y las aceptaciones de clientes.

Palabras clave: Sistema de información, otorgamiento del crédito, captación y recolección de la información, almacenamiento de la información, tratamiento de la información, distribución y diseminación de la información.

ABSTRACT

Objective: The author sought to determine how the information system is related to the granting of credit at Caja Sullana – Barranca.

Methodology: A survey was developed aimed at 36 workers of the aforementioned financial institution, with twelve items on the information system, and nine items on granting credit. It should be noted that the author relied on a quantitative approach and a level of correlations.

Result: It is admitted that the information system is significantly related to the granting of credit in Caja Sullana, Barranca – 2022, after finding a correlation level of 0.702 Spearman's Rho. It is determined that, due to different problems detected in the current information system of said entity, and in its stages of collection, storage, processing and distribution of information, a passable credit granting process is obtained with effects on the initial investigations. , risk analyzes and customer acceptances.

Keywords: Information system, granting of credit, capture and collection of information, storage of information, processing of information, distribution and dissemination of information.

INTRODUCCIÓN

Para aceptar el aporte de la autora, fue necesario tratar enfoques y teorías sobre el sistema de información, abarcando a sus etapas como dimensiones: captación, almacenamiento, tratamiento, y distribución de la información; y sobre el otorgamiento del crédito, teniendo en cuenta sus dimensiones: investigación, análisis de crédito, y aceptación del cliente.

En el marco teórico, se abarcaron los problemas, objetivos, e hipótesis, así como la justificación, delimitación, y viabilidad del escrito. También, se expusieron las bases teóricas del sistema de información y del otorgamiento del crédito.

La aplicación del estudio, conformó gráficos, tablas, e interpretaciones, siguiendo un diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional, junto con los recursos utilizados, incluyendo las técnicas de recolección de datos y de procesamiento de datos.

Las discusiones se presentaron en relación a investigaciones anteriores, y las conclusiones ayudaron a formular sugerencias sobre la mejora del sistema de información actual de la entidad, al igual que su proceso de otorgamiento de créditos.

Por último, se presentaron las referencias y los anexos del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Este mundo de datos ha originado cambios tecnológicos y el nacimiento de modelos de negocios innovadores, transformado, así, la vida social como las prácticas empresariales. Ante este avistamiento, las empresas han invertido en tecnologías y sistemas de información durante los últimos años, aumentando dicha inversión de 14 % a 33 %, entre 1999 y 2013 (Laudon & Laudon, 2016). Y es que los negocios y empresas se han dado cuenta de lo valioso que son los sistemas de información (SI) en la detección y respuesta a los requerimientos cambiantes de los clientes, la reducción de inventarios y el logro de una eficiencia operacional alta.

A escala global, los SI se apoyan del cambio constante en la tecnología, contribuyen en el campo administrativo, en los modelos de negocios y generan un impacto positivo en el éxito de las organizaciones. Por ejemplo, aparecen nuevos SI según el origen de tecnologías novedosas como el big data, las plataformas digitales móviles o las de computación en la nube. En el campo administrativo, los SI ayudan a los gerentes a adoptar softwares de redes sociales y colaboración online, con la finalidad de que los procesos de cooperación, coordinación y distribución del conocimiento sean mejores. De igual forma, les ayudan a adoptar conferencias Web, enriqueciendo la cooperación y la toma de decisiones. Por último, los SI engrandecen los negocios sociales, el trabajo a distancia y la generación de valor en la creación de nuevos productos o en la producción eficiente de los existentes, gracias a que las empresas empiezan a implicar y colaborar con los clientes y proveedores (Del Canto, Mega, Guerra, & Capobianco, 2018).

Asimismo, el hecho de que los SI se hayan vuelto sumamente esenciales es debido a que gracias a ellos existe la globalización. El trabajo que realizan los SI con el Internet y las demás tecnologías ha disminuido de forma severa los costos de operación y ha permitido ejecutar transacciones a nivel global. Por ejemplo, la conexión y comunicación de una industria en Hong Kong con empresas de distribución en Estados Unidos es expedita y casi gratuita. Del mismo modo, empresas de servicios, como Amazon, tienen la facilidad de reproducir sus servicios en distintos países sin tener que elaborar un rediseño de su oneroso sistema de información (Laudon & Laudon, 2016).

En el Perú, en los últimos años, diferentes sectores han implementado diferentes SI. Por ejemplo, los sistemas de procesamiento de transacciones son empleadas principalmente por las empresas financieras, como los bancos; los sistemas de gestión de procesos de negocio, por aquellas relacionadas con los hidrocarburos, como los de minería, gas natural o petróleo; los sistemas de colaboración empresarial, como los Customer Relationship Management (CRM) implementados por empresas dedicadas a las telecomunicaciones, educación, energía, seguros de salud, etc., y los Supply Chain Management (SCM) usados por empresas de retail (Falabella, Hiraoka, Ripley, etc.) (Azurza, 2020).

No cabe duda que, un SI es esencial en todos los negocios. Por este motivo, todos los sectores empresariales están apostando por su implementación. En el sector bancario, por ejemplo, este permite mantener actualizada toda la información contable y financiera, entregando información de calidad acerca de los cobros, pagos, balances, resultados, previsiones, etc. y analizando que los solicitantes sean los adecuados para entregarles créditos o préstamos.

El otorgamiento de crédito se refiere al proceso mediante el cual una entidad financiera o una empresa decide prestar dinero o extender una línea de crédito a un individuo,

una empresa u otra entidad. En esencia, el otorgamiento de crédito implica confiar en que el prestatario devolverá el dinero prestado en el futuro, generalmente con intereses. Asimismo, el otorgamiento de crédito es un proceso fundamental para el funcionamiento de la economía, ya que permite a individuos y empresas acceder a financiamiento para realizar compras importantes o enfrentar situaciones económicas. Sin embargo, tanto los prestamistas como los prestatarios deben ser responsables y conscientes de las obligaciones y riesgos involucrados en el proceso. Por esta razón, la entidad debe realizar una investigación ardua y correctamente al cliente, antes de entregarle el crédito, con el propósito de conocer la capacidad financiera de este, y reduciendo, así, su riesgo crediticio como empresa.

En la Caja Sullana, situada en el distrito de Barranca, se observó ciertos problemas como falta de datos estructurados necesarios para evaluar la solvencia crediticia de los solicitantes, errores manuales durante la recopilación y entrada de datos, la evaluación manual de solicitudes de crédito regularmente es lenta y requiere de una gran cantidad de recursos, análisis limitado de datos, evaluaciones incompletas del riesgo crediticio, alta morosidad, dificultad en la detección de fraudes, y falta de seguimiento y análisis de resultados. En este sentido, esta investigación propone estudiar al sistema de información y su relación con el otorgamiento del crédito, teniendo en cuenta que el SI puede ser una alternativa de solución para los problemas antes mencionados y que, es fundamental conocer cómo utilizarlo en beneficio de la empresa y de los productos que se transfieren a los clientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el sistema de información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la captación y recolección de la información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022?
- ¿De qué manera el almacenamiento de la información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022?
- ¿De qué manera el tratamiento de la información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022?
- ¿De qué manera la distribución y diseminación de la información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el sistema de información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer de qué manera la captación y recolección de la información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.
- Establecer de qué manera el almacenamiento de la información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.
- Establecer de qué manera el tratamiento de la información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.
- Establecer de qué manera la distribución y diseminación de la información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Conveniencia

La investigación permitió indagar si el sistema de información se relaciona significativamente con el otorgamiento de crédito en la Caja Sullana y, por consiguiente, si se pudo ayudar al mismo.

1.4.2. Implicación teórica

Se desenvuelven las bases teóricas adecuadas. Por un lado, se desarrolló información relevante sobre el SI, el cual se responsabiliza de la captación, almacenamiento, tratamiento y diseminación de la información, para optimizar ciertos procesos, como la toma de decisiones, control de las actividades, desempeño de las funciones, etc. Y por el otro lado, se redactó información acerca del otorgamiento del crédito, con el cual las entidades financieras evalúan a los clientes para saber si este tiene la capacidad financiera para poder hacerse responsable del crédito que solicita.

1.4.3. Implicación práctica

Estudiar al SI y verlo como una alternativa de solución, comprobando su efectividad a los problemas en torno al otorgamiento de crédito y contribuyendo así a realizar un análisis más exhaustivo a los solicitantes, disminuyendo así el riesgo de crédito.

1.4.4. Implicación económica

A pesar que un SI puede tener costos mayores, su implementación puede ayudar a reducir considerablemente los riesgos financieros, así como optimizar los pasos durante el análisis del solicitante y durante la adopción de decisiones. Esto contribuye en la rentabilidad y disminución del riesgo crediticio en la Caja Sullana.

1.5. Delimitaciones

1.5.1 Delimitación temporal

La investigación fue desarrollada en el año 2022.

1.5.2 Delimitación geográfica

El lugar de la investigación fue la Caja Sullana, situada en el distrito de Barranca, provincia de Barranca, departamento de Lima.

1.5.3 Delimitación social

Como participantes se contó a los 36 trabajadores de la Caja Sullana.

1.6. Viabilidad del estudio

Antes de desarrollar la investigación se evaluaron los recursos que se requerían para su progreso y éxito. Los resultados indicaron que se contaban con los recursos esenciales y que, además, se tenía la aceptación del lugar y de sus trabajadores para participar y formar parte del estudio.

Por lo antes manifestado, se resaltó y afirmó la viabilidad del mismo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Estudios internacionales

Mendoza (2018), en su tesis: “*Análisis de la eficiencia del proceso de otorgamiento de líneas de crédito de banco Bolivariano en el Ecuador*”, formuló como propósito analizar el proceso de otorgamiento de líneas de crédito de los segmentos micro y pyme, y correlacionar los procesos de estos productos financieros entre banco ecuatoriano y colombiano. La autora siguió un estudio cualitativo de corte longitudinal y descriptivo; además, empleó la entrevista, la cual fue aplicada a un focus group integrado por 10 trabajadores. Finalmente, la investigación determinó que el otorgamiento de créditos tanto en Ecuador como Colombia son similares, aunque es algo más estricta la evaluación del solicitante de crédito en Colombia, lo cual contribuye a que el cumplimiento de los pagos y responsabilidades sean mejores.

Duckardt, López, Albanese, & Briozzo (2019), en su artículo de investigación para la revista Cuadernos de Contabilidad, Colombia: “*La importancia del informe de auditoría para el otorgamiento de crédito*”, presentaron como propósito “*indagar sobre la relevancia de los informes de auditoría para los analistas de crédito de instituciones financieras y crédito comercial, como fuente de información para otorgar financiamiento*”. Los autores realizaron una investigación de casos múltiples, para lo cual procedieron a entrevistar a 16 analistas de crédito. El estudio señaló que, para los analistas, los estados financieros son más importantes que los informes de auditoría; mientras que, para los contadores o la alta gerencia son esenciales los informes de auditoría.

Castellanos, García, & Gómez (2020), en su estudio para la Universidad Católica de Pereira, Colombia: *“Implementación y uso de sistemas de información contable en empresas de tipo pymes”*, expuso como propósito *“proponer un conjunto de estrategias para una exitosa implementación de un sistema de información contable en empresas tipo pymes”*. Los autores presentaron una investigación cualitativa, de corte transaccional y descriptiva. Además, emplearon la entrevista, la cual fue aplicada a ocho profesionales de las pymes en estudio. Por último, la investigación aseveró que el SI contable es un instrumento fundamental para las empresas, ya que procesa la información financiera y la entrega en informes importantes para evaluar la situación actual de las pymes.

Sanabria (2020), en su tesis para la Universidad EAFIT, Colombia: *“Modelo para el otorgamiento, seguimiento y control de crédito de los clientes”*, expuso como propósito *“proponer un modelo para el otorgamiento, seguimiento y control de cupos de crédito de los clientes de una empresa”*. Se presentó un estudio descriptivo que analizó los estados financieros de los diez clientes, durante el periodo 2015 al 2018. Finalmente, se concluyó que el modelo más eficiente era el Z Scoring, ya que permitía prever la probabilidad de pago de los clientes.

2.1.2. Estudios nacionales

Inocente (2018), en su escrito titulado: *“Implementación de un sistema de información web para la mejora del proceso de crédito de la empresa Credyfacil Yoilso S.A.C., Cerro de Pasco – 2018”*, presentó como finalidad principal la de implementar un SI, con la metodología Proceso Unificado Racional para mejorar el proceso de crédito de la empresa Credyfacil Yoilso S.A.C. El autor siguió un estudio cuantitativo, no experimental y descriptivo, que presentó a 10 colaboradores, durante la administración del cuestionario. Finalmente, se confirmó que dicho sistema mejoró el proceso de crédito, disminuyendo la morosidad y la duración de análisis de los créditos.

De La Cruz (2019), en su investigación denominada: “*Sistema de información financiero para la eficiencia operativa en el área de créditos de la Empresa Consultora Solución Financiera S.A.C.*”, expuso como propósito “*determinar de qué manera un sistema de información financiero influye en la eficiencia operativa en el área de créditos de la empresa en estudio*”. Como metodología, el autor aplicó un estudio cuantitativo, no experimental y correlacional-descriptivo. Además, tomó como muestra a 77 trabajadores del área de créditos. Por último, el estudio demostró que el SI financiero contribuyó significativamente en la competitividad operativa, reduciendo el tiempo de otorgamiento de créditos y las demás actividades concernientes al área.

Paredes (2019), en su estudio titulado: “*Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018*”, formuló como finalidad “*determinar la relación que existe entre la calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana para el periodo 2011 – 2018*”. Se encaminó una investigación cuantitativa, de diseño no experimental transaccional y correlacional. Se contó con 221 asesores de crédito como participantes durante la administración del cuestionario. Por último, con un valor de 0.858, se corroboró una asociación relevante.

Moncada & Muñoz (2020), en su tesis: “*Aplicación de la metodología del algoritmo K-Nearest Neighbours del modelo Scoring y su incidencia en la calificación del cliente en el otorgamiento del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pío X Limitada, Cajamarca, durante el año 2019*”, expusieron como propósito determinar la incidencia de la metodología del algoritmo K-Nearest Neighbours del modelo Scoring en la calificación del cliente en el otorgamiento del crédito en la cooperativa antes mencionada. Los autores se apoyaron en una metodología cuantitativa, de diseño no experimental y correlacional. Participaron 1542 clientes. Finalmente, se confirmó que la aplicación de dicha metodología

incidía notablemente en la calificación del solicitante, puesto que contribuyó a dar una calificación correcta al cliente, incrementando el análisis de aquellos calificados como malos en un 13 %.

Sotelo (2022), en su investigación: “*Gestión de innovación tecnológica y otorgamiento de créditos en un CAFAE de Lima, 2021*”, presentó como finalidad “*determinar la relación entre la gestión de innovación tecnológica y el otorgamiento de créditos*”. El autor encaminó un estudio cuantitativo, no experimental transaccional y correlacional. Asimismo, diseñó un cuestionario, en el cual participaron 40 colaboradores. Por último, con un valor de 0.674, se confirmó la asociación de las variables.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Sistema de información

A. Definiciones

Lapiedra, Devece, & Guiral (2011) mencionan que un SI obtiene aquella información que una organización necesita para ponerla en disposición de sus integrantes, con la intención de apoyar en la adopción de decisiones, controlar las actividades y desempeñar las funciones según las estrategias planteadas.

De acuerdo con Sousa & Oz (2017), un SI integra elementos que interfieren en el procedimiento de datos y el desarrollo de la información. Los SI de las empresas están constituidos por subsistemas, los cuales contienen metas secundarias. Tanto los subsistemas como los SI contribuyen a alcanzar la meta principal de la empresa.

Para Laudon & Laudon (2016), un SI presenta una suma de componentes intercomunicados que se encargan de recolección o recuperación, procesamiento,

almacenamiento y distribución de la información para contribuir en la adopción de decisiones, coordinación, control, evaluación de los problemas y asuntos complejos, y elaboración de nuevos productos.

En síntesis, un SI busca la recolección, recuperación, almacenamiento, transformación y diseminación de la información en una organización, por medio de la unión coordinada de individuos, *software*, *hardware*, redes y datos. Los SI envuelven información acerca del capital humano, lugares, clientes, productos y otros datos fundamentales de la organización, así como de su entorno. Dicha información es importante durante la adopción de decisiones, resolución de inconvenientes, control de las estrategias, creación de productos, alcance de los objetivos, etc.

B. Objetivos de SI en los negocios estratégicos

Según Laudon & Laudon (2016), hoy por hoy, las empresas están invirtiendo en SI porque estos les ayudan a lograr seis objetivos en sus negocios estratégicos, los cuales son:

a. Excelencia operacional

Todos los negocios desean, permanentemente, optimizar la eficiencia de sus operaciones, con el objetivo de conseguir una mejor y más grande rentabilidad. Los SI forman parte del conglomerado de herramientas que contribuyen a alcanzar alta competencia y productividad en las acciones de los negocios. De igual manera, contribuyen a que los gerentes puedan adecuarse a los cambios que surgen en los negocios y en la actuación gerencial.

Walmart, es un ejemplo de la gran utilidad que proporcionan los SI para alcanzar la excelencia operacional, junto con sus destacadas prácticas de negocio y su

gran gerencia. Esta tienda de venta al detalle cuenta con un sistema *Retail Link*, el cual conecta digitalmente a sus proveedores con cada tienda. De este modo, cuando un cliente adquiere un producto, el proveedor que está a cargo envía nuevas existencias a las góndolas. Es así como Walmart se ha convertido en la tienda más eficiente en su sector, ganándole a Target, uno de sus mayores competidores.

b. Nuevos productos, servicios y modelos de negocios

Los SI se han convertido en herramientas valiosas durante el origen de productos y negocios para las empresas.

Por ejemplo, Apple Inc., por medio de su plataforma de tecnología iPod, transformó la disposición de la música, pasándola de discos de vinilo a dicha plataforma.

c. Intimidad con el cliente y con el proveedor

Brindar un buen servicio a los clientes contribuye a que ellos regresen y realicen más compras, lo cual, obviamente, genera más ingresos. Lo mismo sucede con los proveedores, si la empresa se compromete más en un negocio con ellos, entonces, ellos ofrecerán mejores y mayores aportaciones.

Un claro ejemplo de conseguir intimidad con los clientes por medio de los SI son algunos hoteles de cinco estrellas, los cuales utilizan computadoras para anotar las tendencias y favoritismos de los huéspedes, como tiempo de llegada, temperie que prefieren en la habitación, números telefónicos que marcan regularmente, programas favoritos de TV, música favorita, intensidad de las luces, etc. Como las habitaciones se encuentran vinculadas a un servidor central, estas pueden ser controladas y supervisadas de manera remota, así cuando un

cliente arriba a estos hoteles, el sistema ejecuta de manera automática el estado de la habitación, según el registro almacenado de las preferencias del cliente. Asimismo, el hotel realiza un análisis de los datos que le proporciona el SI para diseñar campañas de mercadotecnia, tomando en cuenta las preferencias y expectativas de los clientes.

Otro ejemplo, pero llevado a la construcción de la intimidad con el proveedor, a través de los SI, es la tienda JCPenney. Cuando un cliente adquiere una camisa en cualquier de sus tiendas, se registra automáticamente en las computadoras del proveedor TAL Apparel Ltd, ubicado en Hong Kong, el cual se encarga de producir una de las ocho camisas que vende esta tienda en los EE.UU. TAL analiza la información que ha sido enviada para reponer la cantidad exacta de camisas que debe fabricar, así como el estilo, tallas y colores. Después, las envía directamente a cada una de las tiendas de JCPennery. De esta manera, la tienda cuenta con un inventario casi cero, reduciendo considerablemente sus costes de almacenamiento.

d. Toma de decisiones mejorada

La gran mayoría de gerentes trabajan en una bruma y confusión de información, es decir, no cuentan con los datos correctos para tomar decisiones adecuadas y oportunas. Esto provoca que dependan de proyecciones, suposiciones e, incluso, la suerte. Como resultado, tienen pocas o excesivas producciones de productos, así como una inadecuada asignación de los recursos y respuestas insuficientes, que originan pérdidas de clientes y elevados costos.

Un ejemplo de este objetivo se desarrolla en Verizon Corporation. Esta compañía de telecomunicaciones en EE.UU. para mejorar la toma de sus

decisiones utiliza un control digital, el cual entrega, a sus gerentes, información concisa con respecto a los reclamos de los clientes, líneas dañadas, apagones, etc. Esta información permite a los gerentes asignar inmediatamente los recursos necesarios para reparar y rehabilitar el servicio de forma expedita.

e. Ventaja competitiva

Alcanzar uno o más de estos objetivos, produce incremento en las ventas y un mayor reconocimiento que no puede ser igualado por sus competidores. Como resultado se tiene una organización que ha logrado una ventaja competitiva.

f. Sobrevivencia

Las empresas invierten en SI porque se han vuelto herramientas indispensables en cada una de sus actividades comerciales. Además, cuando surgen nuevas necesidades que son provocadas por los cambios en los sectores, estos SI contribuyen en la sobrevivencia de los negocios de las mismas.

Por ejemplo, luego que Citibank insertó los primeros ATM, la competencia se apresuró en introducir estos cajeros y así encontrarse al mismo nivel que Citibank y sobrevivir en el sector bancario.

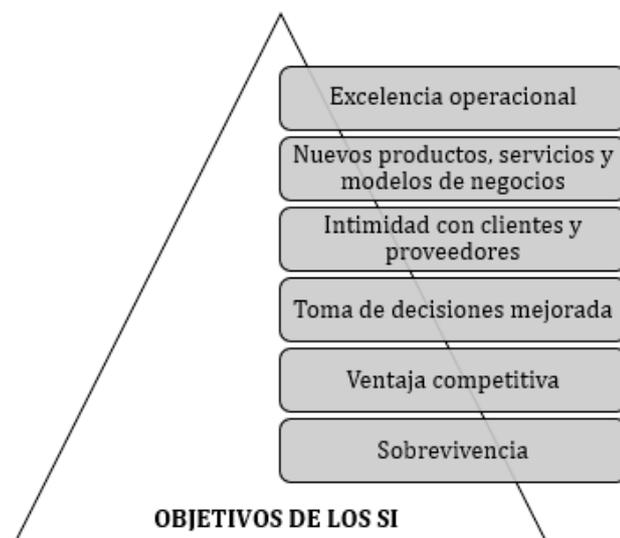


Figura 1. Objetivos de los SI en los negocios estratégicos de las empresas.

C. Dimensiones del SI

Lapiedra, Devece, & Guiral (2011) señalan que los SI realizan diversas funciones, las cuales están agrupadas de la siguiente manera:

a. Captación y recolección de la información

En esta primera función se capta información de la organización, tanto interna como externa, para luego enviarla hacia los SI, los cuales se encargarán de reagruparla, con la finalidad de impedir duplicidad de información o información inservible. Los responsables de esta función van a depender del tipo de empresa, es así que pueden ser vendedores, proveedores, clientes, socios, etc. Asimismo, la captación y recolección de la información debe llevarse a cabo de manera continua en los puntos de las organizaciones sometidas a grandes cambios.

Cuando ha culminado el proceso de recolección, evaluación o eliminación (de ser necesario), se prosigue a almacenar la información.

b. Almacenamiento de la información

Para el almacenamiento, la información debe ser agrupada, teniendo en cuenta algún criterio.

Como soporte de almacenamiento se puede emplear archivadores físicos o una base de datos informática. El soporte va a precisar del tamaño de la información que se desee almacenar, de la cantidad de usuarios, la accesibilidad al soporte, la periodicidad de uso, entre otros.

Es vital resaltar que, ya sea que la información se encuentre almacenada en diferentes departamentos o servicios, o en un solo sitio, esta deberá ser accesible para todos. Tanto el acceso como la recuperación se puede determinar de

diferentes maneras. Por ejemplo, una base de datos puede brindar acceso y recuperación de la información por medio de claves, dándole permiso solo a aquellas personas que estén autorizadas a acceder a ella.

c. Tratamiento de la información

Es una función esencial en todos los SI, puesto que busca, por medio del análisis, transformar a la información en una información provechosa y valiosa para el departamento, área, persona que lo necesite, dentro de la organización. Dicho tratamiento es efectuado a través del subsistema informático, teniendo como instrumento principal a los ordenadores, los cuales procesan, día a día, grandes volúmenes de datos e información.

d. Distribución y diseminación de la información

El SI no solo debe entregar información a aquellos que lo requieran, sino que, además, debe difundir la información a otros miembros de la organización. Esta función es necesaria, ya que las informaciones permitirán saber lo que está pasando en la empresa y su entorno y, por consiguiente, todos los integrantes de la misma podrán intervenir de manera expedita y exitosa a los escenarios que se presenten día a día, y en los cuales se vuelve importante resolver problemas y adoptar decisiones.

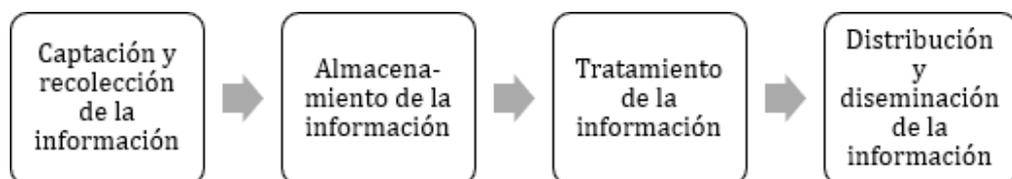


Figura 2. Funciones del SI.

D. Sistemas de información en las funciones empresariales

Sousa & Oz (2017) indican que los SI desempeñan distintos objetivos por medio de las áreas empresariales funcionales de la organización, siendo estas las siguientes:

a. Contabilidad

En esta área, los SI realizan registros de las transacciones, producen informes financieros regulares y crean informes solicitados por la legislación como, por ejemplo, explicación del estado de ganancias y pérdidas. También, contribuyen en la creación de informes que no se solicitan legalmente, pero que pueden servir de apoyo a los administradores para que comprendan los cambios en los estados contables de la organización. Asimismo, los SI cuentan con controles que permiten constatar que se cumplan las normas como, por ejemplo, que no haya duplicidad de registros.

b. Finanzas

Los SI en el área financiero se encargan de la organización de los presupuestos, la administración del flujo de efectivo y el análisis de las inversiones, con el propósito de tomar decisiones que reduzcan los pagos de intereses e incrementen los ingresos a través de los tratos financieros.

c. Mercadotecnia

Los SI en el área de marketing brindan información a los administradores que les ayudan a decidir qué cantidad de vendedores deben asignarse a aquellos productos que se comercializan en ciertas áreas geográficas. También, los SI distinguen las tendencias en las demandas y analizan el impacto de sus ganancias en sus campañas de publicidad. Es vital resaltar que, en esta área, la web es un recurso importante que permite recopilar datos e impulsar productos y servicios.

Por esta razón, es que las empresas han aprendido a vincular los SI con la web, mejorando considerablemente sus esfuerzos de marketing.

d. Recursos humanos

Como se sabe, cada empresa tiene la responsabilidad de preservar los registros de sus trabajadores (como fotografías, información fiscal, experiencia laboral, estado civil, etc.), los cuales son conservados por los SI. De igual modo, los SI entregan listas básicas que utilizan los administradores para valorar las competencias y oportunidades de los trabajadores. Asimismo, contribuyen en el registro y conservación de las evaluaciones que se les realizan a los mismos.

2.2.2 Otorgamiento del crédito

A. Definiciones

Morales & Morales (2014) indican que el crédito constituye un préstamo en unidades monetarias que se le brinda a una persona o entidad, con la promesa que estas devuelvan la cantidad prestada en el plazo y tiempo establecido, de acuerdo a los términos especificados, además de los costos, seguros y otros intereses que hayan sido asociados. Siguiendo estas líneas, el otorgamiento del crédito nace como un proceso que se puntualiza del resultado del estudio que se efectúa al solicitante para saber si este puede pagar el crédito, y de la impresión que surge en el analista con relación al solicitante, en su comportamiento posible de poder pagarlo.

Para Pari (2016), el otorgamiento del crédito se realiza por medio de la administración del crédito, la cual mide el riesgo que comprende las operaciones financieras y establece la viabilidad que supone este proceso para la entidad financiera.

Según Soto (2021), el crédito es una opción en la que se solicita dinero prestado con la condición de devolver dicha cantidad, además de los intereses. Bajo esta perspectiva, el otorgamiento del crédito es un proceso que una empresa realiza para prestar sus elementos monetarios, tomando como base a la confianza y a la investigación que le realiza al solicitante. Dicho otorgamiento se ejecuta a través de un contrato, en el que se plasma las promesas y fechas de pagos.

En síntesis, otorgar un crédito toma tiempo, puesto que se deben realizar diversos pasos y seguir ciertas normas para conocer si el cliente puede pagar o no el crédito. Para ello, es esencial analizar ciertos puntos, como su historial crediticio, indicadores financieros, garantías, entre otros.

B. Clasificación del crédito

Morales & Morales (2014) manifiestan que el crédito se clasifica en tres criterios:

a. Por su destino

El crédito es otorgado a dos destinos: producción y consumo. El primero financia las inversiones productivas, es decir, brinda a los empresarios capital para adquirir maquinaria, equipos, trabajadores y para producir productos. Este crédito a la producción también puede ser clasificado según el rubro al que será aplicado: pesca, industria, comercio, construcción, agricultura, etc. El segundo crédito es dirigido a las personas que adquieren productos y se puede clasificar en consumo inmediato y duradero.

b. Por las garantías otorgadas

En este apartado, el crédito se diferencia con garantía real y personal. La primera garantía significa que el deudor se hará cargo con uno de sus bienes, y la segunda indica que otro sujeto (avalista o fiador) responderá a la deuda.

c. Por su duración

Los créditos pueden presentar tres plazos: 1) A corto plazo (no más de un año) contribuye a aumentar el capital circulante, pagar los salarios, comprar materia prima, etc. de las empresas. 2) A mediano plazo (mayor a un año) permite financiar productos, proyectos o procesos de las empresas, a través de la ejecución de los medios de producción. 3) A largo plazo permite que las empresas adquieran activos fijos, como equipos, maquinarias o inmuebles.

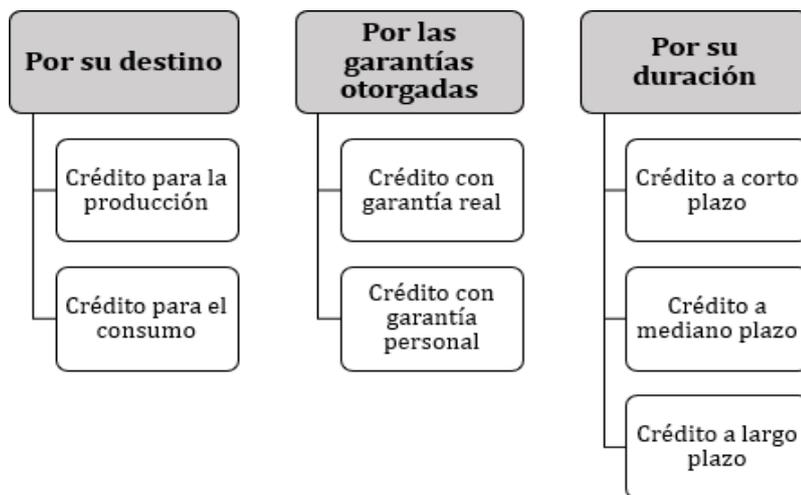


Figura 3. Clasificación del crédito.

C. Dimensiones del otorgamiento de crédito

Por lo general, el proceso que siguen las empresas para otorgar un crédito, se lleva a cabo por medio de tres pasos: investigación, análisis y aceptación del cliente (Morales & Morales, 2014).

a. Investigación

Antes de conceder algún crédito a un nuevo cliente o a un cliente ya determinado es fundamental que se conozca su capacidad financiera para adquirir endeudamiento. Para ello, se debe investigar sus antecedentes financieros, como capacidad de pago, historial crediticio, información brindada por otros proveedores o clientes; además, de entender el negocio del solicitante.

b. Análisis

Se estudian los datos e información antes recolectada, con el propósito de aceptar el otorgamiento o negación del crédito. En este apartado, principalmente se analizan dos aspectos:

- *Informes de créditos.* Esta información permite conocer y analizar cómo son los hábitos de pago del solicitante con otras entidades bancarias y proveedores.
- *Estados financieros.* Permiten analizar el capital de la empresa con respecto al total de la deuda, el activo circulante con relación a la deuda a corto plazo, la situación y la rentabilidad de la misma.

c. Aceptación del cliente

Cuando ha culminado la investigación y análisis, y se decide otorgar el crédito, entonces, se debe calcular un tope de crédito, de acuerdo al potencial de compras y capacidad de pago (tiempo y monto) que tiene el cliente.

Si en caso la investigación señalara, en primera instancia, que se debe negar el crédito, se puede considerar aceptar al cliente, teniendo en cuenta el nivel de calificación negativa que ha obtenido y considerando algunas garantías o avales.

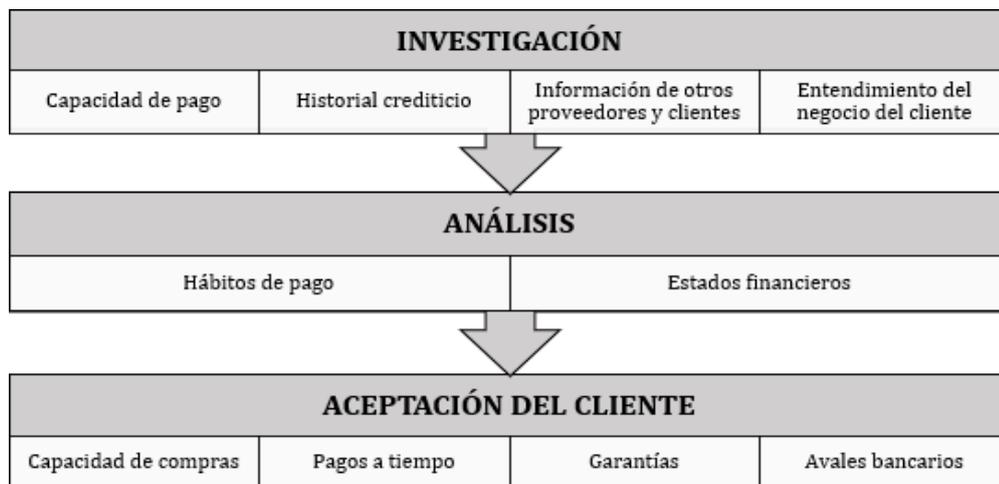


Figura 4. Proceso que se sigue para otorgar un crédito.

D. Elementos para evaluar y decidir el límite de crédito del cliente

Morales & Morales (2014) mencionan que los elementos que ayudan a evaluar y decidir el límite de crédito del cliente son:

- *Reputación.* Este elemento indica al analista de crédito, si el solicitante puede o no pagar la deuda, es decir, le señala si tiene la imagen de ser una persona que paga a tiempo o no, si se retrasa o no con los pagos, si le han negado el crédito otras empresas, etc.
- *Arraigo.* El analista debe conocer el tiempo que el solicitante permanece en su domicilio y trabajo, con el propósito de medir el riesgo.
- *Capacidad mercantil.* Es la capacidad que tiene el solicitante para hacerse cargo de la deuda, por medio de la producción de utilidades. En este elemento son evaluados los estados financieros del cliente para determinar las proporciones y disposiciones con las que cuenta para pagar el préstamo.
- *Solvencia.* Representa el estado de liquidez (dinero suficiente) con la que debe contar el solicitante para pagar la deuda. Puede que el cliente cuente con activos fijos, pero no con activo circulante, por lo que es esencial que se evalúe correctamente este elemento.
- *Garantía.* Permite determinar el riesgo con la que se corre cuando se otorga el crédito al cliente. La garantía puede ser real, personal, hipotecaria o prendaria.
- *Posición económica.* El analista debe estar atento a las variaciones o cambios económicos que puedan afectar a los límites de crédito.

2.3. Definición de términos básicos

Aceptación del cliente

Culminado la investigación y análisis, y aceptado el otorgamiento del crédito al cliente, se calcula un tope de crédito, de acuerdo a su potencial de compras y capacidad de pago. Si en caso la investigación señalara, en primera instancia, que se debe negar el crédito, se puede considerar aceptar al cliente, teniendo en cuenta el nivel de calificación negativa que ha obtenido y considerando algunas garantías o avales (Morales & Morales, 2014).

Almacenamiento de la información

Para el almacenamiento, la información debe ser agrupada, teniendo en cuenta algún criterio. Como soporte de almacenamiento se puede emplear archivadores físicos o una base de datos informática. Ya sea que la información se encuentre almacenada en diferentes departamentos o servicios, o en un solo sitio, esta deberá estar accesible (y ser recuperada) para todos los integrantes de la organización, además, de las partes interesadas (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011).

Análisis

Se estudian los datos e información antes recolectada, con el propósito de decidir el otorgamiento o negación del crédito. Principalmente se analizan los hábitos de pago y los estados financieros del cliente (Morales & Morales, 2014).

Captación y recolección de la información

Se capta información de la organización, tanto interna como externa, para luego enviarla hacia los SI, los cuales se encargarán de reagruparla, con la finalidad de impedir duplicidad de información o información inservible. (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011).

Crédito

El crédito constituye un préstamo en unidades monetarias que se le brinda a una persona o entidad, con la promesa que estas devuelvan la cantidad prestada en el plazo y tiempo establecido, de acuerdo a los términos especificados, además de los costos, seguros y otros intereses que hayan sido asociados (Morales & Morales, 2014).

Distribución y diseminación de la información

El SI debe difundir la información a toda la organización, con el propósito que sus integrantes puedan intervenir de manera expedita y exitosa a los escenarios que se presentan día a día, y en los cuales se vuelve importante resolver problemas y adoptar decisiones (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011).

Investigación

Antes de conceder algún crédito a un nuevo cliente o a un cliente ya determinado es fundamental que se conozca su capacidad financiera para adquirir endeudamiento. Para ello, se debe investigar sus antecedentes financieros (Morales & Morales, 2014).

Otorgamiento del crédito

El otorgamiento del crédito nace como un proceso que se puntualiza del resultado del estudio que se efectúa al solicitante para saber si este puede pagar el crédito, y de la impresión que surge en el analista con relación al solicitante, en su comportamiento posible de poder pagarlo (Morales & Morales, 2014).

Sistema de información

Un SI obtiene aquella información que una organización necesita para ponerla en disposición de sus integrantes, con la intención de apoyar en la adopción de decisiones, controlar las actividades y desempeñar las funciones según las estrategias planteadas. (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011).

Tratamiento de la información

Es una función esencial en todos los SI, puesto que busca, por medio del análisis, transformar a la información en una información provechosa y valiosa para el departamento, área, persona que lo necesite, dentro de la organización (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011).

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis general

El sistema de información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La captación y recolección de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.
- El almacenamiento de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.
- El tratamiento de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.
- La distribución diseminación de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

2.5. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
VARIABLE X: SISTEMA DE INFORMACIÓN	Un SI obtiene aquella información que una organización necesita para ponerla en disposición de sus integrantes, con la intención de apoyar en la adopción de decisiones, controlar las actividades y desempeñar las funciones según las estrategias planteadas (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011).	Captación y recolección de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Información externa e interna - Evaluación de la información - Eliminación de la información 	1 – 3	Ordinal	Likert
		Almacenamiento de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Agrupación de la información - Soporte - Accesibilidad a la información - Recuperación de la información 	4 – 7		
		Tratamiento de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Transformación de los datos - Análisis de la información 	8 – 9		
		Distribución y diseminación de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión de la información - Resolución de problemas - Adopción de decisiones 	10 – 12		

VARIABLE Y: OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO	El otorgamiento del crédito nace como un proceso que se puntualiza del resultado del estudio que se efectúa al solicitante para saber si este puede pagar el crédito, y de la impresión que surge en el analista con relación al solicitante, en su comportamiento posible de poder pagarlo (Morales & Morales, 2014).	Investigación	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de pago - Historial crediticio - Información de otros proveedores y clientes - Entendimiento del negocio del cliente 	13 – 16	Ordinal	Likert
		Análisis	<ul style="list-style-type: none"> - Hábitos de pago - Estados financieros 	17 – 18		
		Aceptación del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de compras - Pagos a tiempo - Garantías o avales bancarios 	19 – 21		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque

La investigación fue “cuantitativa”, puesto que es la más apropiada para conjeturar magnitudes y probar las hipótesis. Asimismo, al contar con un planteamiento minucioso y delimitado, así como un diseño bien definido, este enfoque es el más adecuado. Cabe resaltar, que este enfoque emplea un estudio estadístico, en el cual se trató con números (Hernández & Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño

Se apoyó en un “estudio no experimental”, ya que no se realizaron intervenciones en las variables, sino que estas fueron observadas e identificadas según cómo se comportan en su contexto (Pimienta & De la Orden, 2017). Además, el estudio fue de corte transaccional, puesto que los datos fueron captados en un único corte en el tiempo (Hernández & Mendoza, 2018).

3.1.3. Nivel

Se siguió un estudio correlacional, ya que se buscó describir las asociaciones entre las variables, en condiciones de relación causa-efecto (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

“La población comprende a todas las unidades que coinciden con ciertas descripciones” (Hernández & Mendoza, 2018).

El estudio tuvo una población que contiene a los 36 trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

3.2.2. Muestra

La muestra está integrada por una porción de los elementos de la población, los cuales han sido seleccionados para generalizar los resultados, ya que ellos serán los que entregarán la información y permitirán, por ende, que se midan y observen a las variables en indagación (Bernal, 2016).

En este estudio la muestra fue censal, lo cual significa que los 36 trabajadores que conforman a la población fueron tomados como muestra.

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnica a emplear

Pimienta & De la Orden (2017) indican que la encuesta, como técnica, es empleada, por medio de cuestionarios diseñados previamente, para captar información y saber cuál es la valoración de las unidades en análisis.

3.3.2. Descripción del instrumento

En palabras de Bernal (2016), el cuestionario integra una serie de preguntas que han sido formuladas, con la finalidad de dar origen a los datos requeridos que se necesitan para alcanzar las finalidades del estudio.

El cuestionario integró 21 ítems, los cuales han sido formulados, tomando en cuenta la escala de Likert.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

Los datos fueron gestionados a través de los softwares “IBM SPSS Statistics versión 26” y “Excel 2019”. De ellos se obtuvieron tablas y figuras que permitieron un análisis e interpretación más oportuna.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1 Resultados de la primera variable y sus dimensiones

Tabla 1

Sistema de información

“NIVELES”	“FRECUENCIA”	“PORCENTAJE”
BUENO	5	14%
DEFICIENTE	20	55%
REGULAR	11	31%
TOTAL	36	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

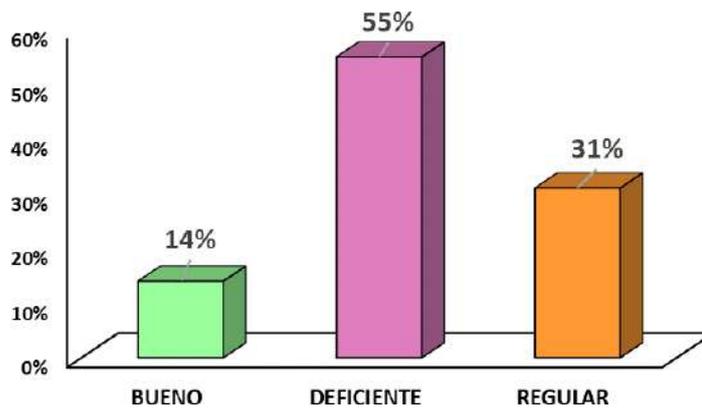


Figura 5. Sistema de información

El 55% registró una deficiencia en el sistema de información de la Caja Sullana del distrito de Barranca, debido a diferentes problemas originados dentro de las etapas de captación, almacenamiento, tratamiento y distribución de la información, lo que conlleva a interpretar que, existen problemas de entrada de datos y automatización, los almacenamientos cuentan con una seguridad insuficiente, se carece de herramientas analíticas de tratamiento, y los canales de comunicación resultan ser pocos efectivos para la entidad. No obstante, el 31% registró una regularidad en el sistema de información de la mencionada entidad financiera, y únicamente el 14% registró una efectividad sobre aquel sistema de información.

Tabla 2*Captación y recolección de la información*

“NIVELES”	“FRECUENCIA”	“PORCENTAJE”
BUENO	7	20%
DEFICIENTE	17	47%
REGULAR	12	33%
TOTAL	36	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

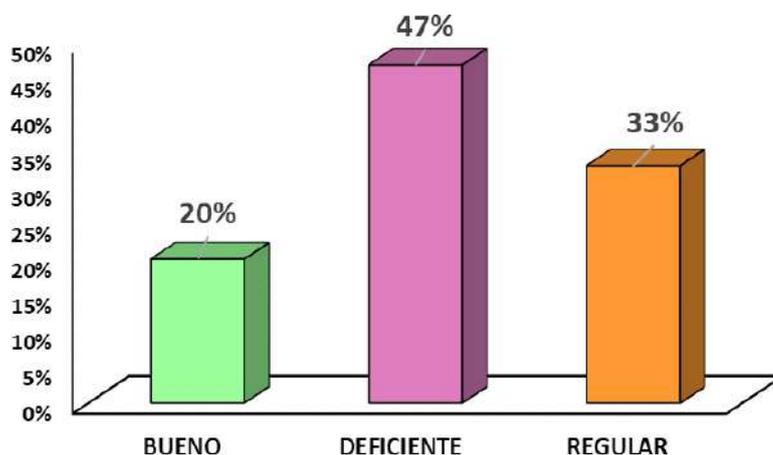


Figura 6. Captación y recolección de la información

El 47% registró una deficiencia en la captación y recolección de información de la Caja Sullana del distrito de Barranca, debido a diversos problemas ocurridos en la adquisición de datos externos e internos con falta de integración segura y de orígenes no confiables, en las evaluaciones de la información con ausencia de herramientas analíticas y escasas validaciones de datos, y en cada eliminación de información inadecuada al presentarse una ausencia de políticas claras y un aumento de riesgos de fuga de datos confidenciales. No obstante, el 33% registró una regularidad en la captación y recolección de información de la mencionada entidad financiera, y solo el 20% registró una efectividad sobre aquella captación y recolección de información.

Tabla 3

Almacenamiento de la información

“NIVELES”	“FRECUENCIA”	“PORCENTAJE”
BUENO	3	8%
DEFICIENTE	19	53%
REGULAR	14	39%
TOTAL	36	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

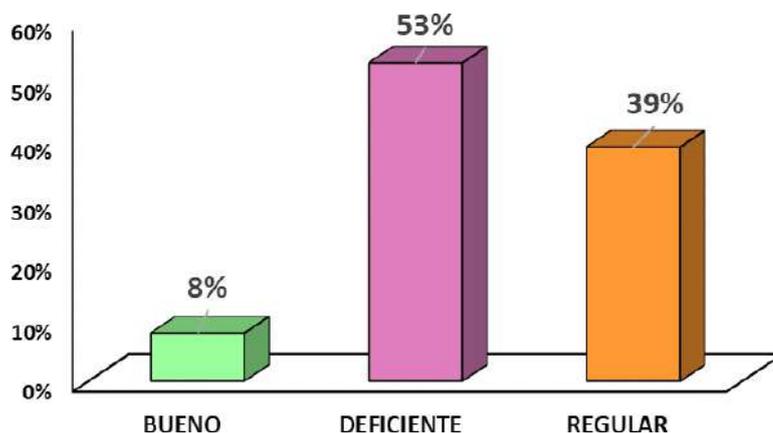


Figura 7. Almacenamiento de la información

El 53% registró una deficiencia en el almacenamiento de información de la Caja Sullana del distrito de Barranca, debido a distintos problemas derivados del agrupamiento de datos con ausencia de una estructura clara y organizada, del soporte tecnológico actual con falta de mantenimientos, de la accesibilidad a las informaciones con restricciones o con técnicas escasas de acceso remoto, y de las recuperaciones de datos con nulo respaldo periódico y con un sistema deficiente de indexaciones y búsquedas. No obstante, el 39% registró una regularidad en el almacenamiento de información de la mencionada entidad financiera, y solo el 8% registró una efectividad sobre aquel almacenamiento de información.

Tabla 4*Tratamiento de la información*

“NIVELES”	“FRECUENCIA”	“PORCENTAJE”
BUENO	4	11%
DEFICIENTE	21	58%
REGULAR	11	31%
TOTAL	36	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

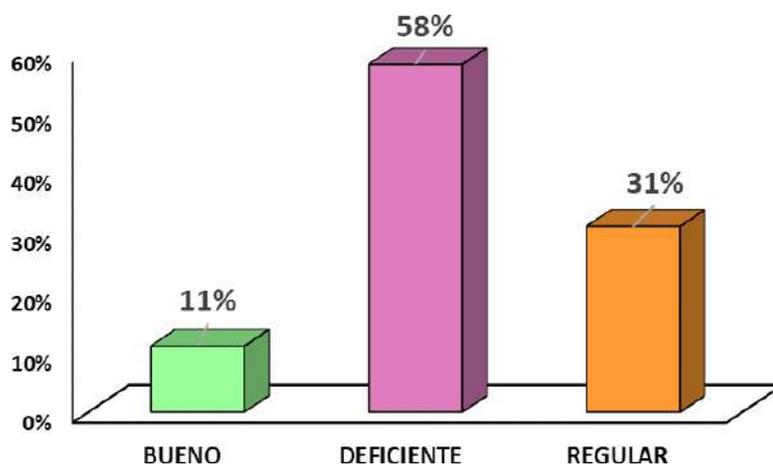


Figura 8. Tratamiento de la información

El 58% registró una deficiencia en el tratamiento de información de la Caja Sullana del distrito de Barranca, debido a ciertos problemas ocurridos en la transformación de datos y en los análisis de información. Esto permite conjeturar que, la transformación de datos en esta entidad, se ve acompañada de procesos manuales excesivos y de una notable falta de integración de los sistemas; mientras que, los análisis de datos se ven acaparados por una falta de capacitación en los trabajadores y de herramientas analíticas de amplia tecnología avanzada. No obstante, el 31% registró una regularidad en el tratamiento de información de la mencionada entidad financiera, y solo el 11% registró una efectividad sobre aquel tratamiento de información.

Tabla 5*Distribución y diseminación de la información*

“NIVELES”	“FRECUENCIA”	“PORCENTAJE”
BUENO	5	14%
DEFICIENTE	19	53%
REGULAR	12	33%
TOTAL	36	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

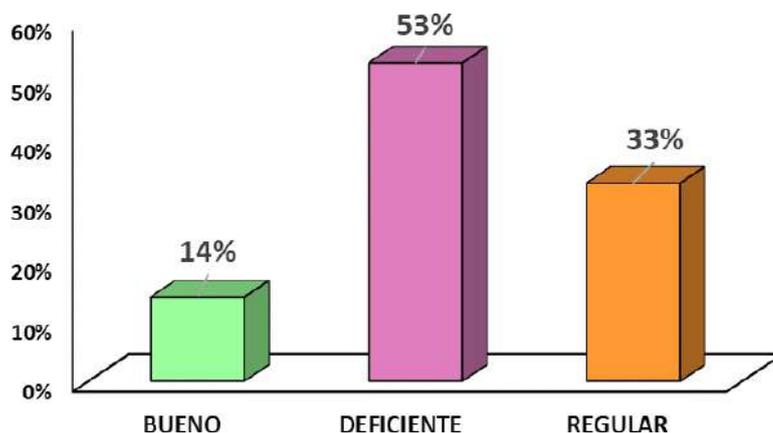


Figura 9. Distribución y diseminación de la información

El 53% registró una deficiencia en la distribución y diseminación de información de la Caja Sullana del distrito de Barranca, debido a posibles problemas derivados de la difusión de datos, resolución de problemas y adopción de decisiones. Aquello permite conjeturar que no se cuenta con unos efectivos canales de comunicación, que hay una escasez de trabajo colaborativo interdepartamental, y que existe desconexiones visibles entre la información y la estrategia tomada por la entidad. No obstante, el 33% registró una regularidad en la distribución y diseminación de información de la mencionada entidad financiera, y solo el 14% registró una efectividad sobre aquella distribución y diseminación de información.

4.1.2 Resultados de la segunda variable y sus dimensiones

Tabla 6

Otorgamiento del crédito

“NIVELES”	“FRECUENCIA”	“PORCENTAJE”
BUENO	6	17%
DEFICIENTE	21	58%
REGULAR	9	25%
TOTAL	36	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

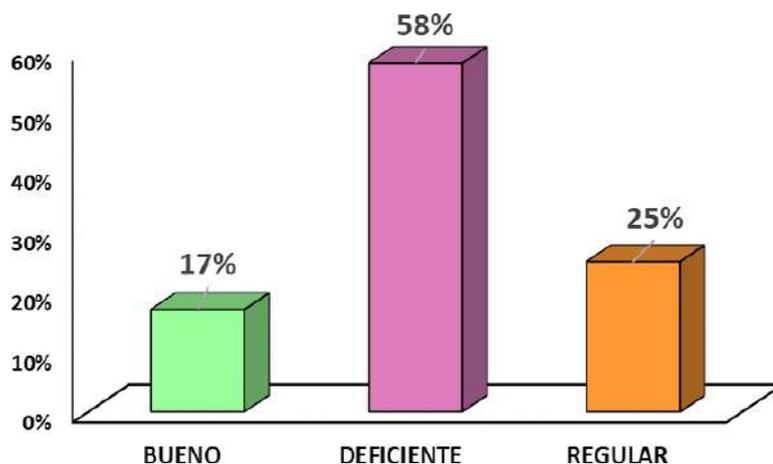


Figura 10. Otorgamiento del crédito

El 58% registró una deficiencia en el proceso de otorgamiento de crédito de la Caja Sullana del distrito de Barranca, debido a que las investigaciones realizadas evidencian una serie de informaciones incompletas sobre los clientes, los análisis de crédito son llevados a cabo por unos modelos de evaluaciones de riesgos desactualizados y unas pocas herramientas de análisis avanzado, y dado a que, en las aceptaciones de clientes, los procesos resultan ser lentos con demora de respuesta, evidenciando con ello, unas políticas excesivamente rigurosas e insuficientes. No obstante, el 25% registró una regularidad en el proceso de otorgamiento de crédito de la mencionada entidad financiera, y únicamente el 17% registró una efectividad sobre aquel proceso de otorgamiento de créditos.

Tabla 7
Investigación

“NIVELES”	“FRECUENCIA”	“PORCENTAJE”
BUENO	5	14%
DEFICIENTE	21	58%
REGULAR	10	28%
TOTAL	36	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

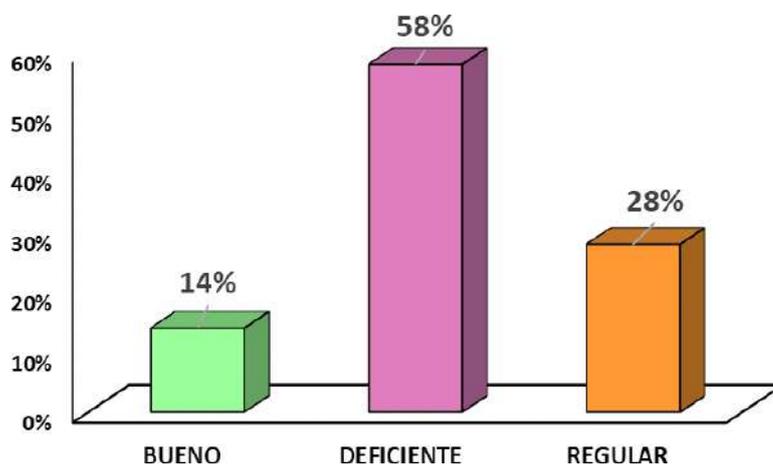


Figura 11. Investigación

El 58% registró una deficiencia en la etapa de investigación de la Caja Sullana del distrito de Barranca, debido a que la capacidad de pago del cliente se ve afectada por informaciones incompletas reunidas o análisis de flujo inefectivos, no se llega a tener un acceso directo a unos historiales crediticios completos y actualizados, se carece de mecanismos adecuados para llegar a recopilar información sobre otros proveedores y clientes, y se cuenta con un reducido entendimiento del sector o negocio donde opera el cliente, subestimando así, e inclusive, sobreestimando el riesgo asociado. No obstante, el 28% registró una regularidad en la etapa de investigación de la mencionada entidad financiera, y solo el 14% registró una efectividad sobre aquella etapa de investigación.

Tabla 8

Análisis

“NIVELES”	“FRECUENCIA”	“PORCENTAJE”
BUENO	6	17%
DEFICIENTE	21	58%
REGULAR	9	25%
TOTAL	36	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

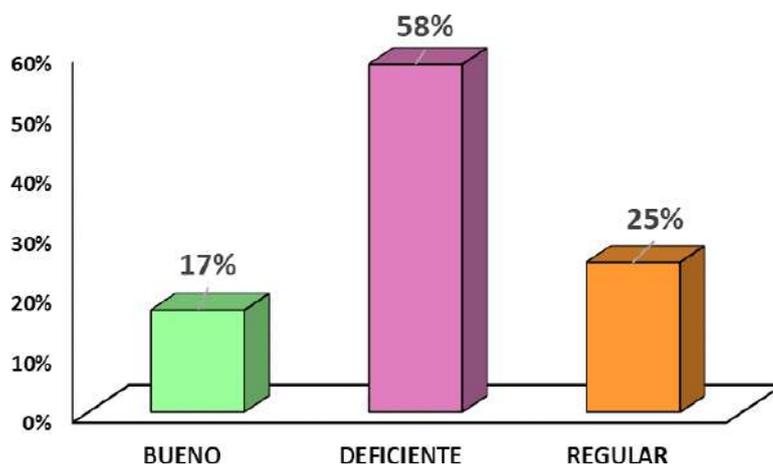


Figura 12. Análisis

El 58% registró una deficiencia en la etapa de análisis de la Caja Sullana del distrito de Barranca, debido a que no se logra analizar a detalle cada hábito de pago de los clientes, ignorando ciertos patrones de retrasos o cancelaciones, asimismo, dado a que no se llega a contar con el acceso total a estados financieros recientes y necesarios, conllevando a tener dificultades de evaluación sobre el estado financiero de estos clientes. No obstante, el 25% registró una regularidad en la etapa de análisis de la mencionada entidad financiera, y solo el 17% registró una efectividad sobre aquella etapa de análisis.

Tabla 9*Aceptación del cliente*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	11%
DEFICIENTE	19	53%
REGULAR	13	36%
TOTAL	36	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

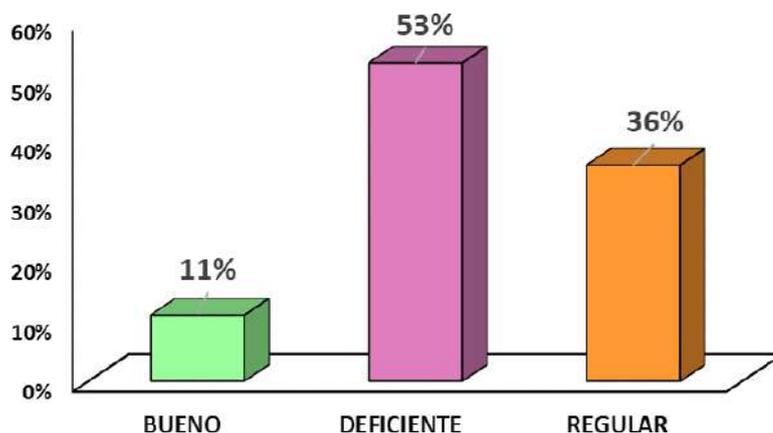


Figura 13. Aceptación del cliente

El 53% registró una deficiencia en la aceptación del cliente de la Caja Sullana del distrito de Barranca, debido a que se presentan unas evaluaciones incompletas de la capacidad de endeudamiento, no se llegan a realizar estudios sobre tendencias de consumo, no se logran fijar unas evaluaciones continuas del desempeño de los clientes en función de los pagos a tiempo; asimismo, las evaluaciones de la validez de cada garantía resultan ser ineficientes, y se cuenta con unas políticas de aceptación de clientes que resultan ser demasiado laxas y posibilitadoras de impagos y afectación financiera para la caja. No obstante, el 36% registró una regularidad en la etapa de aceptación del cliente de la mencionada entidad financiera, y solo el 11% registró una efectividad sobre aquella etapa de aceptación del cliente.

4.1.3 Tablas de contingencia y figuras

Tabla 10

Tabla cruzada de Sistema de información y Otorgamiento del crédito

		Otorgamiento del crédito			Total
		“Bueno”	“Deficiente”	“Regular”	
Sistema de información	Bueno	11%	0%	3%	14%
	Deficiente	0%	50%	5%	55%
	Regular	6%	8%	17%	31%
Total		17%	58%	25%	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

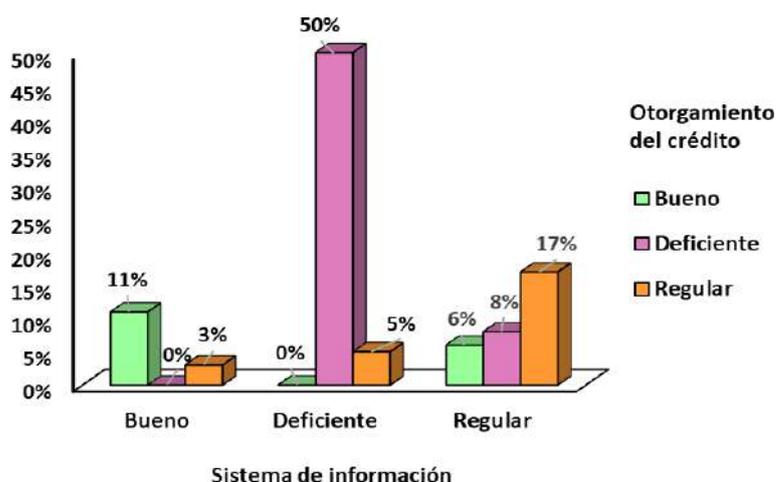


Figura 14. Sistema de información y Otorgamiento del crédito

El 50% señaló la deficiencia del sistema de información y del proceso de otorgamiento de crédito de la entidad financiera Caja Sullana – Barranca. El 17% señaló la regularidad del sistema de información y del proceso de otorgamiento de crédito de la entidad financiera en mención. El 11% destacó la efectividad del sistema de información y del proceso de otorgamiento de crédito de dicha entidad financiera. El 8% señaló, tanto la regularidad del sistema de información de la entidad, como la deficiencia de su proceso de otorgamiento de crédito. En cambio, el 6% señaló la regularidad del sistema de información, pero destacó la efectividad del proceso de otorgamiento de crédito. Mientras que, el 5% señaló, tanto la deficiencia del sistema de información, como la regularidad del proceso de otorgamiento de crédito. Y solo el 3% destacó la efectividad del sistema de información de esta entidad, pero señaló la regularidad de su proceso de otorgamiento de crédito.

Tabla 11*Tabla cruzada de Captación y recolección de la información con el Otorgamiento del crédito*

		Otorgamiento del crédito			Total
		“Bueno”	“Deficiente”	“Regular”	
Captación y recolección de la información	Bueno	11%	3%	5%	19%
	Deficiente	0%	42%	5%	47%
	Regular	6%	14%	14%	34%
Total		17%	59%	24%	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

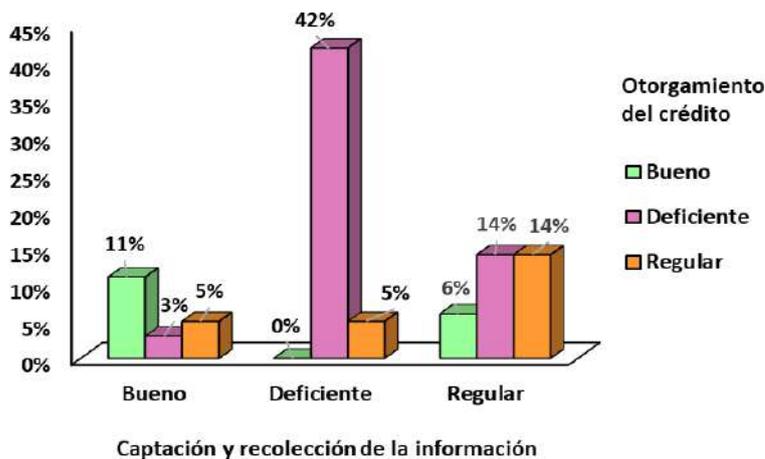


Figura 15. Captación y recolección de la información con el Otorgamiento del crédito

El 42% señaló la deficiencia de la captación y recolección de la información y del proceso de otorgamiento de crédito de la entidad financiera Caja Sullana – Barranca. Un 14% señaló, tanto la regularidad de la captación y recolección de información de esta entidad, como la deficiencia de su proceso de otorgamiento de crédito. En cambio, otro 14% señaló la regularidad de la captación y recolección de información y del proceso de otorgamiento de crédito de dicha entidad. El 11% destacó la efectividad de la captación y recolección de información y del proceso de otorgamiento de crédito. El 6% señaló la regularidad de la captación y recolección de información de la Caja Sullana, pero destacó la efectividad de su proceso de otorgamiento de crédito. Mientras que, un 5% destacó, la efectividad de la captación y recolección de información, pero señalando la regularidad del otorgamiento de crédito. Y otro 5% señaló la deficiencia de esta captación y recolección de información, y la regularidad de este proceso de otorgamiento de crédito.

Tabla 12

Tabla cruzada de Almacenamiento de la información con el Otorgamiento del crédito

		Otorgamiento del crédito			Total
		“Bueno”	“Deficiente”	“Regular”	
Almacenamiento de la información	Bueno	8%	0%	0%	8%
	Deficiente	0%	42%	11%	53%
	Regular	8%	17%	14%	39%
Total		16%	59%	25%	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

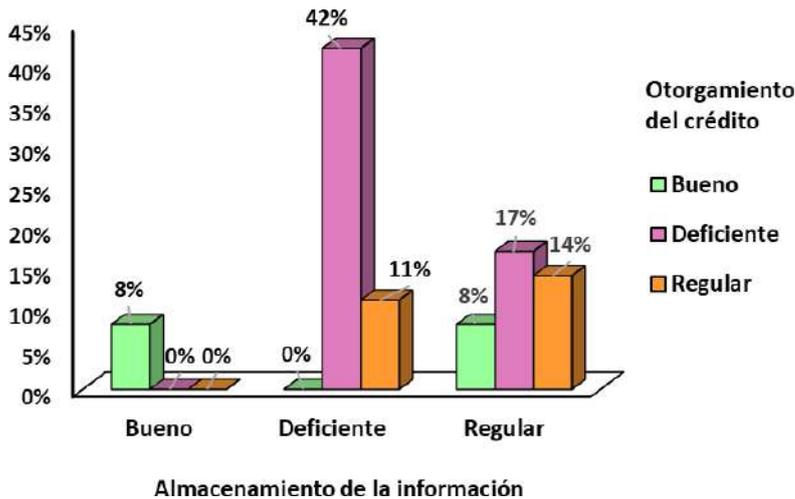


Figura 16. Almacenamiento de la información con el Otorgamiento del crédito

El 42% señaló la deficiencia del almacenamiento de la información, junto al proceso de otorgamiento de crédito de la entidad financiera Caja Sullana – Barranca. El 17% señaló, tanto la regularidad del almacenamiento de información de la entidad, como la deficiencia de su otorgamiento de crédito. El 14% señaló la regularidad del almacenamiento de la información y del proceso de otorgamiento de crédito de la entidad financiera mencionada. El 11% señaló la deficiencia del almacenamiento de la información, y la regularidad del proceso de otorgamiento de crédito. Un 8% destacó la efectividad del almacenamiento de la información, junto al proceso de otorgamiento de crédito de dicha entidad. Mientras que, otro 8% señaló, la regularidad del almacenamiento de información de la Caja Sullana, pero destacó la efectividad de su proceso de otorgamiento de crédito.

Tabla 13

Tabla cruzada de Tratamiento de la información con el Otorgamiento del crédito

		Otorgamiento del crédito			Total
		“Bueno”	“Deficiente”	“Regular”	
Tratamiento de la información	Bueno	11%	0%	0%	11%
	Deficiente	0%	50%	8%	58%
	Regular	6%	8%	17%	31%
Total		17%	58%	25%	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

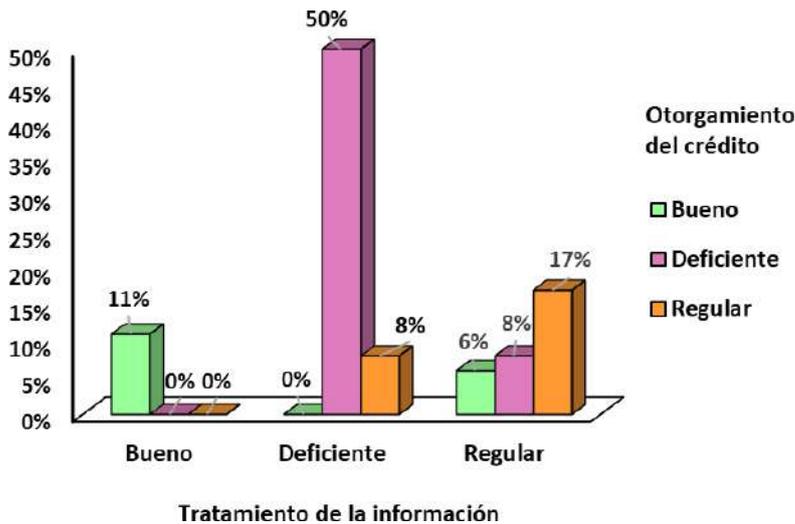


Figura 17. Tratamiento de la información con el Otorgamiento del crédito

El 50% señaló la deficiencia del tratamiento de la información, junto al proceso de otorgamiento de crédito de la entidad financiera Caja Sullana – Barranca. El 14% señaló la regularidad del tratamiento de la información y del proceso de otorgamiento de crédito de la entidad financiera mencionada. El 11% destacó la efectividad de este tratamiento de la información, junto a este proceso de otorgamiento de crédito. Un 8% señaló, la deficiencia del tratamiento de información de la entidad, como la regularidad de su otorgamiento de crédito. Otro 8% señaló la regularidad del tratamiento de la información, y la deficiencia del proceso de otorgamiento de crédito. Y solo el 6% señaló, la regularidad del tratamiento de la información de esta entidad financiera, pero destacando la efectividad de su proceso de otorgamiento de crédito.

Tabla 14*Tabla cruzada de Distribución y diseminación de la información con el Otorgamiento del crédito*

		Otorgamiento del crédito			Total
		“Bueno”	“Deficiente”	“Regular”	
Distribución y diseminación de la información	Bueno	8%	3%	3%	14%
	Deficiente	0%	47%	6%	53%
	Regular	8%	8%	17%	33%
Total		16%	58%	26%	100%

Nota: Test aplicado a trabajadores de la Caja Sullana del distrito de Barranca.

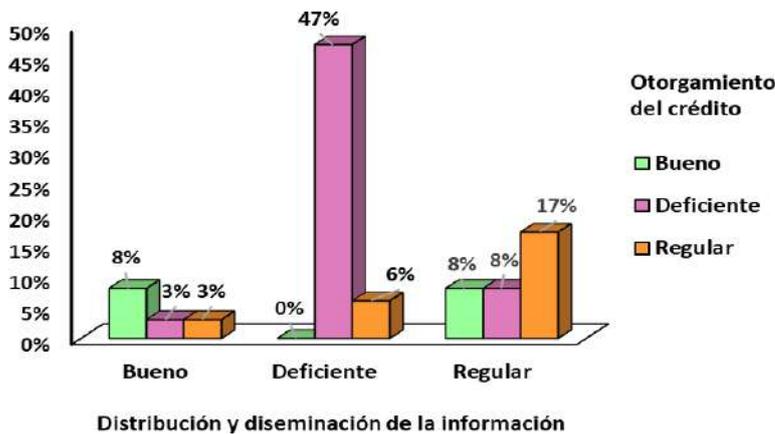


Figura 18. Distribución y diseminación de la información con el Otorgamiento del crédito

El 47% señaló la deficiencia de la distribución y diseminación de información y del proceso de otorgamiento de crédito de la entidad financiera Caja Sullana – Barranca. El 17% señaló, tanto la regularidad de la distribución y diseminación de información de esta entidad, como la deficiencia de su otorgamiento de crédito. Aunque, un primer 8% destacó la efectividad de la distribución y diseminación de información y del otorgamiento de crédito. Otro 8% señaló la regularidad de la distribución y diseminación de la información, pero destacó la efectividad del otorgamiento de crédito. Y otro 8% señaló la regularidad de la distribución y diseminación de información de esta entidad, junto a la deficiencia de su otorgamiento de crédito. El 6% señaló, la deficiencia de la distribución y diseminación de la información, junto a la regularidad del otorgamiento de crédito. Un 3% destacó la efectividad de esta distribución y diseminación de información, pero señalando la deficiencia del otorgamiento de crédito. Y otro 3% destacó también la efectividad de esta distribución y diseminación de información, pero señalando la regularidad de este otorgamiento de crédito.

4.1.4 Prueba de Normalidad

1. Hipótesis

Ho: Variables y dimensiones son normales

Ha: Variables y dimensiones no son normales

2. Nivel de significancia

Valor calculado (p) = 5%

3. Criterios

“Cuando (p) > 5%, se acopla la (Ho)”.

“Cuando (p) < 5%, se acopla la (Ha)”.

4. Resultado

Tabla 15
“Prueba de normalidad”

Variable y Dimensiones	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de información	0.930	36	0.024
Otorgamiento del crédito	0.921	36	0.013
Captación y recolección de la información	0.915	36	0.009
Almacenamiento de la información	0.900	36	0.003
Tratamiento de la información	0.909	36	0.006
Distribución y diseminación de información	0.936	36	0.039
Investigación	0.890	36	0.002
Análisis	0.867	36	0.000
Aceptación del cliente	0.888	36	0.002

Nota. Elaboración propia

5. Decisión

La tabla demuestra unas significancias calculadas inferiores al 5%, de forma que, no se cumple el supuesto de normalidad y, por ende, se emplea el estadístico Rho de Spearman para el cálculo de las correlaciones.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

1. Hipótesis:

Ho: El sistema de información no se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

Ha: El sistema de información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

2. Criterios:

“Cuando $(p) > 5\%$, se admite la (HoG)”

“Cuando $(p) < 5\%$, se admite la (HaG)”

3. Aplicación del SPSS

Tabla 16

“Correlación entre Sistema de información y Otorgamiento del crédito”

			Sistema de información	Otorgamiento del crédito
Rho de Spearman	Sistema de información	Coefficiente de correlación	1.000	0.702
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	36	36
	Otorgamiento del crédito	Coefficiente de correlación	0.702	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	36	36

Nota. Elaboración Propia

4. Conclusión

Se admite que el sistema de información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022, tras obtenerse una significancia igual a cero, y una correlación moderada de 0.702 Rho de Spearman.

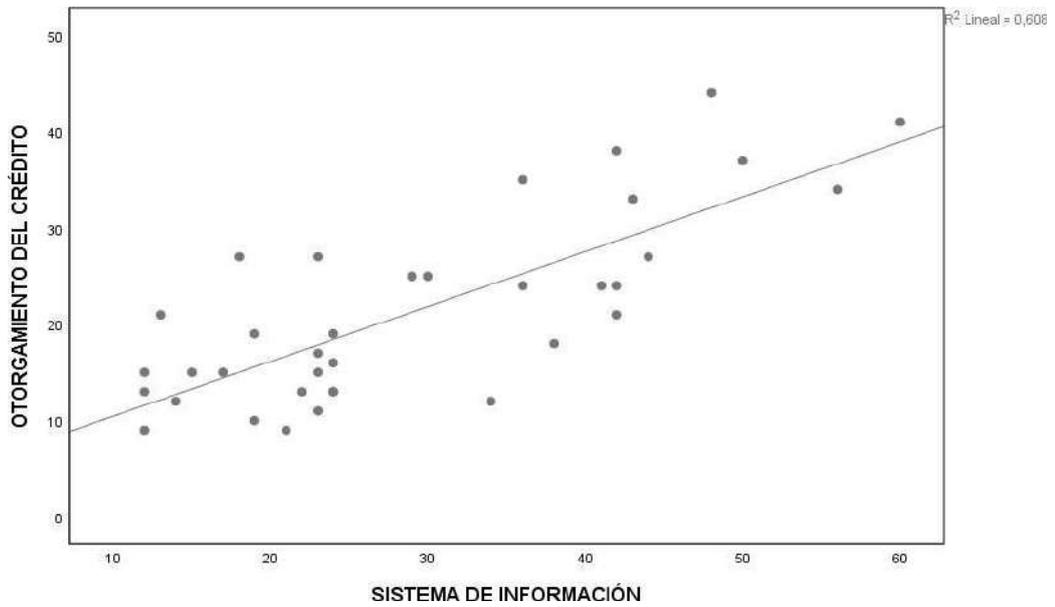


Figura 19. Correlación entre Sistema de información y Otorgamiento del crédito

Tras una proximidad relativa de los puntos a la recta, la asociación entre sistema de información y el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, resulta ser moderada.

4.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

1. Hipótesis:

Ho: La captación y recolección de la información no se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

Ha: La captación y recolección de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

2. Criterios:

“Cuando $(p) > 5\%$, se admite la (HoE1)”

“Cuando $(p) < 5\%$, se admite la (HaE1)”

3. Aplicación del SPSS

Tabla 17

Correlación entre Captación y recolección de la información con el Otorgamiento del crédito

			Captación y recolección de la información	Otorgamiento del crédito
Rho de Spearman	Captación y recolección de la información	Coefficiente de correlación	1.000	0.677
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	36	36
	Otorgamiento del crédito	Coefficiente de correlación	0.677	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	36	36

Nota. Elaboración Propia

4. Conclusión

Se admite que la captación y recolección de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022, tras obtenerse una significancia igual a cero, y una correlación moderada de 0.677 Rho de Spearman.

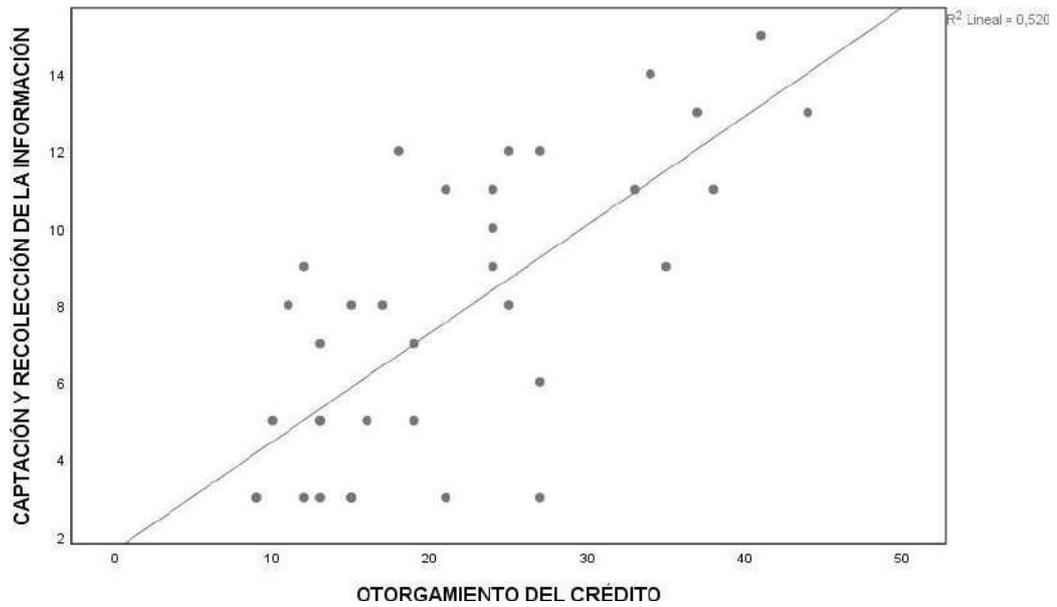


Figura 20. Correlación entre Captación y recolección de la información con el Otorgamiento del crédito

Con una proximidad relativa de los puntos a la recta, la relación entre captación y recolección de la información con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, resulta ser moderada.

4.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

1. Hipótesis:

Ho: El almacenamiento de la información no se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

Ha: El almacenamiento de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

2. Criterios:

“Cuando $(p) > 5\%$, se admite la (HoE2)”

“Cuando $(p) < 5\%$, se admite la (HaE2)”

3. Aplicación del SPSS

Tabla 18

Correlación entre Almacenamiento de la información con el Otorgamiento del crédito

			Almacenamiento de la información	Otorgamiento del crédito
Rho de Spearman	Almacenamiento de la información	Coeficiente de correlación	1.000	0.689
		Sig. (bilateral)		0.000
	Otorgamiento del crédito	N	36	36
		Coeficiente de correlación	0.689	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	36	36

Nota. Elaboración Propia

4. Conclusión

Se admite que el almacenamiento de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022, tras obtenerse una significancia igual a cero y una correlación moderada de 0.689 Rho de Spearman.

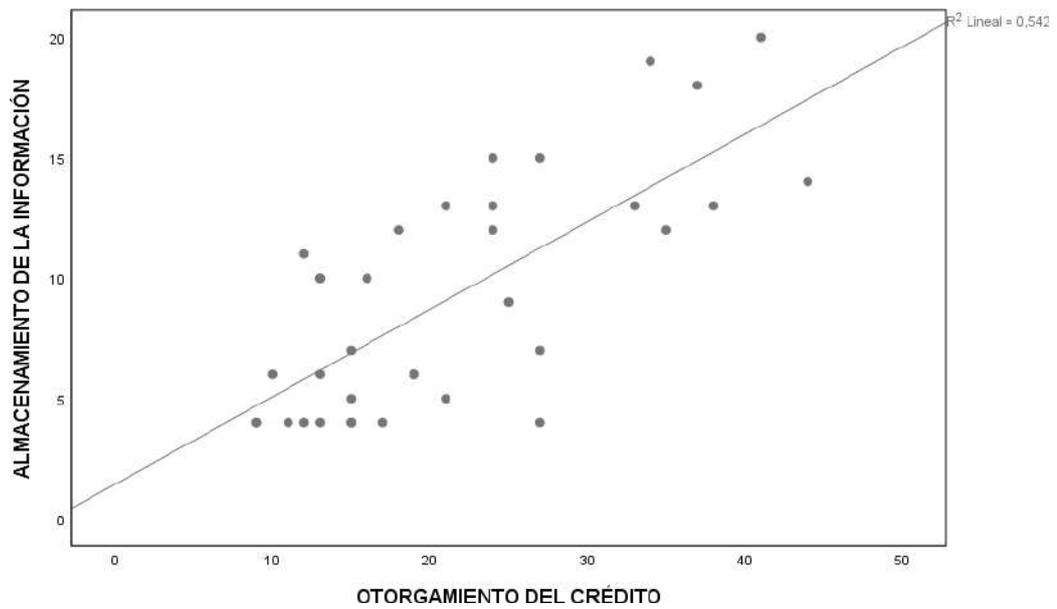


Figura 21. Correlación entre Almacenamiento de la información con el Otorgamiento del crédito

Tras una proximidad relativa de los puntos a la recta, la relación del almacenamiento de la información con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, resulta ser moderada.

4.2.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica

1. Hipótesis:

Ho: El tratamiento de la información no se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

Ha: El tratamiento de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

2. Criterios:

“Cuando $(p) > 5\%$, se admite la (HoE3)”

“Cuando $(p) < 5\%$, se admite la (HaE3)”

3. Aplicación del SPSS

Tabla 19

Correlación entre Tratamiento de la información con el Otorgamiento del crédito

			Tratamiento de la información	Otorgamiento del crédito
Rho de Spearman	Tratamiento de la información	Coefficiente de correlación	1.000	0.709
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		36	36
	Otorgamiento del crédito	Coefficiente de correlación	0.709	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		36	36	

Nota. Elaboración Propia

4. Conclusión

Se admite que el tratamiento de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022, tras obtenerse una significancia igual a cero, y una correlación moderada de 0.709 Rho de Spearman.

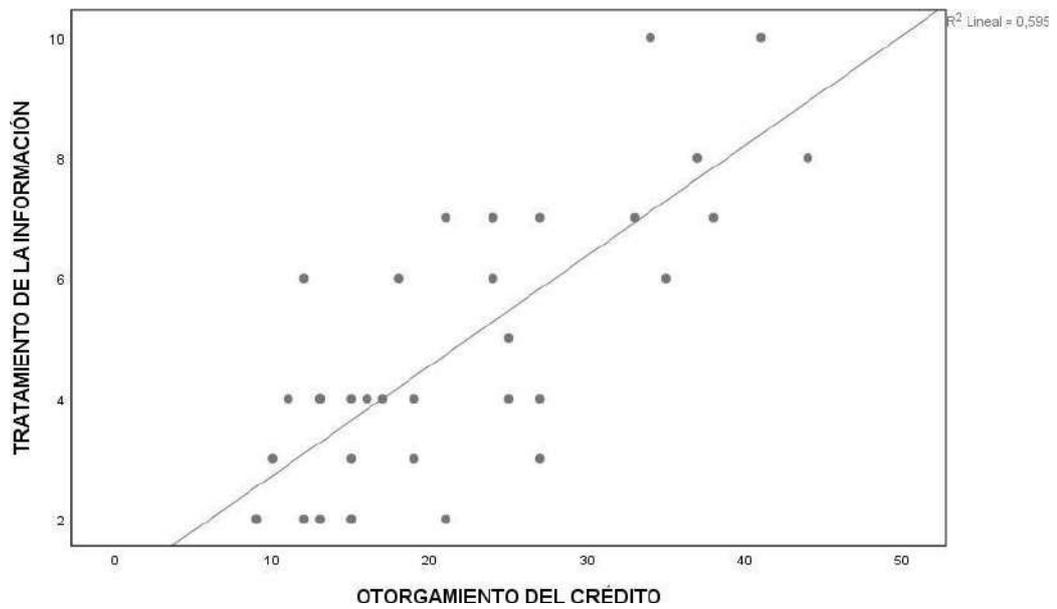


Figura 22. Correlación entre Tratamiento de la información con el Otorgamiento del crédito

Tras una proximidad relativa de los puntos a la recta, la relación del tratamiento de la información con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, resulta ser moderada.

4.2.5 Contrastación de la cuarta hipótesis específica

1. Hipótesis:

Ho: La distribución y diseminación de la información no se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

Ha: La distribución y diseminación de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.

2. Criterios:

Cuando $(p) > 5\%$, se admite la (HoE4)

Cuando $(p) < 5\%$, se admite la (HaE4)

3. Aplicación del SPSS

Tabla 20

Correlación entre Distribución y diseminación de la información con el Otorgamiento del crédito

			Distribución y diseminación de la información	Otorgamiento del crédito
Rho de Spearman	Distribución y diseminación de la información	Coefficiente de correlación	1.000	0.598
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	36	36
	Otorgamiento del crédito	Coefficiente de correlación	0.598	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	36	36

Nota. Elaboración Propia

4. Conclusión

Se admite que la distribución y diseminación de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022, tras obtenerse una significancia igual a cero, y una correlación moderada de 0.598 Rho de Spearman.

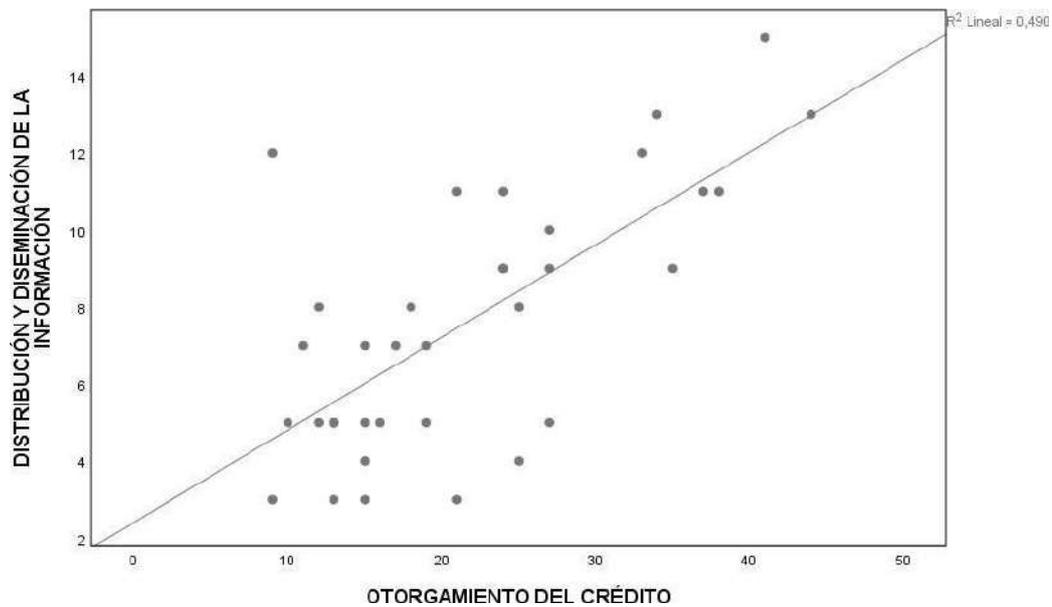


Figura 23. Correlación entre Distribución y diseminación de la información con el Otorgamiento del crédito

Tras una proximidad relativa de los puntos a la recta, la relación de la distribución y diseminación de la información con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, resulta ser moderada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Se referenció a Inocente (2018) con su estudio *“Implementación de un sistema de información web para la mejora del proceso de crédito de la empresa Credyfacil Yoilso S.A.C., Cerro de Pasco – 2018”*, porque implementó un SI y consiguió mejorar con ello, el proceso de crédito, de manera que se disminuyó el índice de morosidad y de duración de análisis de créditos. Siendo este hallazgo, una descripción relativa y referente al resultado de esta tesis, donde se confirma que el sistema de información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022, con un grado moderado correlativo de 0.702 Rho de Spearman.

De La Cruz (2019) con su escrito *“Sistema de información financiero para la eficiencia operativa en el área de créditos de la Empresa Consultora Solución Financiera S.A.C.”*, concluyó que el SIS contribuye significativamente en la competitividad operativa de la empresa estudiada, de forma que reduce el tiempo de otorgamiento de créditos y del resto de actividades del área. Siendo aquello, compatible con el primer resultado específico de esta tesis, donde se confirma que la captación y recolección de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, con un grado moderado correlativo de 0.677 Rho de Spearman.

Paredes (2019) con su escrito *“Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018”*, concluyó que existe una asociación relevante de 0.858 entre calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la banca estudiada. Siendo aquello, compatible con el segundo resultado específico de esta

investigación, donde se confirma que el almacenamiento de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, con un grado moderado correlativo de 0.689 Rho de Spearman.

Mientras que, Moncada & Muñoz (2020) y su estudio *“Aplicación de la metodología del algoritmo K-Nearest Neighbours del modelo Scoring y su incidencia en la calificación del cliente en el otorgamiento del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pío X Limitada, Cajamarca, durante el año 2019”*, señalaron que la aplicación de dicho método incide notablemente en la clasificación del solicitante, al contribuir calificaciones correctas a los clientes e incrementando aquellos análisis calificados como malos en un 13%. Siendo aquello, compatible con el tercer resultado específico de esta tesis, donde se confirma que el tratamiento de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, con un grado moderado correlativo de 0.709 Rho de Spearman.

Por último, se citó a Sotelo (2022) con su escrito *“Gestión de innovación tecnológica y otorgamiento de créditos en un CAFAE de Lima, 2021”*, donde se confirmó la relación entre gestión de innovación tecnológica y otorgamiento de créditos en la señalada entidad de Lima. Siendo aquello, compatible con el cuarto resultado específico de esta tesis, donde se admite que la distribución y diseminación de información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, con un grado moderado correlativo de 0.598 Rho de Spearman.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primero, se admite que el sistema de información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022, tras hallarse un nivel de correlación de 0.702 Rho de Spearman. Se determina que, debido a diferentes problemas detectados en el actual sistema de información de dicha entidad, y en sus etapas de captación, almacenamiento, tratamiento y distribución de la información, se obtiene un pasable proceso de otorgamiento de crédito con afectaciones sobre las investigaciones iniciales, los análisis de riesgos y las aceptaciones de clientes.

Segundo, se admite que la captación y recolección de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la caja señalada, tras hallarse un nivel de correlación de 0.677 Rho de Spearman. Se establece que, existen diversos problemas sobre la fase actual de captación de información de dicha entidad, la cual involucra a la adquisición de datos externos e internos, evaluaciones de la información, y la eliminación de datos inadecuados; acompañados con una falta de integración segura de datos, con una ausencia de herramientas analíticas y escasas de validaciones de datos, con una ausencia de políticas claras, y un aumento de riesgos de fuga de datos confidenciales.

Tercero, se admite también que el almacenamiento de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la caja indicada, tras hallarse un nivel de correlación de 0.689 Rho de Spearman. Se establece que, existen diversos problemas sobre la fase actual de almacenamiento de información de dicha entidad, la cual involucra agrupamientos de datos, soporte tecnológico, accesibilidad, y recuperaciones de datos; los

cuales se ven acompañados por una ausencia de estructura clara y organizada, faltas de mantenimiento en los soportes, restricciones o técnicas escasas de acceso remoto, con un nulo respaldo periódico, y con un sistema deficiente de indexaciones y búsquedas.

Cuarto, se admite que el tratamiento de información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en dicha caja, tras hallarse un nivel de correlación de 0.709 Rho de Spearman. Se establece que, existen una serie de problemas sobre la fase actual de tratamiento de información de dicha entidad, la cual involucra la transformación de los datos y el análisis de la información; acompañados por procesos manuales excesivos, una notable falta de integración de los sistemas, una falta de capacitación en los trabajadores, y una ausencia de herramientas analíticas de amplia tecnología avanzada.

Quinto y último, se admite que la distribución y diseminación de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la caja en mención, tras hallarse un nivel de correlación de 0.598 Rho de Spearman. Se establece que, existen una serie de problemas sobre la fase actual de distribución de información de dicha entidad, la cual involucra la difusión, resolución, y adopción de decisiones, acompañados por unos inefectivos canales de comunicación, una escasez de colaboración interdepartamental, y una desalineación visible entre la información y la estrategia tomada.

6.2. Recomendaciones

Con los hallazgos determinados por la investigadora, sugiero a la Gerencia Central de Administración de la Caja Sullana del distrito de Barranca, resolver las problemáticas señaladas en el presente estudio, mediante una actualización y revisión de las tecnologías de la información, un autoanálisis de los procesos, y una reestructuración parcial de las actuales medidas de seguridad, de tal manera que, se cuente con un buen sistema de información, lo suficientemente adecuado para el correcto otorgamiento del crédito.

Asimismo, sugiero resolver las problemáticas presentadas en la etapa de captación y recolección de la información, implementando un sistema de dato más integrado, seguro, y automatizado, de tal forma que se fomente una plena cultura que valide cada dato y gestión efectiva de las informaciones.

Sugiero también, resolver los problemas presentados en la etapa de almacenamiento de la información, adoptando un sistema moderno de almacenaje, y estableciendo políticas de gestión de datos que resulte ser efectiva y práctico para la seguridad total del cliente.

Sugiero resolver los problemas hallados en la etapa de tratamiento de la información, adoptando una nueva tecnología avanzada de análisis de datos, mejorando las integraciones de los sistemas, capacitando a los trabajadores sobre habilidades y competencias analíticas, y ofreciendo una máxima seguridad de los datos en cada etapa del tratamiento.

Finalmente, sugiero resolver los problemas encontrados en la etapa de distribución y disseminación de la información, implementando nuevos canales de comunicación efectiva, fomentando el trabajo colaborativo entre todos los departamentos y áreas, mejorando el tiempo de respuesta con una mayor velocidad sobre las decisiones tomadas, y garantizando la seguridad de los datos en cada uno de los procesos señalados..

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Castellanos, A., García, A., & Gómez, D. (2020). Implementación y uso de sistemas de información contable en empresas de tipo pymes (tesis de licenciatura). Universidad Católica de Pereira, Pereira, Colombia.
- De La Cruz, A. (2019). Sistema de información financiero para la eficiencia operativa en el área de créditos de la Empresa Consultora Solución Financiera S.A.C. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Inocente, G. (2018). Implementación de un sistema de información web para la mejora del proceso de crédito de la empresa Credyfacil Yoilso S.A.C., Cerro de Pasco - 2018. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú.
- Mendoza, A. (2018). Análisis de la eficiencia del proceso de otorgamiento de líneas de crédito de banco Bolivariano en el Ecuador (tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Moncada, A., & Muñoz, M. (2020). Aplicación de la metodología del algoritmo K-Nearest Neighbours del modelo Scoring y su incidencia en la calificación del cliente en el otorgamiento del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pío X Limitada, Cajamarca, durante el año 2019 (tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Paredes, E. (2019). Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana, 2011 - 2018 (tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Pari, P. (2016). El control interno y su incidencia en el otorgamiento de crédito de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna, agencia San Martín, del último trimestre 2014 (tesis de licenciatura). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.

- Sanabria, M. (2020). Modelo para el otorgamiento, seguimiento y control de crédito de los clientes (tesis de maestría). Universidad EAFIT, Cali, Colombia.
- Sotelo, J. (2022). Gestión de innovación tecnológica y otorgamiento de créditos en un CAFAE de Lima, 2021 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Soto, M. (2021). Estrategias de gestión para la mejora en el otorgamiento de crédito de la cartera pyme de la entidad financiera - agencia Chiclayo, 2020 (tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación (4a ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa (1a ed.). España: Publicaciones de la Universitat Jaume I.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). Sistemas de información gerencial (14a ed.). Ciudad de México, México: Pearson.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y cobranza (1a ed.). México, D.F., México: Grupo Editorial Patria.
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación (3a ed.). México: Pearson.
- Sousa, K., & Oz, E. (2017). Administración de los sistemas de información (7a ed.). México, D.F., México: Cengage Learning.

7.3 Fuentes hemerográficas

Duckardt, B., López, M., Albanese, D., & Briozzo, A. (2019). La importancia del informe de auditoría para el otorgamiento de crédito. *Cuadernos de Contabilidad*, 20(50), 1-22. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc20-50.iaao>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO EN LA CAJA SULLANA, BARRANCA – 2022

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿De qué manera el sistema de información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022?	Determinar de qué manera el sistema de información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.	El sistema de información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE INFORMACIÓN <i>(Variable 1)</i></p> <p>Dimensión 1: Captación y recolección de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información externa e interna - Evaluación de la información - Eliminación de la información <p>Dimensión 2: Almacenamiento de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agrupación de la información - Soporte - Accesibilidad a la información - Recuperación de la información <p>Dimensión 3: Tratamiento de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transformación de los datos - Análisis de la información <p>Dimensión 4: Distribución y diseminación de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Difusión de la información 	<p>1. Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p> <p>2. Diseño de investigación: No experimental, transversal</p> <p>3. Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>4. Población y Muestra: 36 trabajadores</p> <p>5. Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta, cuestionario</p>
ESPECÍFICOS	¿De qué manera la captación y recolección de la información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022?	Establecer de qué manera la captación y recolección de la información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.	La captación y recolección de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.		
	¿De qué manera el almacenamiento de la información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022?	Establecer de qué manera el almacenamiento de la información se relaciona con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.	El almacenamiento de la información se relaciona significativamente con el otorgamiento del crédito en la Caja Sullana, Barranca – 2022.		

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión



CUESTIONARIO SOBRE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y

OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

Buenos días. El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer su opinión con respecto al sistema de información y el otorgamiento del crédito. Se le agradece responder con total honestidad, a las siguientes preguntas ubicadas en el cuadro de abajo. Es importante indicar que sus respuestas serán anónimas para este estudio.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

II. INSTRUCCIONES

Las preguntas presentan cinco alternativas: *siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca*. Usted deberá marcar solo una de ellas con una “X” (equis).

Si tiene alguna duda puede expresarla a la persona a cargo de este cuestionario.

ÍTEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
SISTEMA DE INFORMACIÓN					
I. CAPTACIÓN Y RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN					
1. Los especialistas de la empresa captan información externa e interna adecuada que sirve durante el proceso de otorgamiento de créditos.					
2. El sistema de información de la empresa evalúa la información, impidiendo duplicidad de información que pueda provocar confusiones durante el análisis al cliente.					
3. El sistema de información elimina información que no sea útil, mejorando y haciendo más eficiente el proceso de análisis al cliente.					

II. ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN					
4. La información recopilada es agrupada según los criterios que van a ser analizados en el cliente.					
5. La información es almacenada en una base de datos de carácter informático.					
6. Usted puede acceder con facilidad a la información almacenada.					
7. De existir algún inconveniente informático, la información almacenada puede ser recuperada rápidamente.					
III. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN					
8. Los datos entregados son transformados en información valiosa para el proceso de otorgamiento de créditos.					
9. Se realiza un análisis exhaustivo de la información antes de otorgar créditos.					
IV. DISTRIBUCIÓN Y DISEMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
10. Se difunde la información a todos los integrantes de la empresa.					
11. La distribución de la información le permite intervenir en la resolución de problemas que existen en la Caja Sullana.					
12. La distribución de la información le permite adoptar las decisiones adecuadas en beneficio de la Caja Sullana.					
OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO					
I. INVESTIGACIÓN					
13. Se toma en cuenta la capacidad de pago del solicitante, antes de brindarle el crédito.					
14. Se toma en cuenta el historial crediticio del solicitante, antes de otorgarle el crédito.					
15. Se recopila información de los proveedores y clientes del solicitante, antes de brindarle el crédito.					
16. Se procura investigar y comprender el negocio del solicitante, antes de otorgarle el crédito.					
II. ANÁLISIS					
17. Se analiza minuciosamente los hábitos de pago del solicitante.					
18. Se analiza cada uno de los estados financieros del solicitante para conocer su situación, grado de rentabilidad, activo circulante, etc.					
III. ACEPTACIÓN DEL CLIENTE					
19. Se calcula el límite de crédito a entregar, en función de la capacidad de compras del solicitante.					
20. Se calcula el límite de crédito a entregar, en función de la capacidad para pagar a tiempo del solicitante.					
21. Si se considera necesario, antes de entregar el crédito, se solicita garantías o avales bancarios.					

Anexo 3: Baremación

V1: SISTEMA DE INFORMACIÓN

1. Baremación de la V1:

- Máximo: $12(5) = 60$
- Mínimo: $12(1) = 12$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 60 - 12 = 48$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 48/3 = 16$

A. Baremación de la D1 de la V1: Captación y recolección de la información

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

B. Baremación de la D2 de la V1: Almacenamiento de la información

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

C. Baremación de la D3 de la V1: Tratamiento de la información

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

D. Baremación de la D4 de la V1: Distribución y diseminación de la información

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

V2: OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

1. Baremación de la V2:

- Máximo: $9(5) = 45$
- Mínimo: $9(1) = 9$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 45 - 9 = 36$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 36/3 = 12$

A. Baremación de la D1 de la V2: Investigación

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

B. Baremación de la D2 de la V2: Análisis

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

C. Baremación de la D3 de la V2: Aceptación del cliente

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

Anexo 4: Base de datos

N°	V1	V2	V1				V2		
			D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
1	34	12	9	11	6	8	6	2	4
2	38	18	12	12	6	8	11	3	4
3	23	11	8	4	4	7	6	2	3
4	19	10	5	6	3	5	4	2	4
5	15	15	3	5	2	5	6	4	5
6	43	33	11	13	7	12	15	6	12
7	13	21	3	5	2	3	5	5	11
8	30	25	12	9	5	4	9	5	11
9	56	34	14	19	10	13	17	5	12
10	22	13	7	6	4	5	5	3	5
11	23	27	3	7	4	9	11	7	9
12	18	27	6	4	3	5	14	3	10
13	14	12	3	4	2	5	5	3	4
14	29	25	8	9	4	8	6	8	11
15	50	37	13	18	8	11	19	9	9
16	44	27	12	15	7	10	12	6	9
17	48	44	13	14	8	13	20	10	14
18	41	24	10	15	7	9	10	6	8
19	42	21	11	13	7	11	7	5	9
20	21	9	3	4	2	12	4	2	3
21	17	15	3	7	3	4	8	2	5
22	12	13	3	4	2	3	6	4	3
23	24	13	5	10	4	5	8	2	3
24	24	13	5	10	4	5	8	2	3
25	36	24	9	12	6	9	9	5	10
26	23	17	8	4	4	7	9	3	5
27	24	19	7	6	4	7	10	4	5
28	12	15	3	4	2	3	6	4	5
29	42	24	11	13	7	11	10	4	10
30	12	9	3	4	2	3	4	2	3
31	24	16	5	10	4	5	7	3	6
32	36	35	9	12	6	9	15	10	10
33	23	15	8	4	4	7	8	2	5
34	19	19	5	6	3	5	10	4	5
35	60	41	15	20	10	15	20	10	11
36	42	38	11	13	7	11	18	8	12