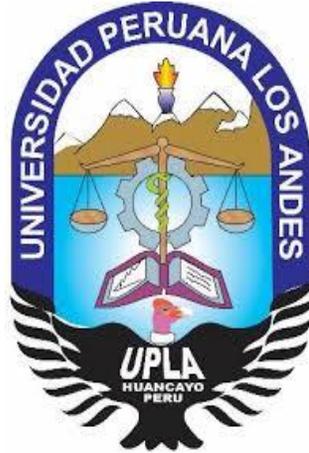


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del Área de
Créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(as) : Bach. Luis Gustavo Sulluchuco Flores

Asesor : Mtro. Martinez Vitor Paul Denis

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 27.02.2021 - 26.02.22

Huancayo - Perú
2021

Hoja de aprobacion de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de
la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020

PRESENTADO POR:

Bach. Sulluchuco Flores Luis Gustavo

PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE

PRIMER MIEMBRO

SEGUNDO MIEMBRO

TERCER MIEMBRO

Huancayo...de.....del 2021

Asesor

Mtro. Martinez Vitor Paul Denis.

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo constante y necesario para seguir cumpliendo mis metas, y por enseñarnos con el ejemplo que todos los sueños se cumplen con constancia y disciplina.

El Autor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana los Andes y los docentes por compartir sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

A nuestro asesor, quien nos ha Guido con su paciencia, y su rectitud como Docente.

Y a la Caja Metropolitana Lima agencia Huancayo por su valioso aporte a nuestra investigación.

Luis

Contenido

Portada.....	¡Error! Marcador no definido.
Hoja de aprobacion de jurados	2
Asesor.....	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Contenido	6
Contenido de Tablas.....	10
Contenido de figuras	11
Resumen.....	12
Abstract	13
Introducción	14
CAPITULO I.....	16
PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	16
1.2 Delimitación del Problema	17
1.3 Formulación del Problema.....	18
1.3.1 Problema General	18
1.3.2 Problemas Específicos	18
1.4 Justificación.....	19

1.4.1	Social	19
1.4.2	Teórica	19
1.4.3	Metodológica	19
1.5	Objetivos.....	20
1.5.1	Objetivo General.....	20
1.5.2	Objetivos Específicos	20
CAPITULO II		21
MARCO TEÓRICO.....		21
2.1	Antecedentes del Estudio.....	21
2.2	Bases Teóricas ò Científicas.....	31
2.3	Marco Conceptual.....	36
CAPITULO III.....		39
HIPÓTESIS.....		39
3.1.	Hipótesis General	39
3.2	Hipótesis Especifica	39
3.3	Variables.....	39
CAPITULO IV.....		42
METODOLOGÍA		42
4.1	Método de Investigación	42
4.2	Tipo de Investigación	43

4.3	Nivel de Investigación	43
4.4	Diseño de la Investigación.....	43
4.5	Población y Muestra	44
4.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	45
4.7	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	46
4.8	Aspectos Éticos de la Investigación	46
CAPITULO V		47
RESULTADOS.....		48
5.1	Descripción de resultados	48
5.2	Contraste de Hipótesis	54
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		60
CONCLUSIONES		64
RECOMENDACIONES		65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		66
ANEXOS.....		69
Anexo 01: Matriz de Consistencia		70
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables		71
Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento		73
Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación		75
Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento.....		77

Anexo 06: La data de procesamiento de datos	82
Anexo 07: Consentimiento informado	83
Anexo 08: Fotos	84

Contenido de Tablas

Tabla 01: <i>Fuentes de información</i>	48
Tabla 02: <i>Análisis de crédito</i>	49
Tabla 03: <i>Trabajo en equipo</i>	50
Tabla 04: <i>Optimización de procesos</i>	51
Tabla 05: <i>Compromiso con la calidad</i>	52
Tabla 06 <i>Correlación de hipótesis general</i>	54
Tabla 07 <i>Hipótesis específica N° 1</i>	55
Tabla 08 <i>Correlación hipótesis N° 2</i>	57
Tabla 09 <i>Correlación hipótesis N° 3</i>	58

Contenido de figuras

Figura 01: Fuentes de información	48
Figura 02: Análisis de crédito	49
Figura 03: Trabajo en equipo	51
Figura 04: Optimización de procesos.....	52
Figura 05: <i>Compromiso con la calidad</i>	53

Resumen

La presente investigación intitulada “Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020”, planteo como problema general: ¿Qué relación Existe entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020?; el objetivo de la investigación fue determinar qué relación existe entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020. La hipótesis planteada fue: Existe una relación significativa entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020. La metodología de la investigación es el método científico, el tipo de investigación aplicada, el nivel de investigación correlacional, el diseño de la investigación correlacional simple y la población es de 48. La investigación concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532, el cual indica que existe una relación correlación positiva media, por ello se afirma: Existe una relación significativa entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020. Se sugiere capacitar a todo el personal de la Caja Metropolitana Lima en técnicas de mejoramiento continuo para así poder mejorar la productividad mediante el trabajo en equipo, optimización de proceso y compromiso con la calidad.

Palabras clave: Evaluación financiera, fuentes de información, análisis de crédito, mejoramiento continuo, trabajo en equipo, optimización de procesos y compromiso con la calidad.

Abstract

The present investigation entitled "Financial Evaluation and Continuous Improvement of the credit area of the Lima Metropolitan Caja Huancayo Agency 2020", raised as a general problem: What relationship exists between Financial Evaluation and Continuous Improvement of the credit area of the Lima Metropolitan Caja Huancayo Agency 2020 ?; The objective of the research was to determine what relationship exists between Financial Evaluation and Continuous Improvement of the credit area of the Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020. The hypothesis was: There is a significant relationship between Financial Evaluation and Continuous Improvement of the credit area of the Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020. The research methodology is the scientific method, the type of applied research, the level of correlational research, the simple correlational research design and the population is 48. The research concludes that the Coefficient of Spearman's Rho correlation is 0.532, which indicates that there is a medium positive correlation relationship, therefore it is stated: There is a significant relationship between Financial Evaluation and Continuous Improvement of the credit area of the Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020. Training is suggested. to all the staff of the Caja Metropolitana Lima in continuous improvement techniques in order to improve productivity through teamwork, process optimization and commitment to quality.

Keywords: Financial evaluation, information sources, credit analysis, continuous improvement, teamwork, process optimization and commitment to quality.

Introducción

El presente proyecto de investigación es titulada como “Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020”.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar qué relación existe entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020. La metodología de la investigación es el método científico, el tipo de investigación aplicada, el nivel de investigación correlacional, el diseño de la investigación correlacional simple. Para obtener los resultados de la investigación se siguió el siguiente orden de la estructura de la investigación:

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Es el campo más importante, porque se describe la realidad problemática, sus delimitaciones, se formula el problema general y los problemas específicos, también la justificación, y se determina objetivos tanto general como específicos.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.

Se da a conocer los Antecedentes previos de Investigación, se fundamentan las bases teóricas y se define el Marco Conceptual.

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

Se fundamenta planteando la Hipótesis General de la Investigación y las Hipótesis específicas, se realiza la Operacionalización de las variables.

CAPITULO IV METODOLOGÍA.

Se menciona el método científico a utilizar, el tipo, nivel y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de dato, la técnica de procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos de la Investigación.

CAPÍTULO V RESULTADO

Describe los resultados y la contratación de hipótesis.

Finalmente, el análisis y discusión de resultado, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

El Autor

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

A nivel internacional el mejoramiento continuo es un proceso progresivo que incorpora actividades, capacitación continua para los niveles de desempeño del recurso humano, incorpora nuevas tecnologías, inversión en maquinarias de alta tecnología al ser más eficientes, realiza investigación y desarrollo, evita las fallas, permite ahorrar, pues si se incurre ocasionan grandes pérdidas; así mismo permite el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, por lo tanto es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos.

En el contexto específico de la investigación se observa la escasa aplicación de la Gerencia Científica, inadecuados métodos de trabajo por parte del personal, desinterés en la mejora del servicio gubernamental lo que ocasiona mala percepción de los usuarios que expresan su discrepancia ante los servicios brindados de la entidad.

La evaluación financiera está conformada por empresas comerciales, servicios y productivas con personería Natural o Jurídica que manejan sus recursos en forma empírica; basándose en la experiencia y el sentido común. El tiempo y la experiencia práctica, ha permitido administrar sus negocios para la toma de decisiones. Las características de la información de las microempresas sobre sus ingresos y gastos son informaciones no precisas, aun así, saben aproximadamente cuánto se ha vendido, y cuánto deben los clientes y cuánto dinero hay en caja en forma empírica.

Sin embargo, el problema de Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo es la evaluación financiera ya que esta determina la situación económica y financiera; y es evaluada de forma empírica basándose en estimaciones y supuestos sobre los ingresos y

gastos no reflejando la verdadera situación económica y financiera; ya que tienen dificultad para realizar la evaluación financiera por que los microempresarios no cumplen con la entrega de una información fiable sobre sus ingresos, gastos y compras. Ya que los microempresarios registran sus operaciones económicas en cuadernos simples y/o hojas simples simplificando sus datos, y registrando solo los montos significativos; registrando sus operaciones de compras y ventas de manera incompleta, en algunos casos solo registran sus operaciones de ingresos o ventas, tomándole más importancia a este, más no sus operaciones de compras, y en microempresas de producción no hay un buen registro de sus operaciones en base a su rubro, donde no utilizan notas de pedido ni hoja de costos, dificultando así su manejo de recursos económicos para toma de decisiones.

De todo lo expuesto, se justifica la realización de esta presente investigación, ¿Qué relación Existe entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020?

1.2 Delimitación del Problema

Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará dentro de las instalaciones del área de crédito de la caja Metropolitana Lima agencia Huancayo

Delimitación Temporal

Cuando se menciona desde el punto de vista temporal el periodo de la investigación para transformar la realidad observada comprende los seis meses del presente año, considerando que la investigación es de corte transversal con datos tomados en un momento en el tiempo.

Delimitación Conceptual o Temática

El presente trabajo está Delimitado por la Variable 1 es evaluación financiera La evaluación financiera “es el estudio que se hace de la información, que proporciona la contabilidad y toda la demás información disponible para tratar de determinar la situación financiera o sector específico de ésta. Por otro lado, también se debe determinar la estructura y condición de financiamiento, y a su vez la afectación del proyecto hacia las finanzas de la entidad, ya que esto determinará si la misma es sujeto de crédito ante la posible necesidad de financiamiento”. (Fernandez, 2007)

La variable 2 es mejoramiento continuo Según (Vargas & Aldan, 2011) definieron el mejoramiento continuo como “un sistema de gerencia integral que compromete a toda la organización, basado este propósito en la misión y en la visión de la misma”.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿Qué relación Existe entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿Qué relación Existe entre evaluación financiera y trabajo en equipo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020?
2. ¿Qué relación Existe entre evaluación financiera y optimización de procesos del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020?
3. ¿Qué relación Existe entre evaluación financiera y compromiso con la calidad del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

La presente investigación se realiza con la finalidad de poder conocer sobre la evaluación financiera y el mejoramiento continuo en el área de créditos de la Caja Metropolitana.

1.4.2 Teórica

La Justificación Teórica para la presente Investigación se representa por 2 variables de Investigación donde la Variable 1 es evaluación financiera. La evaluación financiera es “el estudio que se hace de la información, que proporciona la contabilidad y toda la demás información disponible para tratar de determinar la situación financiera o sector específico de ésta. Por otro lado, también se debe determinar la estructura y condición de financiamiento, y a su vez la afectación del proyecto hacia las finanzas de la entidad, ya que esto determinará si la misma es sujeto de crédito ante la posible necesidad de financiamiento”. (Fernandez, 2007)

La variable 2 es mejoramiento continuo Según (Vargas & Aldan, 2011) definieron “el mejoramiento continuo como un sistema de gerencia integral que compromete a toda la organización, basado este propósito en la misión y en la visión de la misma”.

De esta manera se piensa contribuir a la empresa Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo.

1.4.3 Metodológica

Los objetivos de esta investigación tienen claridad para su elaboración, por ende se utilizará el método cuantitativo, con el tipo de investigación aplicado, con el nivel de investigación correlacional y con el diseño de investigación correlacional simple de

carácter transversal, porque no se hará la manipulación de las variables, también se empleara la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, de esta manera se buscara mostrar la relación entre la variable evaluación financiera y mejoramiento continuo.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar qué relación existe entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre evaluación financiera y trabajo en equipo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.
2. Determinar la relacione que existe entre evaluación financiera y optimización de procesos del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.
3. Determinar la relación que existe entre evaluación financiera y compromiso con la calidad del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

Internacional

(Cobos & Analuisa, 2017) con su tesis “Mejoramiento continuo a los procesos de control interno previo y el proceso presupuestario de la Dirección Administrativa Financiera de la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del AGRO AGROCALIDAD Planta Central – Quito” de la Universidad Central del Ecuador de la ciudad de Quito, para el título de ingeniería en contabilidad y auditoría. En el resumen argumenta lo siguiente:

La investigación menciona que “con el fin de mejorar los procesos de Control Interno Previo y el Proceso Presupuestario de la Dirección Administrativa Financiera de la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del AGRO AGROCALIDAD, localizada en la ciudad de Quito - Planta Central, utilizando la metodología del Círculo de Deming o llamado la Mejora Continua. Mediante la aplicación de la metodología del PDCA, (Plan, Do, Check and Act), símbolos estratégicos, permiten mejorar el desempeño económico e institucional consciente por tal motivo incorporar mejoras continuas a los procesos financieros, siendo una retroalimentación, de las normas, leyes, mediante la optimización de los recursos económicos, aplicando la eficiencia y eficacia al momento de ejecutarlos. El resultado que se evidencia

tiene un alcance analítico - descriptivo, que permite desarrollar herramientas de ayuda como Check List, plantillas, matrices, se demuestra un análisis directo situacional, asignando responsables y compromisos”.

(Baque & Pincay, 2019) con su investigación “Evaluación financiera y su incidencia en el desarrollo de los negocios de los comerciantes “Autónomos Alajuela”, ciudad de Portoviejo” de la Universidad Estatal del Sur de Manabí de Ecuador, para optar el título de Ingeniera Comercial. En su resumen argumenta lo siguiente:

En su investigación menciona lo siguiente nace a raíz del movimiento telúrico 16 de abril más conocido como 16 A que sufrió la ciudad de Portoviejo hace tres años, proponiendo como tema Evaluación financiera y su incidencia en el desarrollo de los negocios de los comerciantes autónomos Alajuela, ciudad de Portoviejo, el cual tiene la finalidad de conocer el financiamiento actual y como ha incidido en el desarrollo comercial. Tuvo como objetivo analizar la situación actual de financiamiento en los negocios de los comerciantes y como se encuentran en las instalaciones ubicados físicamente. La metodología aplicada es la descriptiva porque se utilizó para describir y analizar la situación actual de los comerciantes y conocer que le impide al desarrollo comercial, además se apoyó en el método analítico permitió interpretar cuadros estadísticos, y finalmente el método bibliográfico permitió recopilar información necesaria en la que se sustenta la investigación científica. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y la encuesta como forma de recopilación de información referente a los comerciantes. Se concluye con una

propuesta de capacitación en temas de financiamiento y registro contable y estrategias de comercialización para el fortalecimiento comercial.

(Pava, 2020) con su tesis “Evaluación financiera integral de proyectos lineales: Propuesta metodológica” de la Universidad Católica de Colombia de la ciudad de Bogotá. En su resumen menciona que:

La investigación menciona que “se pueden clasificar de varias maneras: Según su tipología ambiental pueden ser proyectos lineales o concentrados, en este caso vamos a hablar de los proyectos lineales ya que comprenden una construcción de Carreteras, túneles, líneas, canalización, vías fluviales, sistema de riego y vías hidráulicas, ductos y cableados. A partir de estas construcciones se realiza un mejoramiento interno y externo para el país en temas de movilidad, transporte, abastecimiento, mejor alternativa de vida a las personas, se facilita la comunicación entre ciudades, ya que todo esto beneficia a una comunidad, escrito desde en el entorno teórico. A su vez cuando se lleva a la práctica, la falta de planificación integral del territorio y la implementación, es decir, de la inclusión de lo socio ambiental, conduce a sobrecostos y retrasos que perjudican el desarrollo del país, por tanto, el presente trabajo de grado tiene como objetivo realizar una Evaluación Financiera Integral de Proyectos Lineales Propuesta Metodológica. Para obtener los resultados, se desarrolló un proceso que consistió en cuatro etapas: en la primera se observaron los proyectos lineales del país, en la segunda se identificó la gestión socio ambiental, en la tercera se realizó un análisis de la evaluación financiera tradicional e integral y por último para dar respuesta a la pregunta de

investigación se realizó un proyecto lineal, un análisis socio ambiental y una evaluación financiera integral, a través del Algoritmo de Dijkstra, como resultado, se logró obtener rutas sostenibles y así mitigar sobrecostos y retrasos para el desarrollo del país”.

(Paz, 2017) con su investigación “Diseñar una estrategia de mantenimiento de una gran empresa de servicios de enfierradura constructiva, mediante el uso de técnicas de mejoramiento continuo” de la Universidad Técnica Federico Santa María. En su investigación argumenta lo siguiente:

La investigación menciona que “el desarrollo de una nueva estrategia de mantenimiento para una gran empresa de servicios de enfierradura constructiva. La nueva estrategia de mantenimiento será estructurada en base al área crítica de la empresa, con el objetivo de reducir los tiempos de interrupción y aumentar la disponibilidad de los equipos. Para lograr lo descrito en el párrafo anterior, se utilizarán diversas técnicas de mejoramiento continuo, como el Mantenimiento Productivo Total (TPM), “Kanban”, “Poka-Yoke”, entre otras. Además, se utilizará el historial de fallas de los equipos del área crítica como base de datos para formular las actividades preventivas. Así mismo, se utilizará el material disponible dentro de la biblioteca técnica de Armacero Matco, para realizar una revisión de las pautas de mantenimiento preventivo de cada equipo perteneciente al área crítica y asegurar que las actividades de mantenimiento preventivo satisfagan a cabalidad lo indicado por el fabricante”.

(Cassagne, 2020) con su investigación “Implementación de software didáctico como mejoramiento continuo en los procesos productivos enfocado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Artes Gráficas Senefelder C.A.” de la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. En su resumen menciona lo siguiente:

La investigación tiene “como objetivo implementar un software didáctico como mejoramiento continuo en los procesos productivos para la empresa Artes Gráficas Senefelder. Este software presenta la solución a los problemas de mala calidad, devoluciones y reclamos de los clientes generados en la empresa, se decide, bajo autorización previa de la Alta Gerencia, implementar un software didáctico para la capacitación del personal operativo. La empresa Artes Gráficas Senefelder, capacita técnicamente a su personal operativo cuando se planifica y coordina la llegada de un técnico extranjero, proceso que es muy costoso, el aprendizaje técnico de la mayoría del personal operativo ha sido mediante un entrenamiento cruzado, es decir, entre operadores y ayudantes de máquina. Cabe recalcar que para el desarrollo del programa se realizó una investigación de cómo se estaba llevando a cabo el proceso de capacitación de los empleados, con el fin de mejorar la enseñanza– aprendizaje, se desarrolló un software didáctico, novedoso y con una interfaz amigable. El programa fue desarrollado con el software Adobe Animate, que consiste en la auto capacitación del personal operativo, usando conexión con una base de datos, que es aquella en donde se van almacenar los resultados de las evaluaciones de los empleados. Una vez terminado el desarrollo del programa se procedió a la implementación y testeo del mismo en la empresa Senefelder,

en la que participaron los empleados del departamento de litografía con el objetivo de verificar si el software sirve como herramienta de aprendizaje y finalmente se obtuvieron resultados positivos”.

Nacional

(Coaquira, 2017) con su tesis “Mejoramiento continuo del sistema de gestión de riesgos mediante la aplicación correcta del IPERC de la Unidad Minera Tacaza” de la Universidad Nacional del altiplano de la ciudad de Puno, para optar el título profesional de ingenieros de minas. En su investigación argumento los siguiente:

La investigación menciona que “el objetivo fue la mejora continua del Sistema de Gestión de Riesgos de la Unidad Minera Tacaza, mediante la correcta aplicación de la Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos (IPERC). Debido a que la Unidad Minera Tacaza cuenta con debilidades en este proceso, como son la falta de elaboración de un procedimiento, la falta de elaboración de una matriz de Línea Base y el inadecuado uso del IPERC Continuo; herramientas que afectan la mejora continua del Sistema de Gestión de Riesgos. Para la solución de este problema se realizó un diagnóstico del Sistema de Gestión de Riesgos, revisión de documentos y herramientas de gestión, revisión de las normativas nacionales e internacionales, y observaciones en el área de operaciones; con la finalidad de determinar cuáles son las deficiencias en la IPERC y determinar la metodología más adecuada para su correcta aplicación. Conociendo la metodología más adecuada, se logró establecer un procedimiento y una matriz de Línea Base; herramientas que permitieron determinar cuáles son los peligros y riesgos existentes en el área de

operaciones; y determinar cuáles son los controles existentes y/o a implementar para reducir los niveles de riesgo. Además, estas herramientas permitirán a la empresa mejorar las condiciones del ambiente de trabajo, mejorar el manejo de la documentación del Sistema de Gestión de Riesgos, mejorar la capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores, y afrontar exitosamente las fiscalizaciones externas. De esta manera se logra establecer una mejora continua en el Sistema de Gestión de Riesgos de la Unidad Minera Tacaza”.

(Casavilca, 2016) con su investigación “Financiamiento, calidad y mejoramiento continuo que inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en el sector de ferreterías en el distrito de Ayacucho, 2015” de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la ciudad de Ayacucho, para optar el título profesional de Contador Público. En su resumen menciona lo siguiente:

La investigación menciona que el “problema identificado es el siguiente: ¿De qué manera el financiamiento, la calidad y el mejoramiento continuo inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en el sector de ferreterías en el distrito de Ayacucho? Para dar respuesta al problema identificado se ha propuesto el siguiente objetivo general: Determinar que el financiamiento, la calidad y el mejoramiento continuo son factores que inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en el sector de ferreterías en el distrito de Ayacucho. Para el cumplimiento del objetivo propuesto se han propuesto los siguientes objetivos específicos: Determinar que el financiamiento inciden la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho; Determinar que la calidad es un factor que incide en la

rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho; Determinar que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho. La modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica documental mediante la recolección de información de fuentes como: textos, tesis e información de internet. Los resultados de las encuestas: De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 90% de los encuestados consideran que el financiamiento incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 93% de los encuestados consideran que la calidad es un factor muy importante que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 80% de los encuestados consideran que el mejoramiento continuo es un factor esencial que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho”.

(Hurtado, 2019) con su tesis “Mejoramiento continuo y la productividad de una empresa privada, año 2018” de la Universidad Nacional Federico Villarreal de la ciudad de Lima, para optar el grado de Maestría en Administración. En su resumen menciona lo siguiente:

La investigación menciona que “tiene como objetivo general determinar el grado de relación entre el mejoramiento continuo y la productividad en una empresa privada, año 2018. La metodología, se realizó bajo el tipo

correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. Se trabajó con una muestra no probabilística que estuvo conformada por 36 trabajadores de una empresa privada, en Lima Metropolitana. En relación a la instrumentalización, se han formulado dos instrumentos de recolección de datos cada uno de ellos con 12 preguntas y con cinco alternativas de respuestas. Los resultados de la investigación, se realizaron mediante el análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial para conocer el nivel de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman, contestando de esta manera a los problemas, verificando el cumplimiento de los objetivos y rechazando la hipótesis nula. Se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva alta de 0.812 entre las variables 1 mejoramiento continuo y la variable 2 productividad”.

(Castillon, 2018) con su investigación “Capacitación y el mejoramiento continuo en la gerencia de fiscalización y supervisión del OSIPTEL, año 2017” de la Universidad Nacional Federico Villarreal de la ciudad de Lima, para optar el grado de Maestría en Gestión de Inversión Pública. En su resumen menciona lo siguiente:

La investigación menciona que “busca determinar la relación entre la capacitación y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017, que tuvo como hipótesis científica: La capacitación se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017. Con relación a ello, la metodología se enmarcó en el tipo de investigación básica, a un nivel correlacional y diseño no experimental transversal. La muestra está

conformada por 67 colaboradores de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL. Como instrumento de recolección de datos se ha utilizado la encuesta, formulada de dos maneras y pasado por los filtros correspondientes, cada una conteniendo 12 ítems y cinco alternativas de respuestas. Los resultados obtenidos de la investigación se realizaron mediante el análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial, es así que para conocer el nivel de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman se ha ido contestando los problemas presentados, verificando el cumplimiento de los objetivos y rechazando la hipótesis nula”.

(Castillo, 2016) con su tesis “Propuesta de mejoramiento continuo para incrementar la efectividad en el área de operaciones de la empresa Sakura SA” de la Universidad Nacional de Trujillo, para optar el grado académico en Maestría en Ingeniería Industrial. En su resumen menciona lo siguiente:

La investigación menciona que se realizó una propuesta para la implementación de la metodología del mejoramiento continuo con la finalidad de aumentar la efectividad del área de operaciones de la empresa Transportes Sakura S.A. El mejoramiento continuo es una metodología japonesa, cuya filosofía se centra en mejorar constantemente las organizaciones con el ciclo de Deming: Actuar, Planificar Hacer y Verificar. Y la efectividad a la que se hace referencia en toda la investigación se define como el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles, supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero. La población son las efectividades del área de operaciones de la

empresa Sakura S.A. y la muestra las efectividades del área de operaciones de la empresa Sakura S.A del año 2015”. El muestreo es no probabilístico por conveniencia. El diseño de investigación es el pre experimental con pre prueba y post prueba. La técnica para recopilar datos fue la investigación bibliográfica, entrevistas, reuniones e investigación documentaria. La implementación de la metodología de mejoramiento continuo del área de operaciones de la empresa Sakura S.A., permitió aumentar la efectividad del área de operaciones de la empresa Sakura S.A de almacenes, de 1.51 en el año 2015 a 1.71 en el año 2016.

2.2 Bases Teóricas ò Científicas

2.2.1. Evaluación financiera

La evaluación financiera es “el estudio que se hace de la información, que proporciona la contabilidad y toda la demás información disponible para tratar de determinar la situación financiera o sector específico de ésta. Por otro lado, también se debe determinar la estructura y condición de financiamiento, y a su vez la afectación del proyecto hacia las finanzas de la entidad, ya que esto determinará si la misma es sujeto de crédito ante la posible necesidad de financiamiento”. (Fernandez, 2007)

2.2.1.1. Dimensiones

a) Fuentes de información

El analista de crédito puede usar una o más de las siguientes fuentes de información: Estados financieros. Los estados auditados son preferibles. Informes y clasificaciones de créditos. Además de los estados financieros, se

dispone de clasificaciones de crédito de varias agencias. Verificación en el banco. Al llamar o escribir al banco en el que el solicitante tiene una cuenta, el analista puede obtener información como el saldo promedio, préstamos otorgados, experiencia con el cliente y algunas veces información financiera más extensa. Experiencia de la propia compañía. Es muy útil revisar la oportunidad de los pagos anteriores, incluyendo cualquier patrón estacional. (Van & Wachowicz, 2010)

Los estados financieros permitirán al analista determinar a través del estado de situación financiera la capacidad de liquidez, es decir la capacidad que tiene el solicitante del crédito para cubrir sus deudas que ha de pagar antes de un año con los activos que se han de convertir en efectivo antes de un año. Además, podrá conocer con este estado la solvencia es decir que con respecto al activo quien tiene mayor participación en la empresa terceros o los socios. Con respecto a los informes y clasificaciones de riesgo, está orientado para grandes empresas cuyas clasificaciones son emitidas por instituciones clasificadoras de riesgo, en nuestra realidad esta información puede ser remplazada por los informes que son emitidos por las centrales de riesgo.

En cuanto a la información derivada de la verificación en el banco consiste en ver el comportamiento del solicitante como cliente de una institución financiera, donde se pretende conocer acerca de las cuentas de ahorro o cuentas corrientes, sus saldos existentes, préstamos solicitados anteriormente etc. En lo referente a la información orientada a la verificación comercial, esta consiste en indagar sobre el cumplimiento de sus obligaciones que tuvo el solicitante

con respecto al mismo producto financiero que solicita en la institución que analiza su solicitud. Por último se verifica la información sobre la experiencia en la propia compañía, el cual consiste el cumplimiento de obligaciones con respecto a productos financieros solicitados anteriormente, refinanciación, sobregiros, etc. Toda esta información tiene por finalidad que el analista de crédito pueda comprobar el comportamiento del solicitante con respecto a sus obligaciones anteriores ya sea en otras instituciones como en la que solicita el crédito, esta información tendrá mucho peso en el momento de tomar la decisión de otorgar el crédito al cliente.

b) Análisis de crédito

Las razones financieras como la razón rápida, las cuentas por cobrar y la rotación de inventarios, el periodo promedio de pago y la razón entre deuda y capital accionario son las más relevantes. Junto con la del margen de ganancia del producto o servicio que vende, llega a una decisión acerca de si extender o no el crédito. (Van & Wachowicz, 2010)

En esta etapa el analista aplica herramientas financieras que determinaran la situación financiera y la situación económica del solicitante.

2.2.2. Mejoramiento continuo

Para (Evans & Lindsay, 2014) el mejoramiento continuo se “refiere tanto a los cambios incrementales, que son pequeños y graduales, como a las innovaciones o mejoras grandes y rápidas. Estas mejoras pueden adoptar diversas formas como: Adoptar el valor para el cliente a través de los productos y servicios nuevos y mejorados; reducir los errores, defectos y sus costos relacionados; aumentar la

productividad y la eficiencia en el uso de los recursos; mejorar la capacidad de respuesta y el desempeño del tiempo del ciclo para procesos, como resolver las quejas de los usuarios. Así los objetivos de tiempo de respuesta, calidad y productividad deben ser considerados juntos”.

La mejora continua para (Gutierrez, 2014) es la actividad recurrente para aumentar el desempeño de la organización en relación con la calidad, productividad y competitividad.

(Baldoceca, 2017) cita a (Zavala, 2003) La mejora continua es simplemente un permanente cambio amable en la persona. Todo cambio implica una sustitución de la condición del contenido, es decir la causa, para que se manifieste el efecto en la forma. No puede haber un cambio en el comportamiento de la persona, si no hay una previa modificación o cambio en la mentalidad de la persona. El cambio significa substituir una condición negativa, por una condición positiva. Amable significa responder hábilmente con amor, es decir un amor responsable. La mejora continua en la persona es la razón de su existencia, si la mejora es filosófica (condición del estado mental), significa la evolución interior de la persona y está en función del proceso de liberación misma de la persona. Si la mejora es tecnológica (condición técnica del estado de la salud del cuerpo) es la evolución externa de los productos y está en función del proceso operativo que genera los productos. Toda persona aprende y enseña continuamente, así como también siempre y continuamente está generando productos, esos productos son pensamientos y sentimientos, es decir emociones que se van transformando en

creencias y estas creencias son los productos complejos que generan las correspondientes actitudes, que se manifiestan en actividades y actuaciones.

Así pues, la persona refleja un sinnúmero de actos, actitudes, actuaciones y actividades, estos son los productos de la persona, que se generan en forma continua y constante, permanente e interminable.

Todo cambio es bueno en sí mismo, siempre hay una intención positiva en todo cambio, aunque a veces no lo veamos, el propósito de todo cambio es aprender, aprender significa recibir una enseñanza, la enseñanza es simplemente recibir una nueva información, cambiar es aprender para enseñar.

Para (Baldoce, 2017) cita a Ortega y Suarez (2009) la mejora continua, “es un proceso planificado que tiende al perfeccionamiento, hacia el nivel de excelencia a una organización, ya que elimina, reduce o controla los picos esporádicos de mala calidad, así como los factores que lo ocasionan. Comprenden también formas ordenadas de administrar y plantear los procesos, mediante la identificación de causas o impedimentos, y el establecimiento de programas que permitan poner en práctica planes para hacer cambios efectivos”.

2.2.2.1. Dimensiones

a) Trabajo en equipo

(Vargas & Aldan, 2011)

“Implica conformar trabajos bajo la filosofía del equipo y seguir unos puntos previamente definidos, con el objetivo de alcanzar una meta común que vaya en beneficio de la organización y de cada uno de los individuos que la conforman”.

b) Optimización de procesos

(Vargas & Aldan, 2011)

“Optimización de procesos: todos y cada uno de los procesos deben ser efectivos y flexibles buscando satisfacer siempre las necesidades y expectativas de los clientes, deben estar clasificados de acuerdo a la razón de ser de la institución”.

c) Compromiso con la calidad

(Vargas & Aldan, 2011)

“Compromiso con la calidad, el servicio y la productividad: implica que todos los empleados de la organización maximicen recursos y eliminen desperdicios”.

2.3 Marco Conceptual**1. Evaluación financiera**

La evaluación financiera es “el estudio que se hace de la información, que proporciona la contabilidad y toda la demás información disponible para tratar de determinar la situación financiera o sector específico de ésta. Por otro lado, también se debe determinar la estructura y condición de financiamiento, y a su vez la afectación del proyecto hacia las finanzas de la entidad, ya que esto determinará si la misma es sujeto de crédito ante la posible necesidad de financiamiento”. (Fernandez, 2007)

2. Fuentes de información

El analista de crédito puede usar una o más de las siguientes fuentes de información: Estados financieros. Los estados auditados son preferibles.

Informes y clasificaciones de créditos. Además de los estados financieros, se dispone de clasificaciones de crédito de varias agencias. Verificación en el banco. Al llamar o escribir al banco en el que el solicitante tiene una cuenta, el analista puede obtener información como el saldo promedio, préstamos otorgados, experiencia con el cliente y algunas veces información financiera más extensa. Experiencia de la propia compañía. Es muy útil revisar la oportunidad de los pagos anteriores, incluyendo cualquier patrón estacional. (Van & Wachowicz, 2010)

3. Análisis de crédito

Las razones financieras como la razón rápida, las cuentas por cobrar y la rotación de inventarios, el periodo promedio de pago y la razón entre deuda y capital accionario son las más relevantes. Junto con la del margen de ganancia del producto o servicio que vende, llega a una decisión acerca de si extender o no el crédito. (Van & Wachowicz, 2010)

4. Mejoramiento continuo

Según (Vargas & Aldan, 2011) definieron “el mejoramiento continuo como un sistema de gerencia integral que compromete a toda la organización, basado este propósito en la misión y en la visión de la misma”.

5. Trabajo en equipo

(Vargas & Aldan, 2011)

“Implica conformar trabajos bajo la filosofía del equipo y seguir unos puntos previamente definidos, con el objetivo de alcanzar una meta común que vaya en beneficio de la organización y de cada uno de los individuos que la conforman”.

6. Optimización de procesos

(Vargas & Aldan, 2011)

Optimización de procesos: “todos y cada uno de los procesos deben ser efectivos y flexibles buscando satisfacer siempre las necesidades y expectativas de los clientes, deben estar clasificados de acuerdo a la razón de ser de la institución”.

7. Compromiso con la calidad

(Vargas & Aldan, 2011)

Compromiso con la calidad, el servicio y la productividad: implica que todos los empleados de la organización maximicen recursos y eliminen desperdicios.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

3.2 Hipótesis Especifica

1. Existe una relación significativa entre evaluación financiera y trabajo en equipo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.
2. Existe una relación significativa entre evaluación financiera y optimización de procesos del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.
3. Existe una relación significativa entre evaluación financiera y compromiso con la calidad del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

3.3 Variables

Variable 1

Evaluación financiera

Dimensiones

- Fuentes de información
- Análisis de crédito

Variable 2

Mejoramiento continuo

Dimensiones

- Trabajo en equipo

- Optimización de procesos
- Compromiso con la calidad

Operacionalización de las variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO	MEDICIÓN
Variable I Evaluación Financiera	La evaluación financiera “es el estudio que se hace de la información, que proporciona la contabilidad y toda la demás información disponible para tratar de determinar la situación financiera o sector específico de ésta. Por otro lado, también se debe determinar la estructura y condición de financiamiento, y a su vez la afectación del proyecto hacia las finanzas de la entidad, ya que esto determinará si la misma es sujeto de crédito ante la posible necesidad de financiamiento”. (Fernández, 2007)	Fuentes de información	- Informes y calificaciones de crédito - Verificación del banco - Experiencia de la propia compañía -	¿solicita información del cliente (usuario) a las centrales de riesgo oportunamente?	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario	Ordinal Escala de Likert
				¿Se solicita información a la oficina correspondiente sobre cuentas, prestamos, sobregiros a instituciones financieras del cliente donde posee cuentas para una mejor información ?		
				¿Se solicita información a entidades financiera donde el cliente ha solicitado el mismo producto financiero?		
				¿Se realiza una revisión del cumplimiento de sus obligaciones de productos financieros prestados anteriormente?		
		Análisis de crédito	- Análisis de capacidad de pago - Análisis de actividad - Análisis de rentabilidad	¿Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la rotación de cartera?		
				¿Se analiza el estado de situación financiera en cuanto al periodo promedio de cobro?		
				¿Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la rotación de inventario?		
				¿Se analiza el estado de situación económica en cuanto a la rentabilidad del margen operacional?		
				¿Se analiza el estado de situación económica en cuanto a la rentabilidad del margen neto		
Variable II Mejoramiento Continuo	Según (Vargas & Aldan, 2011) definieron el mejoramiento continuo como “un sistema de gerencia integral que compromete a toda la organización, basado este propósito en la misión y en la visión de la misma”.	Trabajo en equipo	Metas Objetivos	¿Usted es interrumpido durante sus horas de trabajo?	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario	Ordinal Escala de Likert
				¿Existe una comunicación asertiva dentro de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo ?		
				¿ se cumplen las metas y objetivos para lograr un mejoramiento continuo dentro Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo?		
				¿Siento que estoy influyendo positivamente a los clientes para que tomen sus decisiones financiera a través de mi trabajo?		
		Optimización de procesos	Expectativas del cliente	¿Brinda atención inmediata a los clientes?		
				¿A veces no tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo?		
		Compromiso con la calidad	Eficiencia Eficacia	¿La Caja Metropolitana Lima cuenta con una capacitación continua?		
				¿Será importante su contribución conjunta para el cumplimiento de los objetivos del servicio en relación con atención al usuario?		
				¿Nos permite alcanzar la eficiencia en las que usted realiza?		

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

El método de investigación son procedimientos para la elaboración de un Proyecto de investigación, donde busca la objetividad y la certeza de una investigación con carácter científico.

a. Método General

El método general de la investigación será el método científico según (Sánchez & Reyes, 2009,p. 23)

“es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo. En otras palabras, es el camino para llegar o una meta”

b. Método Especifico

En el desarrollo de la investigación utilizaremos los siguientes métodos específicos como son:

Método Deductivo

Es un método de razonamiento que consistirá en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares, el método se iniciará con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principio, etc. De aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

Método Inductivo

Con este método se utilizará el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya

aplicación sea de carácter general, el método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formula conclusiones universales que se postulan con leyes, principios o fundamentos de una teoría.

4.2 Tipo de Investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una investigación del tipo aplicada.

Donde (Hernandez, R. Fernandez & Baptista, 2010) lo definen que “ El tipo de investigación Aplicada es aquella que tiene el propósito de resolver problemas”. Se entiende que la investigación del tipo aplicado, es útil para toda investigación que se enfoca en la resolución de problemas en una organización y permite aplicar conocimientos dando solución al problema estudiado.

4.3 Nivel de Investigación

El nivel de investigación que se desarrollara es el correlacional.

Según (Bernal C., 2010, pág. 114) menciona lo siguiente del nivel correlacional “Mostrar o examinar la relación entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra; en otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro”.

Siguiendo la definición se analizará la relación que existe entre las variables valuación financiera y mejoramiento continuo, es decir cuál es la vinculación que existe entre las variables.

4.4 Diseño de la Investigación

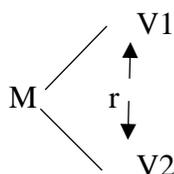
“El diseño es el conjunto de estrategias procedimentales, metodológicas y técnicas, que regulan la formulación del problema, da respuestas y verifica o demuestra las hipótesis de tipo de investigación” (Hernandez, S., 2006, pág. 30)

Para el presente proyecto de investigación el diseño a emplear es el Diseño correlacional simple, porque se va a observar la realidad, se analizará y luego se encontrará una posible solución al problema. Y será de carácter transversal.

Hernández (2013), señala de la siguiente manera el diseño no experimental. Se define como: “Aquel estudio que se ejecuta sin maniobrando premeditadamente las variables, por consiguiente, en el presente diseño se observan los fenómenos en su hábitat natural, posteriormente serán analizados. Es decir, las conclusiones entre las relaciones de variables se ejecutan sin incidencia inmediata y no se manipulan porque aplican en un contexto de tiempo en el que ya han sucedido” (p. 149)

Diseño transversal correlacional Hernández, Fernández y Baptista (2013), señalan que: “Los diseños de este perfil se encargan de describir relaciones entre dos o un número más amplio de especies, naturalezas, condiciones en un espacio tiempo categórico. En ocasiones, solamente en técnicas correlacionales, en labor de la analogía causa efecto (causales)” (p.211).

Esquema:



Donde:

M: muestra

V1: variable 1

V2: variable 2

r: correlación de variables

4.5 Población y Muestra

Población

La población para (Carrasco, 2016, p. 236) “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”.

La población estará conformar en función a un Total de 48 colaboradores de Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo.

Muestra

Según (Hernandez Sampieri R., Fernandez Collado C. & Baptista Lucio M., 2010, pág. 173) “ La muestra es un sub Grupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativos de esta”.

Para generar mayor precisión en la investigación y por la cantidad de población, es necesario realizar una muestra del Tipo Censal, siendo encuestados de 48 colaboradores de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizará la técnica de la Encuesta, el cual según (Carrasco, 2016, p. 314) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”. Es de gran uso para recoger opiniones, actitudes, prácticas y sugerencia sobre tópicos muy específicos, acerca de los cuales las personas pueden manifestarse en base a su propia experiencia y conocimiento. La aplicación se hará en el momento de ejecución del estudio, en los ambientes donde laboran los empresarios.

Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizará el Cuestionario.

El cuestionario son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas en el Tema de Investigación. Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador (muchos son auto administrados).

4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

El procesamiento y análisis de la información se recurrió a la Estadística Descriptiva por la naturaleza de la Investigación utilizando el programa de SPSS versión 25 donde se cruzará variables para formar tablas de contingencia y así determinar los perfiles, por otro lado usando el mismo software, se realizó el análisis de la prueba de Rho Spearman para determinar la relación entre las variables y Microsoft Excel 2016 para analizar la información en base a las distribuciones, la misma que es presentada en tablas y figuras.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en consideración el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes en la cual se detalla que no debe existir plagio, auto plagio ni tomar definiciones de autores sin considerar su procedencia, es así que la presente investigación tomo en consideración estos aspectos con el fin de presentar un trabajo de investigación original.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Como resultado de la encuesta aplica, en este apartado se realizaron los análisis descriptivos de las variables: Evaluación financiera y Mejoramiento continuo.

5.1.1 Análisis descriptivo de la variable evaluación financiera y sus dimensiones

La recolección de la información sobre la variable auditoría de desempeño, se realizó a través de una escala de valoración, las cuales están relacionadas con las dimensiones: fuentes de información y análisis de créditos.

Tabla 01:
Fuentes de información

		Fuentes de información			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	6,3	6,3	6,3
	Casi siempre	20	41,7	41,7	47,9
	Siempre	25	52,1	52,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

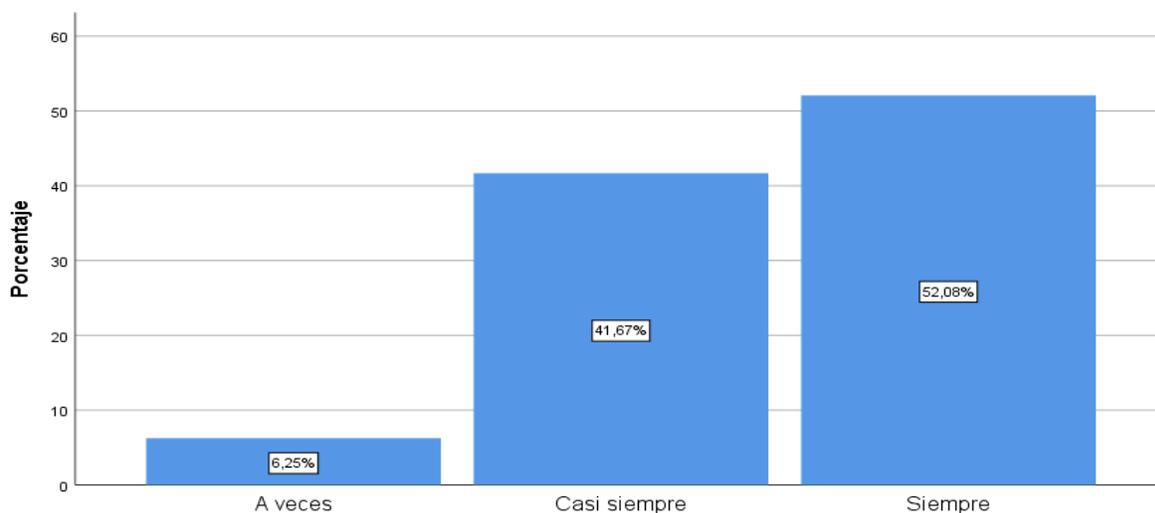


Figura 01: Fuentes de información

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores, respecto a las fuentes de información, se obtuvo un 52.1% que indicaron que las fuentes de información siempre son las adecuadas. Cuyo resultado indica que las fuentes de información son favorables.

Tabla 02:
Análisis de crédito

		Análisis de crédito			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	22	45,8	45,8	45,8
	A veces	17	35,4	35,4	81,3
	Casi siempre	9	18,8	18,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

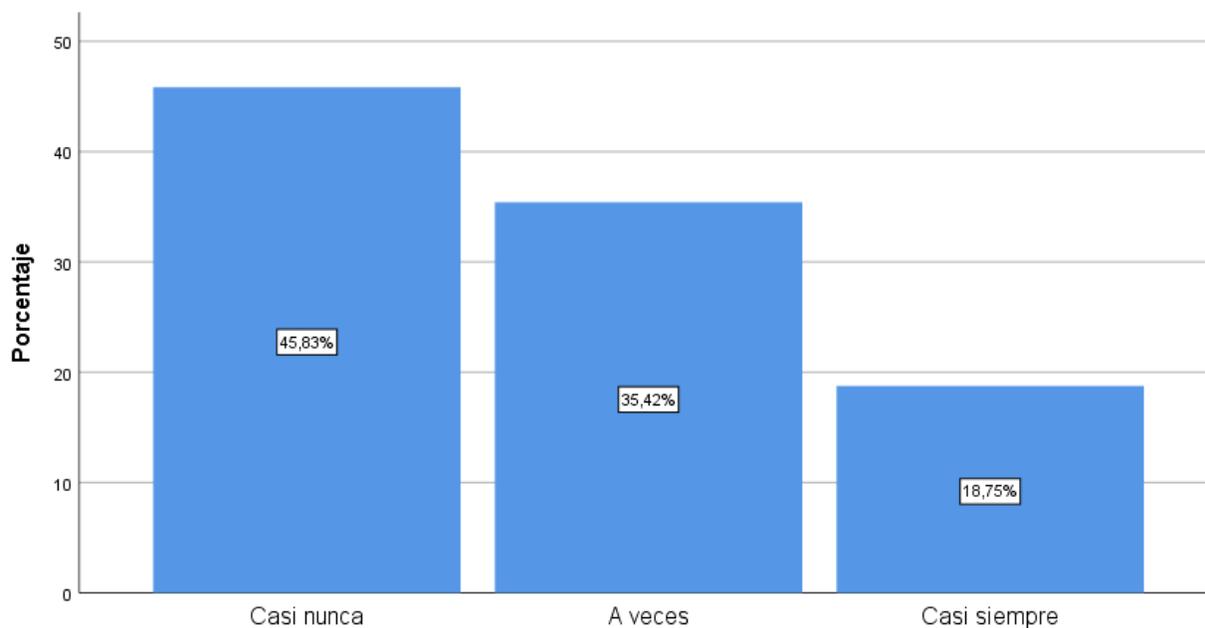


Figura 02: Análisis de crédito

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores, respecto al análisis de créditos, se obtuvo un 45.8% que indicaron que el análisis de crédito casi nunca son las más adecuadas ya que en su mayoría no utilizan las ratios para determinar si los créditos sean aceptados. Cuyo resultado indica que el análisis de crédito es levemente desfavorable.

5.1.2 Análisis descriptivo de la variable análisis de crédito y sus dimensiones

La recolección de la información sobre la variable Gestión, se realizó a través de una escala de valoración, las cuales están relacionadas con las dimensiones: trabajo en equipo y optimización de proceso y compromiso con la calidad.

Tabla 03:
Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	6,3	6,3
	A veces	26	54,2	60,4
	Casi siempre	14	29,2	89,6
	Siempre	5	10,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0

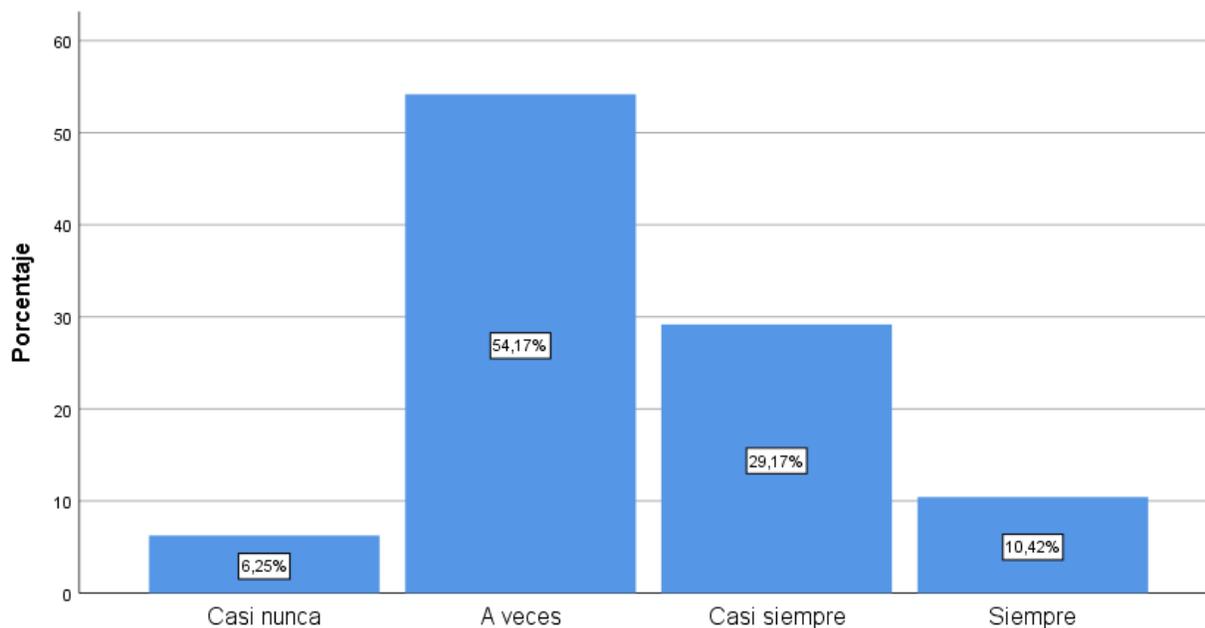


Figura 03: Trabajo en equipo

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores, respecto al trabajo en equipo, se obtuvo un 54.17% que indicaron que el trabajo en equipo a veces es adecuado. Cuyo resultado indica que el trabajo en equipo es favorable.

Tabla 04:

Optimización de procesos

		Optimización de procesos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	6,3	6,3	6,3
	A veces	19	39,6	39,6	45,8
	Casi siempre	20	41,7	41,7	87,5
	Siempre	6	12,5	12,5	100,0
Total		48	100,0	100,0	

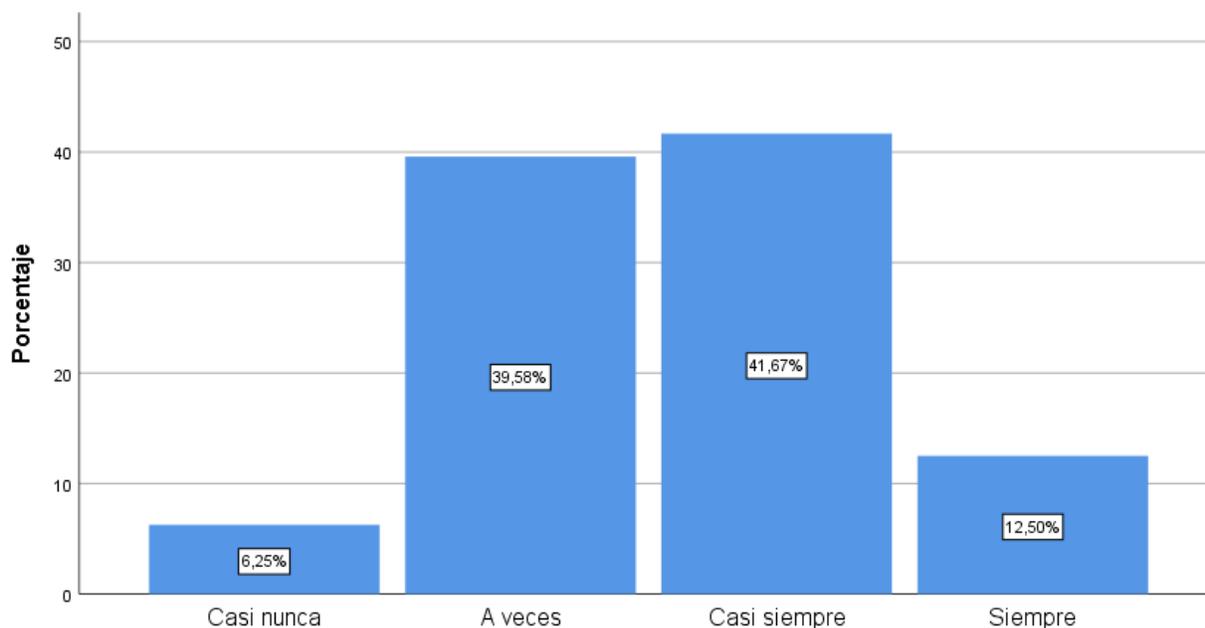


Figura 04: Optimización de procesos

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores, respecto a la optimización de procesos, se obtuvo un 41.67% que indicaron que la optimización de procesos casi siempre son las adecuadas. Cuyo resultado indica que la optimización de procesos es favorable.

Tabla 05:

Compromiso con la calidad

		Compromiso con la calidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	18,8	18,8	18,8
	A veces	24	50,0	50,0	68,8
	Casi siempre	15	31,3	31,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

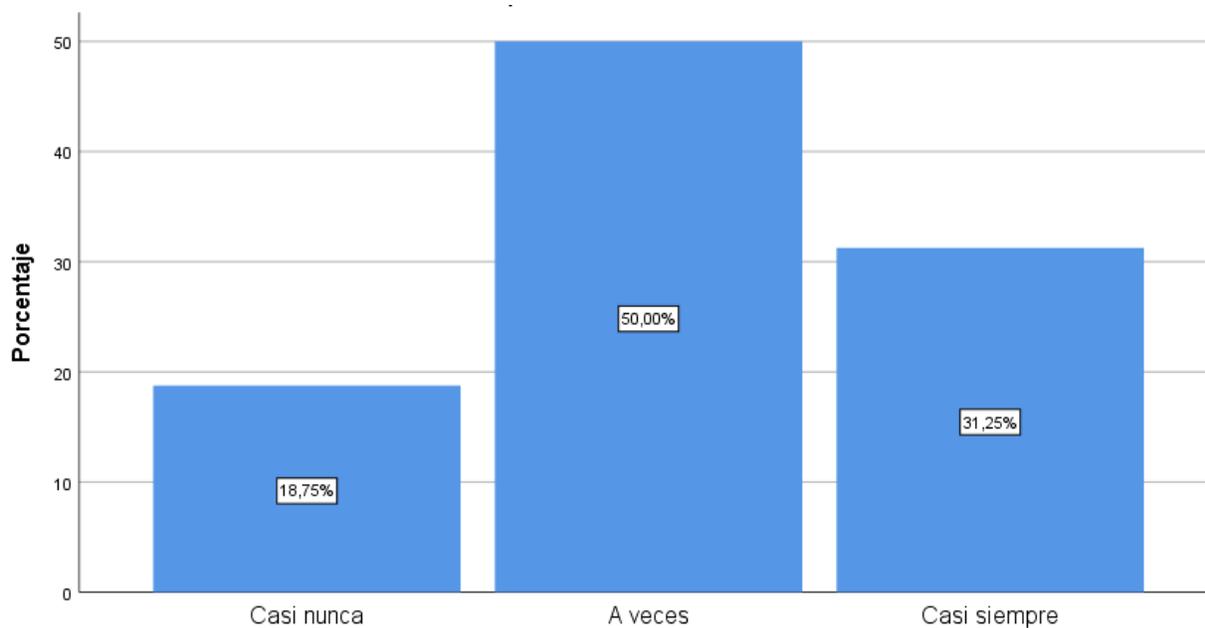


Figura 05: *Compromiso con la calidad*

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores, respecto al compromiso con la calidad, se obtuvo un 50% que indicaron que al compromiso con la calidad a veces son las adecuadas. Cuyo resultado indica que el compromiso con la calidad es levemente favorable.

5.2 Contraste de Hipótesis

Hipótesis general

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación significativa entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

H₁: Existe una relación significativa entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 06

Correlación de hipótesis general

		Correlaciones	
		Evaluación Financiera	Mejoramiento Continuo
Evaluación Financiera	Coefficiente de Correlación	1	,532**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Mejoramiento Continuo	Coefficiente de Correlación	,532**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49

Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

Hipótesis Especifica 1

d. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación significativa entre evaluación financiera y trabajo en equipo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

H₁: Existe una relación significativa entre evaluación financiera y trabajo en equipo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

e. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 07

Hipótesis específica N° 1

Correlaciones	
Evaluación	Trabajo en

		financiera	equipo
Evaluación financiera	Coefficiente de Correlación	1	,418**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Trabajo en equipo	Coefficiente de Correlación	,418**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

f. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.418 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre evaluación financiera y trabajo en equipo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

Hipótesis Específica 2

g. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación significativa entre evaluación financiera y optimización de procesos del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

H₁: Existe una relación significativa entre evaluación financiera y optimización de procesos del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

h. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 08
Correlación hipótesis N° 2

		Correlaciones	
		Evaluación financiera	Optimización de procesos
Evaluación financiera	Coefficiente de Correlación	1	,524**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Optimización de procesos	Coefficiente de Correlación	,524**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

i. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74

Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.524 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre evaluación financiera y optimización de procesos del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

Hipótesis Especifica 3

j. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación significativa entre evaluación financiera y compromiso con la calidad del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

H₁: Existe una relación significativa entre evaluación financiera y compromiso con la calidad del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

k. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 09
Correlación hipótesis N° 3

		Correlaciones	
		Evaluación financiera	Compromiso con la calidad
Evaluación financiera	Coeficiente de Correlación	1	,406**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48

Compromiso con la calidad	Coefficiente de Correlación	,406**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

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

Fuente: Elaboración propia, 2020

1. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.406 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre evaluación financiera y compromiso con la calidad del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación planteo como problema general ¿Qué relación Existe entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020?, el objetivo de la investigación fue determinar qué relación existe entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020. Para el desarrollo de la investigación primero definió el termino de evaluación financiera es “el estudio que se hace de la información, que proporciona la contabilidad y toda la demás información disponible para tratar de determinar la situación financiera o sector específico de ésta. Por otro lado, también se debe determinar la estructura y condición de financiamiento, y a su vez la afectación del proyecto hacia las finanzas de la entidad, ya que esto determinará si la misma es sujeto de crédito ante la posible necesidad de financiamiento” (Fernandez, 2007). Los resultados muestran que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532 por ello se afirma la hipótesis: Existe una relación significativa entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

Encontrado cierta similitud con la investigación (Coaquira, 2017) con su tesis “Mejoramiento continuo del sistema de gestión de riesgos mediante la aplicación correcta del IPERC de la Unidad Minera Tacaza”, en su investigación argumento los siguiente: La revisión de las estadísticas de seguridad, el diagnóstico de Línea Base, la revisión de documentos y herramientas de gestión en base a las normas nacionales e internacionales permitió determinar cuáles son las deficiencias en IPERC que afectan el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Riesgos, como son la falta de un procedimiento para la IPERC, falta de matrices de

IPERC de Línea Base, y las debilidades en el uso de IPERC Continuo que afectan significativamente el desarrollo del Sistema de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con el objetivo específico de 1: Determinar la relación que existe entre evaluación financiera y trabajo en equipo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020. Primero se definió el termino de trabajo en equipo “Implica conformar trabajos bajo la filosofía del equipo y seguir unos puntos previamente definidos, con el objetivo de alcanzar una meta común que vaya en beneficio de la organización y de cada uno de los individuos que la conforman” (Vargas & Aldan, 2011). Los resultados muestran que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.418 por ello se afirma la hipótesis planteada: Existe una relación significativa entre evaluación financiera y trabajo en equipo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

Encontrando cierta similitud con la investigación de (Casavilca, 2016) con su investigación “Financiamiento, calidad y mejoramiento continuo que inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en el sector de ferreterías en el distrito de Ayacucho, 2015”. La investigación concluye de acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 90% de los encuestados consideran que el financiamiento incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 93% de los encuestados consideran que la calidad es un factor muy importante que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 80% de los encuestados consideran que el mejoramiento continuo es un factor esencial que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho.

Considerando el objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre evaluación financiera y optimización de procesos del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020. Primero se definió el término Optimización de procesos: “todos y cada uno de los procesos deben ser efectivos y flexibles buscando satisfacer siempre las necesidades y expectativas de los clientes, deben estar clasificados de acuerdo a la razón de ser de la institución” (Vargas & Aldan, 2011). Siendo los resultados que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.524, por ello se afirma que: Existe una relación significativa entre evaluación financiera y optimización de procesos del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

Encontrando cierta similitud con la investigación de investigación (Hurtado, 2019) con su tesis “Mejoramiento continuo y la productividad de una empresa privada, año 2018”, la investigación concluye que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.812**, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna por lo tanto: El mejoramiento continuo se relaciona significativamente con la productividad en una empresa privada, año 2018.

De acuerdo al objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre evaluación financiera y compromiso con la calidad del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020. Primero se definió el término de Compromiso con la calidad, el servicio y la productividad: implica que todos los empleados de la organización maximicen recursos y eliminen desperdicios (Vargas & Aldan, 2011). Los resultados muestran que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.406, por ello se afirma la hipótesis

planteada: Existe una relación significativa entre evaluación financiera y compromiso con la calidad del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

Encontrando cierta similitud con la investigación de (Castillon, 2018) con su investigación “Capacitación y el mejoramiento continuo en la gerencia de fiscalización y supervisión del OSIPTEL, año 2017”, la investigación concluyo que la capacitación se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017. El desarrollo de habilidades se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

CONCLUSIONES

1. Considerando el objetivo general de la investigación Determinar qué relación existe entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020. Se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532, el cual indica que existe una relación correlación positiva media, por ello se afirma: Existe una relación significativa entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.
2. Considerando el objetivo específico 1 de la investigación, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.418 el cual indica que existe una correlación positiva débil, por ello se afirma que: Existe una relación significativa entre evaluación financiera y trabajo en equipo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.
3. Considerando el objetivo específico 2 de la investigación, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.524 el cual nos indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma que: Existe una relación significativa entre evaluación financiera y optimización de procesos del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.
4. Considerando el objetivo específico 3 de la investigación, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.406 el cual indica que existe una correlación positiva débil. Por ello se afirma que: Existe una relación significativa entre evaluación financiera y compromiso con la calidad del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda capacitar a todo el personal de la Caja Metropolitana Lima agencia Huancayo con técnicas de mejoramiento continuo para así poder mejorar la productividad mediante el trabajo en equipo, optimización de proceso y compromiso con la calidad.
2. Se sugiere revisar y modificar aspectos de las políticas establecido por la empresa para la evaluación financiera, referidos específicamente en las fuentes de información y el análisis de créditos con los indicadores respectivos.
3. Se sugiere capacitar mejor a los analistas de crédito en la aplicación de ratios e indicadores financieros, con la finalidad que lean e interpreten con mayor calidad los índices o indicadores financieros, específicamente con respecto al indicador de actividad denominado rotación de inventario, pues este indicador es esencialmente importante, pues refleja la capacidad que tiene el solicitante para convertir sus mercancías en efectivo en un determinado periodo de tiempo, esto orientará a mejorar el índice de cartera pesada.
4. Se sugiere para futuras investigaciones aplicar diferentes métodos de investigación que se puedan ver cambios en los resultados durante el desarrollo de la investigación, ya que el control interno y el proceso de ejecución de pagos es de mucha importancia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baldoceda, E. (2017). *Desgaste profesional del personal de enfermería y el mejoramiento continuo de los servicios de Hospitalización del Hospital II Vitarte, Essalud - 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Baque, M., & Pincay, A. (2019). *EVALUACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LOS NEGOCIOS DE LOS COMERCIANTES “AUTONOMOS ALAJUELA”, CIUDAD DE PORTOVIEJO*. Ecuador: Universidad Estatal de Sur de Manabi.
- Bernal C. (2010). *Metodología de la investigación (3 ed.)*. Colombia: Pearson Educación.
- Casavilca, C. (2016). *FINANCIAMIENTO, CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO QUE INCIDEN EN LA RENTABILIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN EL SECTOR DE FERRETERIAS EN EL DISTRITO DE AYACUCHO, 2015*. Ayacucho: Universidad Católica los Angeles Chimbote.
- Cassagne, Y. (2020). *Implementación de software didáctico como mejoramiento continuo en los procesos productivos enfocado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Artes Gráficas Senefelder C.A.* Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.
- Castillo, A. (2016). *“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO CONTINUO PARA INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD EN EL AREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA SAKURA SA”*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo .
- Castillon, N. (2018). *“CAPACITACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL OSIPTEL, AÑO 2017”*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.

Coaquira, M. (2017). *MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS MEDIANTE LA APLICACIÓN CORRECTA DEL IPERC DE LA UNIDAD MINERA TACAZA*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

1. Cobos, L., & Analuisa, J. (2017). *Mejoramiento continuo a los procesos de control interno previo y el proceso presupuestario de la Dirección Administrativa Financiera de la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del AGRO AGROCALIDAD Planta Central – Quito*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

Evans, J., & Lindsay, W. (2014). *Administración y control de la calidad*. Mexico: Cengage Learning Editores.

Fernandez, S. (2007). *Los proyectos de inversión. Evaluación Financiera*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.

Gutierrez, H. (2014). *Calidad y Productividad*. Mexico: McGraw-Hill.

Hernandez Sampieri R., Fernandez Collado C. & Baptista Lucio M. (2010). *Metodología de la Investigación (6ta. edición)*. Mexico: McGraw-Hill.

Hernandez, R. Fernandez & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación (5 ed.)*. Mexico: McGraw-Hill.

Hernandez, S. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Hurtado, O. (2019). *Mejoramiento continuo y la productividad de una empresa privada, año 2018*. Lima: Universidad nacional federico villarreal.

Pava, C. (2020). *Evaluación financiera integral de proyectos lineales: Propuesta metodológica*. Bogota: Universidad Católica de Colombia.

Paz, C. (2017). *DISEÑAR UNA ESTRATEGIA DE MANTENIMIENTO DE UNA GRAN EMPRESA DE SERVICIOS DE ENFIERRADURA CONSTRUCTIVA, MEDIANTE EL*

USO DE TÉCNICAS DE MEJORAMIENTO CONTINUO. Universidad Tecnica Federica
Santa Maria.

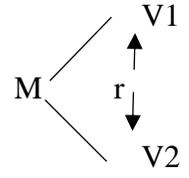
(2019). *Reglamento de Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo.*

Vargas, M., & Aldan, L. (2011). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* . Colombia: Ecoe
Ediciones.

Zavala, A. (2003). *Teoria de la Calidad.* Lima: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	VARIABLE I		TIPO: Aplicada
¿Qué relación Existe entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020?	Determinar qué relación existe entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.	Existe una relación significativa entre Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.	Evaluación financiera	<ul style="list-style-type: none"> – Fuentes de información – Análisis de crédito 	NIVEL: Correlacional
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	VARIABLE II		DISEÑO: Correlacional Simple
1. ¿Qué relación Existe entre evaluación financiera y trabajo en equipo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020?	1. Determinar la relación que existe entre evaluación financiera y trabajo en equipo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.	1. Existe una relación significativa entre evaluación financiera y trabajo en equipo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.	Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> – Trabajo en equipo – Optimización de procesos – Compromiso con la calidad 	 <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>POBLACIÓN: 48</p> <p>MUESTRA: muestra censal /</p>
2. ¿Qué relación Existe entre evaluación financiera y optimización de procesos del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020?	2. Determinar la relacione que existe entre evaluación financiera y optimización de procesos del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.	2. Existe una relación significativa entre evaluación financiera y optimización de procesos del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.			

<p>3. ¿Qué relación Existe entre evaluación financiera y compromiso con la calidad del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020?</p>	<p>3. Determinar la relación que existe entre evaluación financiera y compromiso con la calidad del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.</p>	<p>3. Existe una relación significativa entre evaluación financiera y compromiso con la calidad del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020.</p>			<p>48</p> <p>TÉCNICAS INSTRUMENTO</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS Programa estadístico SPSS</p>
--	---	---	--	--	---

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	MEDICIÓN
Variable I Evaluación Financiera	La evaluación financiera “es el estudio que se hace de la información, que proporciona la contabilidad y toda la demás información disponible para tratar de determinar la situación financiera o sector específico de ésta. Por otro lado, también se debe determinar la estructura y condición de financiamiento, y a su vez la afectación del proyecto hacia las finanzas de la entidad, ya que esto determinará si la misma es sujeto de crédito ante la posible necesidad de financiamiento”. (Fernández, 2007)	Fuentes de información	- Informes y calificaciones de crédito - Verificación del banco - Experiencia de la propia compañía -	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario	Ordinal Escala de Likert
		Análisis de crédito	- Análisis de capacidad de pago - Análisis de actividad - Análisis de rentabilidad		
Variable II Mejoramiento Continuo	Según (Vargas & Aldan, 2011) definieron el mejoramiento continuo como “un sistema de gerencia integral que compromete a toda la organización, basado este propósito en la misión y en la visión de la misma”.	Trabajo en equipo	Metas Objetivos	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario	Ordinal Escala de Likert
		Optimización de procesos	Expectativas del cliente		
		Compromiso con la calidad	Eficiencia Eficacia		

Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO	MEDICIÓN
Variable I Evaluación Financiera	Fuentes de información	- Informes y calificaciones de crédito - Verificación del banco - Experiencia de la propia compañía -	¿Se solicita información del solicitante a las centrales de riesgo es el adecuado?	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario	Ordinal Escala de Likert
			¿Se solicita información sobre cuentas, prestamos, sobregiros a instituciones financieras donde posee cuentas son las adecuadas para obtener información adecuada?		
			¿Se solicita información a entidades financiera donde el cliente ha solicitado el mismo producto financiero?		
			¿Se realiza una revisión del cumplimiento de sus obligaciones de productos financieros prestados anteriormente?		
	Análisis de crédito	- Análisis de capacidad de pago - Análisis de actividad - Análisis de rentabilidad	¿Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la rotación de cartera?		
			¿Se analiza el estado de situación financiera en cuanto al periodo promedio de cobro?		
			¿Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la rotación de inventario?		
			¿Se analiza el estado de situación económica en cuanto a la rentabilidad del margen operacional?		
			¿Se analiza el estado de situación económica en cuanto a la rentabilidad del margen neto		
Variable II Mejoramiento Continuo	Trabajo en equipo	Metas Objetivos	¿Usted es interrumpidos durante sus horas de trabajo?	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario	Ordinal Escala de Likert
			¿Existe una comunicación asertiva entre los clientes ya analistas?		
			¿Da prioridad a las necesidades de los clientes que tiene?		
			¿Siento que estoy influyendo positivamente a los clientes para que tomen sus decisiones financiera a través de mi trabajo?		
	Optimización de procesos	Expectativas del cliente	¿Brinda atención inmediata a los clientes?		
			¿A veces no tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo?		
	Compromiso con la calidad	Eficiencia Eficacia	¿La Caja Metropolitana Lima cuenta con una capacitación continua?		
			¿Será importante su contribución conjunta para el cumplimiento de los objetivos del servicio en relación con atención al usuario?		
			¿Nos permite alcanzar la eficiencia en las que usted realiza?		

Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación

CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN: Por la presente nos dirigimos a usted para pedirle minutos de su valioso tiempo para resolver las preguntas plasmadas, nuestra investigación está referida a la relación que existe entre la EVALUACIÓN FINANCIERA Y MEJORAMIENTO CONTINUO. Este cuestionario será realizado solo con fines de estudio de investigación, por lo cual todos los datos que se obtenga será estrictamente confidencial, le agradecemos su tiempo y por ser parte de la investigación.

ESCALA VALORATIVA

El significado de las letras es: 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5= SIEMPRE

ÍTEMS			Respuesta				
			5	4	3	2	1
Variable 1 Evaluación Financiera	01	¿Se solicita información del solicitante a las centrales de riesgo es el adecuado?					
	02	¿Se solicita información sobre cuentas, prestamos, sobregiros a instituciones financieras donde posee cuentas son las adecuadas para obtener información adecuada?					
	03	¿Se solicita información a entidades financiera donde el cliente ha solicitado el mismo producto financiero?					
	04	¿Se realiza una revisión del cumplimiento de sus obligaciones de productos financieros prestados anteriormente?					
	05	¿Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la rotación de cartera?					
	06	¿Se analiza el estado de situación financiera en cuanto al periodo promedio de cobro?					
	07	¿Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la rotación de inventario?					
	08	¿Se analiza el estado de situación económica en cuanto a la rentabilidad del margen operacional?					
	09	¿Se analiza el estado de situación económica en cuanto a la rentabilidad del margen neto					
Variable 2 Mejoramiento Continuo	10	¿Usted es interrumpidos durante sus horas de trabajo?					
	11	¿Existe una comunicación asertiva entre los clientes ya analistas?					
	12	¿Da prioridad a las necesidades de los clientes que tiene?					
	13	¿Siento que estoy influyendo positivamente a los clientes para que tomen sus decisiones financiera a través de mi trabajo?					
	14	¿Brinda atención inmediata a los clientes?					
	15	¿A veces no tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo?					

	16	¿La Caja Metropolitana Lima cuenta con una capacitación continua?					
	17	¿Será importante su contribución conjunta para el cumplimiento de los objetivos del servicio en relación con atención al usuario?					
	18	¿Nos permite alcanzar la eficiencia en las que usted realiza?					

Gracias por apoyo

Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad del instrumento

Así también para la fiabilidad del instrumento se empleó la prueba de Alfa de Cronbach, a fin de medir la consistencia interna de los ítems analizados. Donde el coeficiente de confiabilidad es 0,862 ósea 0.892 >0.80 ; significa que el instrumento tiene una alta confiabilidad por lo tanto es aplicable.

Análisis de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,892	48

Se puede evidenciar que el instrumento no se excluyeron ningún caso, a nivel de fiabilidad cuenta con un valor de 0.892, que, de acuerdo a la escala de confiabilidad, se considera como una fiabilidad significativa, esto quiere decir que existe consistencia interna entre los ítems del instrumento.

Validez del instrumento

Carta de presentación

Mg. Walter Rubén Santana Camargo

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

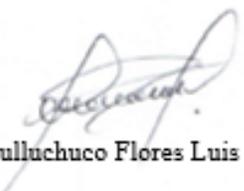
Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de **administración y sistemas**, recurro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **cuestionario** para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto , es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo su observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de mi instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Operacionalización del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente;



Bach. Sulluchuco Flores Luis Gustavo

Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020

N°	ÍTEM O REACTIVO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA VALIDEZ DE:			CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS ESPECÍFICOS				observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
		CONTENIDO (Se refiere al grado en que el instrumento refleja al contenido de la variable 1 y o variable 2 que se pretende medir)	CRITERIO (es un estándar con el que se juzga la validez de un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo)	CONSTRUCTO (hasta donde el instrumento mide realmente la variable 1 o la variable 2, y con cuanta eficacia lo hace)	RELEVANCIA (el ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido)	COHERENCIA INTERNA (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	CLARIDAD (el ítem se comprende fácilmente, es decir sus sintácticas y semánticas son adecuadas)	SUFICIENCIA (los ítems que pertenecen a una misma a dimensión bastan para obtener la medición de esta)	
		SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES							SI	SI	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la ficha de cotejo							SI	SI	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación							SI	SI	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial							SI	SI	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta sugiera los ítems a añadir							SI	SI	
validez									
APLICABLE			x	NO APLICABLE			APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
VALIDADO POR:					FECHA:				
FIRMA		 MG. WALTER RUBÉN SANTANA CAMARGO			Email:				

Carta de presentación

Dr. Aguedo A. Bejar Mormontoy

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

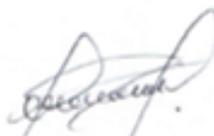
Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de **administración** y **sistemas**, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **cuestionario** para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto , es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo su observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de mi instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Operacionalización del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

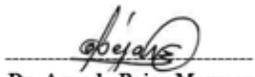
Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente;



Bach. Sulluchuco Flores Luis Gustavo

Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de créditos de la Caja Metropolitana Lima Agencia Huancayo 2020

N°	ÍTEM O REACTIVO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA VALIDEZ DE:			CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS ESPECÍFICOS				observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
		CONTENIDO (Se refiere al grado en que el instrumento refleja al contenido de la variable 1 y o variable 2 que se pretende medir)	CRITERIO (es un estándar con el que se juzga la validez de un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo)	CONSTRUCTO (hasta donde el instrumento mide realmente la variable 1 o la variable 2, y con cuanta eficacia lo hace)	RELEVANCIA (el ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido)	COHERENCIA INTERNA (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	CLARIDAD (el ítem se comprende fácilmente, es decir sus sintácticas y semánticas son adecuadas)	SUFICIENCIA (los ítems que pertenecen a una misma a dimensión bastan para obtener la medición de esta)	
		SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES							SI	SI	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la ficha de cotejo							SI	SI	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación							SI	SI	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial							SI	SI	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta sugiera los ítems a añadir							SI	SI	
validez									
APLICABLE			x	NO APLICABLE					APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES
VALIDADO POR:					FECHA:				
FIRMA		 Dr. Aguedo Bejar Mormontoy				Email:			

Anexo 06: La data de procesamiento de datos

4	2	4	4	5	3	4	2	3	2	2	5	2	4	5	2	4	4	
4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	5	2	4	3	
5	3	5	3	4	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	1	5	5	
5	4	3	5	3	2	2	4	4	4	4	3	4	5	3	1	3	5	
5	3	5	3	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3	4	1	5	3	
5	3	5	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	1	5	5
5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	1	5	3	
4	2	4	4	5	3	4	2	3	2	4	3	4	4	5	2	4	4	
5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	2	4	3	
4	2	4	4	5	3	4	2	3	2	4	3	4	4	5	2	4	4	
5	3	5	3	4	4	5	3	2	3	5	5	2	3	4	1	5	5	
5	4	5	5	3	2	2	4	2	3	4	3	4	5	4	1	3	5	
4	2	4	4	5	3	4	2	3	2	3	4	3	4	5	2	4	4	
5	3	5	3	4	2	5	3	2	3	3	4	3	3	4	1	5	5	
4	2	4	4	5	3	4	2	3	2	3	4	3	4	5	2	4	4	
5	2	4	3	4	3	4	3	3	2	5	2	2	3	5	2	4	3	
4	2	4	4	4	3	4	2	3	2	3	5	2	4	5	2	4	4	
5	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	5	2	4	3	
5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	1	5	3	
5	4	5	3	3	2	5	4	2	3	3	4	3	5	4	1	5	5	
5	3	5	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	1	5	5	
4	2	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	4	5	2	4	4	
5	4	5	3	4	2	5	4	2	3	3	3	3	3	4	1	5	5	
4	2	4	4	5	3	4	2	3	2	4	3	4	4	5	2	4	4	
3	4	3	5	3	2	2	4	4	4	4	3	4	5	3	1	3	5	
4	2	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	5	2	4	4	
5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	2	3	5	1	5	3	
5	4	5	5	3	2	2	4	2	3	4	3	4	5	4	1	3	5	
5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	1	4	3	
4	2	4	4	4	3	4	2	3	2	2	5	2	4	5	2	4	4	
3	4	3	5	3	2	2	4	4	4	3	4	3	5	3	1	3	5	
4	2	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	5	2	4	4	
5	4	5	5	3	2	2	4	2	3	4	3	4	5	4	1	3	5	
4	2	4	4	5	3	4	2	3	2	2	5	2	4	5	2	4	4	
5	3	5	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	1	5	5	
5	3	5	3	4	2	5	3	2	3	3	4	3	3	4	1	5	5	
4	2	4	4	5	3	4	2	3	2	3	4	3	4	5	2	4	4	
5	3	5	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	1	5	5	
4	2	4	4	5	3	4	2	3	2	3	4	3	4	5	2	4	4	
4	2	4	4	5	3	4	2	3	2	3	4	3	4	5	2	4	4	
4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	5	2	2	4	5	2	4	3	
5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	5	3	
4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	4	5	2	4	4	
5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	1	5	3	
4	2	4	4	4	3	4	2	3	2	4	3	4	4	5	2	4	4	
3	4	3	5	3	2	2	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	5	

Anexo 07: Consentimiento informado

Solicito: Autorización para Realizar mi Proyecto de Investigación.

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Señores:

Caja Metropolitana de Lima

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a su despacho, Yo Luis Gustavo Sulluchuco Flores con DNI N° 48011835, Bachiller de la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas, para solicitar la Autorización a fin de Realizar mi proyecto de Investigación y posterior aplicación del instrumento de la Tesis titulada: **Evaluación Financiera y Mejoramiento Continuo del área de Créditos de la Caja Metropolitana de Lima Agencia Huancayo 2020.**

En tal sentido suplico a ustedes señores de Caja Metropolitana de Lima acceder a mi petición por ser de justicia.

Sin otro particular, me despido no sin antes reiterarle muestras de mayor estima personal.

Huancayo 06 de Julio de 2021.

Atentamente,


Bach. SULLUCHUCO FLORES LUIS GUSTAVO
DNI: 48011835


CHRISTIAN JOEL PALACIOS S. LAYA
JEFE DE OPERACIONES
CAJA METROPOLITANA



Anexo 08: Fotos



