

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

**INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN LA
RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CRÉDITOS**

PRESENTADO POR

KARLA SOLANGE BERNARDO RUIZ

RICHARD STEVEN GAIMES MARCO

ASESOR

DR. GUSTAVO HERMINIO TRUJILLO CALAGUA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE ECONOMISTA

LIMA, PERÚ

2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN LA RENTABILIDAD DE
UNA EMPRESA DE CRÉDITOS**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA**

**PRESENTADO POR:
KARLA SOLANGE BERNARDO RUIZ
RICHARD STEVEN GAIMES MARCO**

**ASESOR:
Dr. GUSTAVO HERMINIO TRUJILLO CALAGUA**

LIMA, PERÚ

2024

**INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN LA RENTABILIDAD DE
UNA EMPRESA DE CRÉDITOS**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. GUSTAVO HERMINIO TRUJILLO CALAGUA

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

DR. JOSÉ ANTONIO PAREDES SOLDEVILLA

MIEMBRO:

MAG. OSCAR RICARDO ALEGRE VALDEZ

SECRETARIO:

MAG. RONNY JESÚS SÁNCHEZ MATEO

DEDICATORIA

A nuestros padres por el apoyo incondicional en nuestros estudios universitarios y por alentarnos a ser mejores profesionales en este mundo tan competitivo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirnos, guiarnos y permitirnos presentar el trabajo de suficiencia profesional, así como a cada uno de los profesores que formaron parte de nuestra vida universitaria y enseñaron esta hermosa carrera que es el ser economista.

REPORTE DE SIMILITUD

NOMBRE DEL TRABAJO

RECuento de palabras

13567 Words

RECuento de caracteres

76228 Characters

RECuento de páginas

72 Pages

Tamaño del archivo

250.3KB

Fecha de entrega

Nov 11, 2024 3:02 PM GMT-5

Fecha del informe

Nov 11, 2024 3:03 PM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

ÍNDICE

ÍNDICE DE CONTENIDO	
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
REPORTE DE SIMILITUD	5
ÍNDICE	6
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
Formulación del problema	14
<i>Problema Principal</i>	14
<i>Problemas específicos</i>	14
Objetivos de investigación	14
<i>Objetivo Principal</i>	14
<i>Objetivos específicos</i>	15
Justificación de la investigación	15
Importancia del estudio	15
Limitaciones	16
Viabilidad del estudio	16
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	15
Antecedentes de la investigación	15
<i>Antecedentes Nacionales</i>	15
<i>Antecedentes Internacionales</i>	16
Bases teóricas	17
<i>Innovación de la tecnología</i>	17
<i>Herramientas financieras</i>	20
<i>Rentabilidad</i>	21
<i>Gestión administrativa</i>	23
<i>Análisis de información</i>	24
CAPÍTULO II: CONTEXTO EMPRESARIAL	25
Datos generales de la empresa	25
Mercado Objetivo	26
Objetivo Social	26
Gobierno Corporativo	26
Misión	27
Visión	27

Valores.....	27
Objetivos	27
Estructura organizacional.....	28
Empresas representativas del sector empresarial	30
Descripción de la experiencia	31
Técnica y herramienta de gestión empresarial	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	36
Diseño metodológico	36
<i>Tipo de investigación.....</i>	<i>36</i>
Población y muestra.....	36
<i>Población</i>	<i>36</i>
<i>Muestra</i>	<i>36</i>
Técnicas de recolección de datos.....	38
<i>Descripción de las técnicas e instrumentos.....</i>	<i>38</i>
Procesamiento de los datos	38
Aspectos éticos	38
Operacionalización de Variables.....	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTAS	41
Análisis de Fiabilidad	41
ALFA DE CRONBACH.....	41
<i>Tabla N° 5 Resumen de procesamiento de casos.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla N° 6 Estadística de fiabilidad.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla N° 7 Estadística de escala.....</i>	<i>41</i>
Resultados del cuestionario	42
PREGUNTA N°1	42
<i>Interpretación y análisis</i>	<i>42</i>
PREGUNTA N°2.....	43
<i>Interpretación y análisis</i>	<i>43</i>
PREGUNTA N°3.....	44
<i>Interpretación y análisis</i>	<i>44</i>
PREGUNTA N°4.....	45
<i>Interpretación y análisis</i>	<i>45</i>
PREGUNTA N°5.....	46
<i>Interpretación y análisis</i>	<i>46</i>
PREGUNTA N°6.....	47
<i>Interpretación y análisis</i>	<i>47</i>
PREGUNTA N°7.....	48
<i>Interpretación y análisis</i>	<i>48</i>
PREGUNTA N°8.....	49

<i>Interpretación y análisis</i>	49
PREGUNTA N°9	50
<i>Interpretación y análisis</i>	50
PREGUNTA N°10	51
<i>Interpretación y análisis</i>	51
Planificación de actividades y/o estrategias	52
Desarrollo de las técnicas y herramienta de gestión empresarial	54
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	57
Discusión	57
Conclusión	58
Recomendaciones	58
FUENTES DE INFORMACIÓN	60
ANEXO	65
ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	65
ANEXO N°2: CUESTIONARIO	66
ANEXO N°3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS).....	35
Tabla N° 2 NÚMERO DE EMPLEADOS DE UN EMPRESA DE CRÉDITOS .	37
Tabla N° 3 VARIABLE INDEPENDIENTE X: INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA	39
Tabla N° 4 VARIABLE DEPENDIENTE Y: RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CRÉDITOS	39
<i>Tabla N° 5 Resumen de procesamiento de casos</i>	41
<i>Tabla N° 6 Estadística de fiabilidad</i>	41
<i>Tabla N° 7 Estadística de escala</i>	41
Tabla N° 8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	52
Tabla N° 9 FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS).....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESAS DE CRÉDITOS	28
Figura N° 2 PARTICIPACIÓN DEL MERCADO	29
Figura N° 3 MERCADO PIGNORATICIO	31
Figura N° 4 ¿CONSIDERA UD. QUE LA INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA HA TENIDO UN IMPACTO POSITIVO EN SU TRABAJO?	42
Figura N° 5 ¿CONSIDERA UD. QUE LA INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA ES UN FACTOR IMPORTANTE PARA LA RENTABILIDAD?	43
Figura N° 6 ¿CONSIDERA UD. QUE LA INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA HA SIDO PRIMORDIAL PARA EL INCREMENTO DE LA RENTABILIDAD EN SU EMPRESA?	44
Figura N° 7 ¿CONSIDERA UD. QUE LA TECNOLOGÍA FINANCIERA AYUDA EN LA OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO?	45
Figura N° 8 ¿CONSIDERA UD. QUE DENTRO DE SU EMPRESA UTILIZAN HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS FINANCIERAS PARA MEJORAR PROCESOS?	46
Figura N° 9 ¿CONSIDERA UD. QUE EL PROCESO FINANCIERO EN LAS EMPRESAS DE CRÉDITO, CON EL ACCESO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS SERÍAN MÁS FACTIBLE EN LAS OPERACIONES DIARIAS?	47
Figura N° 10 ¿CONSIDERA UD. QUE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS SON LA CAUSA DE UNA BUENA RENTABILIDAD ECONÓMICA?	48
Figura N° 11 ¿CONSIDERA UD. QUE EL USO DE LA INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA PERMITE POTENCIAR LOS CRÉDITOS DE SUS OPERACIONES FINANCIERAS?	49
Figura N° 12 ¿CONSIDERA UD. QUE TENER UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA FINANCIERA HACE QUE LAS EMPRESAS CREDITICIAS DESARROLLAN MEJORES ESTRATEGIAS?	50
Figura N° 13 ¿CONSIDERA UD. QUE LA INNOVACIÓN DE TECNOLOGÍA GENERA AUTOSUFICIENCIA EN LOS PROCESOS?	51

RESUMEN

El trabajo de suficiencia profesional abarca una temática notable cuyo título será: “Innovación de la tecnología en la rentabilidad de una Empresa de Créditos”, la implementación de la innovación de la tecnología es un campo en desarrollo constante debido a que las empresas crediticias presentan diferentes necesidades en los procesos, por tal motivo se crean diferentes herramientas financieras con el fin de satisfacer esa necesidad y así lograr que los procesos sean eficientes y eficaces y en consecuencia mejora el desarrollo de la empresa. Por tal motivo el principal objetivo es describir de qué forma la innovación de la tecnología influye en la rentabilidad de una Empresa de Créditos. El trabajo de suficiencia profesional presenta un nivel descriptivo aplicativo, en donde analizamos la influencia de la innovación de la tecnología en la rentabilidad, en la actualidad las Empresas de Créditos utilizan herramientas financieras con la finalidad de potenciar su productividad y minimizar márgenes de error humano. El instrumento cualitativo para la técnica de investigación fue la de cuestionarios, la cual se aplicaron ha empleados de una Empresa de Créditos.

Las conclusiones de la investigación nos indican que la innovación de la tecnología influye de manera positiva en una Empresa de Créditos como también es factor importante y primordial para el incremento de la rentabilidad, logrando así la optimización del tiempo y mejoramiento en los procesos de esta, por último, mencionar que implementar de manera eficiente las herramientas financieras son la causa de una buena rentabilidad económica.

De acuerdo con los resultados obtenidos teniendo como base un cuestionario realizado a diferentes trabajadores de la organización se concluye que la innovación de la tecnología por medio de herramientas financieras tendría un impacto positivo en la rentabilidad de la Empresa de Créditos evaluada, de tal manera que generaría utilidades y reduciendo el tiempo de sus actividades las cuales son beneficiosas para un mayor análisis orientada a procesos, además de ello que esto induce al colaborador a poder capacitarse más y proponer herramientas financieras por medio de la innovación de la tecnología, así se beneficia tanto la organización como el colaborador teniendo un desarrollo profesional completo y alineado con la competitividad que el mercado demanda.

Palabras claves: Innovación, tecnología, rentabilidad, empresas, créditos.

ABSTRACT

The professional sufficiency work covers a notable topic whose title will be: "Technology innovation in the profitability of a Credit Company", the implementation of technology innovation is a field in constant development because credit companies have different needs in the processes, for this reason different financial tools are created in order to satisfy this need and thus achieve that the processes are efficient and effective and consequently improve the development of the company. For this reason the main objective is to describe how technology innovation influences the profitability of a Credit Company. Professional sufficiency work presents an applicative descriptive level, where we analyze the influence of technology innovation on profitability. Currently Credit Companies use financial tools to enhance their productivity and minimize human error margins. The qualitative instrument for the research technique was that of questionnaires, which were applied to employees of a Credit Company. The research findings indicate that technological innovation has a positive influence on a Credit Company and is also an important and essential factor for increasing profitability, thus achieving time optimization and improvement in its processes. Finally, it should be mentioned that efficiently implementing financial tools is the cause of good economic profitability.

According to the results obtained based on a survey conducted with different workers in the organization, it is concluded that technological innovation through financial tools would have a positive impact on the profitability of the Credit Company evaluated, in such a way that it would generate profits and reduce the time of its activities, which are beneficial for a greater process-oriented analysis. In addition, this induces the collaborator to be able to train more and propose financial tools through technological innovation, thus benefiting both the organization and the collaborator by having complete professional development aligned with the competitiveness that the market demands.

Keywords: Innovation, technology, profitability, companies, credits.

INTRODUCCIÓN

En nuestra corta experiencia laboral en diferentes áreas financieras como tesorería, contabilidad y finanzas, nos hemos topado con diferentes herramientas tecnológicas financieras que ayudan en gran medida a mejorar los procesos internos de la empresa, es por ello optamos por proponer un trabajo de investigación cuyo tema es importante para las empresa u organizaciones.

Internacionalmente, muchos países desarrollados y con un nivel económico alto, países de la Unión Europea, países asiáticos como Japón o Corea del Sur o países de América como Estados Unidos, poseen como principal pilar la innovación tecnológica, los profesionales de grandes empresas están educados a que la innovación tecnológica sea una herramienta clave en el constante mejoramiento de procesos internos de una empresa, esto trae como resultado un crecimiento en la rentabilidad, mejora significativamente la calidad del servicio y tiempo de entrega del servicio más óptimo, las empresas como tal entienden que a la larga invertir en innovación genera un efecto positivo en la rentabilidad.

Como bien conocemos año tras año los procesos dentro de las empresas peruanas van evolucionando y el capital humano no es suficiente, por tal motivo se busca como solución implementar nuevas estrategias de tal manera que los empleados puedan adaptarse y así dar como resultado la reducción en los procesos manuales y en consecuente maximice la productividad. La innovación en la tecnología busca agilizar las operaciones financieras, sin embargo, muchas de las empresas temen a las novedades tecnológicas, los motivos comunes son el miedo del empleado por ser reemplazado por un programa o herramienta y la principal el costo elevado de dicha implementación, muchas herramientas financieras poseen un cobro por generar o utilizar tales programas y otras un cobro adicional (comisión).

Recordemos que la innovación en la tecnología busca automatizar procesos que faciliten el desempeño laboral, abarcar nuevos clientes, optimizar recursos y brindar en corto plazo mejores resultados. Las empresas financieras se encuentran compitiendo diariamente por quien brinda un mejor servicio y

producto, por tal motivo se adaptan a nuevas herramientas que el mercado actual solicite.

En nuestro trabajo de suficiencia profesional nos enfocaremos en una Empresa de Créditos, quien brinda créditos con garantía en joyas de oro y algún otro bien (electrodomésticos), la principal problemática que detectamos es que muchos de los procesos se realizan de forma manual, el cual creemos que innovando, automatizando o implementado una herramienta financiera se pueda lograr una mejor fluidez en los procesos, obteniendo como resultado un capital humano más capacitado, márgenes de error mínimos y productividad eficiente.

Formulación del problema

Problema Principal

- ¿De qué forma la innovación de la tecnología influye en la rentabilidad de una Empresa de Créditos?

Problemas específicos

- ¿De qué manera las herramientas financieras influyen en la rentabilidad de una Empresa de Créditos?
- ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la rentabilidad de una Empresa de Créditos?
- ¿De qué manera el análisis de información influye en la rentabilidad de una Empresa de Créditos?

Objetivos de investigación

Objetivo Principal

- Describir de qué forma la innovación de la tecnología influye en la rentabilidad de una Empresa de Créditos.

Objetivos específicos

- Describir de qué manera las herramientas financieras influyen en la rentabilidad de una Empresa de Créditos.
- Describir de qué manera la gestión administrativa influye en la rentabilidad de una Empresa de Créditos.
- Describir de qué manera el análisis de información influye en la rentabilidad una Empresa de Créditos.

Justificación de la investigación

El actual trabajo de suficiencia profesional promueve a la práctica de la innovación de la tecnología con el fin de mejorar procesos, automatizar funciones, reducir costos de capital humano, generar mayores niveles de rentabilidad y obtener un margen de error mínimo. En nuestro país son pocas las investigaciones relacionadas a la innovación de la tecnología en la rentabilidad de una empresa de créditos, esto se debe porque es un tema poco estudiado, pero de gran práctica en las entidades financieras.

Importancia del estudio

Para nosotros es de importancia estudiar el tema de innovación de la tecnología por dos razones, primero porque contribuye en el incremento rentable de una empresa y segundo porque contribuye de manera directa al crecimiento económico de la empresa, además de incentivar a los profesionales a capacitarse constantemente y estar al día con las competencias del mercado en el Perú.

Limitaciones

Esta investigación presentó como limitación la disposición de los empleados y tiempo que tienen los colaboradores de la organización, se tuvo que esperar el momento adecuado para solicitar información, como horas de descanso para evitar interrupciones en sus labores. Además, que la Empresa de Créditos evaluada estaba atravesando por situaciones coyunturales (cambio total de la todas las gerencias) las cuales no nos otorgó el permiso y envío de información contable para poder analizar ratios.

Otras limitaciones como equipo fue la organización de tiempo con respecto a nuestros horarios laborales, sin embargo, logramos superar ese obstáculo y poder organizarnos para así cumplir con el objetivo.

Viabilidad del estudio

En primera instancia el trabajo de suficiencia profesional resulto posible gracias a la disposición de diferentes colaboradores que laboran en Empresas de Créditos, a su vez dependió de la disponibilidad de los datos recolectados de las diferentes organizaciones dado que permitió concretar con éxito el presente trabajo, por último, nos facilitara aprender nuevos conocimientos referente a la innovación de la tecnología en la rentabilidad de las empresas crediticias.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

Se tuvo en cuenta diferentes investigaciones de nivel nacional e internacional para desarrollar este capítulo.

Antecedentes Nacionales

En la actualidad, el Perú viene enfrentando una recesión económica causada por diversos motivos; tales como la inestabilidad política, fenómenos naturales y los conflictos geopolíticos (Guerra Ucrania y Rusia). Esta situación trae múltiples desafíos para las organizaciones forzándolas a implementar medidas de innovación para reforzar y destacar su presencia en el mercado, así como su competitividad por medio de su adaptación a los gustos, necesidades y preferencias de lo que piden los clientes que están en constante cambio. De acuerdo con la investigación de García et al. (2021) que realiza en el departamento de Moyobamba, se determina que el 81% de las empresas que innovaron son consideradas competitivas y reafirman que la innovación tiene un impacto positivo dentro de la rentabilidad y duración de las organizaciones en el mercado. La investigación estuvo formada por un total de 200 gerentes los cuales fueron evaluados por un cuestionario, siendo un estudio descriptivo correlacional de corte transversal y midiendo la competitividad bajo la escala de competitividad realizada por Cajavilca (2018).

Valencia (2017) realiza una investigación la cual alcanza una relación entre la gestión y dirección empresarial, que buscan crear una competitividad mayor en el mercado. Es por ello por lo que la innovación juega un papel importante a mediano y largo plazo dependiendo de la visión globalizada que se propone; es decir, es importante que se identifiquen las dimensiones que la organización desea realizar una innovación con el fin de mejorar recursos y que se observe que contribuye con la sostenibilidad de esta, por lo que en la investigación consideran las siguientes dimensiones de la innovación: productos, procesos, organización y mercadotecnia (Manual de Oslo, 2018).

Ramírez y Reyes (2019) desarrollaron un estudio denominado “Impacto de la innovación tecnológica y no tecnológica en el desempeño organizacional de MYPES de confecciones de Gamarra 2019” encontrando una relación positiva en el desempeño empresarial con la innovación tecnológica y no tecnológica, para ello se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental – transversal, midiendo la innovación tecnológica por la innovación de marketing y la no tecnología por los productos y procesos a un grupo de 353 gerentes de estas empresas.

Antecedentes Internacionales

Históricamente la innovación de la tecnología en la rentabilidad de empresas crediticias se ha convertido en una pieza fundamental en las organizaciones, reforzando y fortaleciendo conocimientos con la finalidad de optimizar la competitividad de las organizaciones, beneficiando al desarrollo sostenible humano y económico de la organización.

Algunos autores como Iglesias y Torres (2018) resalta que la innovación no solo mejora los procesos sino también el clima laboral y organizacional y Vega (2017) añade a gran escala que el uso de nuevas tecnologías mejora la calidad de vida laboral y obtiene un mayor avance del país. Además, la innovación de la tecnología año tras año se vuelve cada vez más decisivo y necesario, en esa misma línea dicho tema causa inquietud y debate entre las personas y las empresas. La innovación de la tecnología o las herramientas tecnológicas financieras son potencialmente necesarias debido a que ayudan a desarrollar nuevas habilidades, nos permiten tomar ventaja de tales herramientas y nos posicionan en un mercado competitivo nacional e internacional.

Bachella (2019) en su tesis tuvo como objetivo detallar las características de las empresas que ofrecen y reciben servicios financieros digitales, medir su impacto y el rol en la inclusión financiera, la innovación de la tecnológica está diseñada para dar solución a un problema específico, esto con el fin de aprovechar y mejorar el modelo de negocio. Finalmente concluye que la innovación de la tecnología posee beneficios potenciales de cómo llegar a

clientes mal atendidos, reducir costos, ofrecer mayor transparencia en los procesos, brindar mayor eficiencia, permitir un mayor control y gestión en las finanzas de la empresa.

Bernal y Rodríguez (2019) en su trabajo de investigación titulado “Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial” tuvieron como objetivo informar que en gestión empresarial las tecnologías son una excelente herramienta que genera un valor agregado a las actividades operacionales y la innovación es el conjunto de herramientas que permiten aplicar de manera correcta la gestión del conocimiento. El proceso de investigación que se realizó fue de un enfoque cualitativo-descriptivo y el método usado fue de triangulación de datos, la finalidad mostrar un análisis de los casos de éxitos empresariales y relacionar los agentes que impactan en una correcta implementación de la innovación en la tecnología. Finalmente, las empresas son conocedoras de la capacidad interna que manejan, esto con el fin de saber su potencial y así exigirse a sí mismas de qué manera competir con el mercado.

Barzallo y Basantes (2019), mencionan que antes de implementar la innovación de la tecnología se debe de analizar de manera interna la organización mediante un análisis FODA, el cual nos permitirá entender porque sería importante la innovación, cuales vendrían a ser los problemas internos y mapear los objetivos estratégicos claves. También menciona que muchas organizaciones dicen ser innovadoras por el simple hecho de hacer uso de la tecnología en sus procesos; sin embargo, no lo son dado que esta implementación no está relacionada con los objetivos estratégicos de la empresa. Por último, menciona que la innovación debería de ser rentable caso contrario no tendría sentido.

Bases teóricas

Innovación de la tecnología

La innovación de la tecnología se entiende como un proceso novedoso creado para satisfacer una necesidad tanto del usuario como de los clientes,

nace desde una simple idea y termina con la solución de un problema. La implementación de la tecnología es un excelente instrumento que propicia a las organizaciones crear un valor agregado a los procesos, buscando promover rendimientos empresariales para poder consolidarse en el mercado global.

En los últimos tiempos se ha convertido en pilar fundamental para las actividades complejas propias de una empresa generando así cambios significativos. Su importancia es que permite mejorar posicionamiento competitivo de la organización sin distinguir el tamaño o su nivel de organización. Martín y Valdés (2003) señalan que las empresas crediticias con la implementación de la innovación tecnológica logran ventajas competitivas y beneficios económicos.

Diferentes autores determinan la innovación de la tecnología en un amplio conjunto de definiciones:

- Burgos y Rojo (2018) mencionan que la innovación es el mecanismo por el cual la organización mejora o simplifica un procedimiento que realiza añadiendo valor a su producto o servicio generando una optimización de la experiencia o resultado. Es así como, la innovación forma parte de las estrategias que toman hoy en día las empresas y funciona para enfrentar a los problemas económicos ya que se generan tendencias nuevas y surge la necesidad de acoplarse a los cambios.
- De acuerdo con Rúa (2009) define la innovación de la tecnología como el medio por el cual se posibilita la producción de procesos o productos netamente nuevos, mejorados técnicamente con menor costo que se ofrece a clientes potenciales.
- Moraleda (2004) menciona que la innovación de la tecnología es la posibilidad de prosperar y sobrevivir en el nuevo foco en el que se dirige la sociedad ya que exigen nuevas actitudes y planteamiento.
- Mendoza y Valenzuela (2013), indica que la innovación de la tecnología es el proceso que requiere una organización o empresa para que

refuercen e incrementen tres funciones principales; inversión, producción y vinculación o soporte, y así crecer y desarrollarse en el sector en el que se encuentren.

- Fernández y Vásquez (1996) señala que la evolución de la innovación de la tecnología fue históricamente desarrollada por lo menos de dos maneras diferentes; la postura tradicional, que relaciona la ciencia y la tecnología, mientras que la postura actual se basa en retroalimentaciones y fuentes de innovación.

Además, otros autores como Ortiz y Pedroza (2006) sostienen que la innovación es la clave para competir en el mercado o en un entorno altamente competitivo, dado que la innovación puede convertirse en una herramienta estratégica que garantice el desarrollo de la organización, A causa de que la innovación de la tecnología impacta en los diferentes sectores económicos, sociales, tecnológicos y estratégicos de la empresa. Recordemos que toda empresa u organización tradicional sabe cómo gestionarse sin embargo es importante saber cómo aplicar métodos de innovación.

Mundialmente la innovación de la tecnología enfrenta diferentes tipos de complicaciones. La primera es la inclusión digital, muchas organizaciones siguen siendo reacias a los cambios y no todo el mundo tiene acceso a la tecnología, segundo, el sentido crítico, que es el valor agregado del capital humano, siendo personas racionales tenemos la capacidad de pensar y resolver situaciones no automatizadas, tercero, la inversión, muchas de estas herramientas tecnológicas financieras posee un costo elevado que las diferentes empresas cuestionan, cuarto, productos obsoletos, las empresas encasillan una mala experiencia y por consiguiente evitan posteriormente toda aquella herramienta tecnológica y por último, la mano de obra no calificada, muchos profesionales no están capacitados a operar las diferentes herramientas financieras que posee el mercado por tales razones se vuelven obsoletas y de baja utilización.

Finalmente, Malaver y Vargas (2004) mencionan que implementar la innovación de la tecnología es cada vez más importante, aumenta la rentabilidad de manera significativa de las organizaciones y sirve como factor determinante

en la competitividad económica la cual se ha demostrado que es la finalidad principal de la innovación.

Herramientas financieras

Las herramientas financieras según Ccollanqui (2018) las define como herramientas cuyos recursos son aplicados dentro de la operatividad de una empresa. La utilidad de las herramientas financieras tiene el objetivo de mostrar información, que sin duda es fundamental en la toma de decisiones del equipo de finanzas. Las Empresas de Créditos en la actualidad implementan e innovan los diferentes servicios financieros que son proporcionados por las diferentes herramientas, de modo que, los usuarios de estas nuevas herramientas financieras buscan cambiar los activos físicos por los digitales con el fin de observar un incremento significativo de la tecnología, en el mundo de las finanzas se encuentra en un constate cambio que son importantes para las empresas.

Además, Armijos et al (2020) mencionan que las herramientas financieras o herramientas de gestión financieras son herramientas estratégicas responsables de brindar facilidad en conseguir objetivos dentro y fuera de la organización.

Villareal (2013) considera que las herramientas financieras son aquellos recursos que apoyan y sirven para ejecutar las actividades y obligaciones que tiene la empresa. Además, identifica que las herramientas financieras son muy convenientes para organizar los estados financieros.

Barrionuevo (2017) considera que las herramientas financieras son los procesos que se utilizan para sintetizar, facilitar o separar los datos numéricos y descriptivos que forman parte de los estados financieros con el fin de medir las relaciones en un mismo periodo y las variaciones que presentan en varios ejercicios contables.

Por último, Hernández (2005) define a las herramientas financieras como una de las técnicas de evaluación del comportamiento ejecutado de una

organización, además de diagnosticar situaciones reales y proyección de escenarios próximos y que, como resultado, se inclina al logro de objetivos definidos.

Rentabilidad

Algunas investigaciones relacionan la innovación de la tecnología con la rentabilidad, debido a que muchos profesionales buscan informar cómo afecta al desempeño de las organizaciones, recordemos que la rentabilidad es un tema amplio y al igual que la innovación, la rentabilidad también posee un largo historial de definiciones. La rentabilidad podemos definirla principalmente como el indicador fundamental para saber cómo una empresa utiliza sus recursos. Económicamente para poder calcular la rentabilidad se debe tener en cuenta los ingresos e inversiones, evidentemente si el resultado de este indicador es positivo podemos concluir que se ha usado de manera eficiente los recursos para obtener ganancias.

La rentabilidad es importante para las empresas debido a que sus métricas son muy útiles para saber y conocer como la empresa usa sus recursos de manera eficiente, de lo contrario se modifica dichas estrategias para aumentar sus beneficios, otros factores que se deben tener en cuenta o que puedan afectar a la rentabilidad son los ciclos en la Economía.

A continuación, detallaremos como diferentes autores definen la rentabilidad desde su punto de vista analítico:

- Liscano (2016) define la rentabilidad al lucro, beneficio, ganancia o utilidad que se ha generado de un recurso invertido. Desde la definición financiera la rentabilidad es conocida como los dividendos obtenidos de un capital invertido en una organización y esta puede ser representada en dos formas; la primera es relativa (porcentaje) y la segunda de forma absoluta (valores).
- De acuerdo con Zamora (2008) indica que el concepto de la rentabilidad ha sufrido cambios con el paso de los años usándose de distintas formas,

siendo el indicador principal para calcular el rendimiento de una organización por lo que se entiende que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos da como resultado fortaleza económica. Además, indica que si las utilidades son reinvertidas conscientemente tiene como resultado una expansión en tecnología, búsqueda de nuevos mercados y de la capacidad instalada.

- Acosta (2020) define la rentabilidad como la eficiencia que adquiere una organización para obtener ganancias o utilidades y así se pueda conocer el porcentaje de utilidades que se está ganando de las ventas y puedan cumplir con las obligaciones sin afectar el patrimonio de la organización.
- En el ámbito financiero Ccaccya (2015) define la rentabilidad como el producto que se genera de diversas inversiones que se realizan para beneficio de esta, y es directamente proporcional; que, es decir a mayor porcentaje mayor utilidad. Es por eso por lo que si una organización obtiene un porcentaje significativo del capital que ha invertido el ejercicio de esta irá aumentando y así aumentar el valor de la empresa. Además, indica que hay dos tipos de rentabilidad; financiera y económica. La primera la define como una técnica que se aplica en un determinado tiempo del trabajo que se gana por los financiamientos propios (accionistas y/o dueños de la organización). La segunda, como inversión basada en los activos que posee la organización sin tener en consideración como éstas han podido ser financiadas.
- Verastegui (2018) en su trabajo de investigación define la rentabilidad como una condición y capacidad para generar algún beneficio, por tal motivo entendemos que está asociado a lograr resultados o ganancias económicas a partir de una inversión o mediante el uso de recursos.
- Suárez et al., (2008), concluye que para las organizaciones es fundamental contar con indicadores financieros como herramientas para la toma de decisiones en la organización. Todas las empresas u organizaciones financieras tienen como principal objetivo maximizar su rentabilidad debido a que se tiene una relación directa entre rentabilidad

y ganancia.

- Torres (2024) indica que la rentabilidad de una organización es uno de los indicadores más relevantes para determinar la sostenibilidad y éxito en el sector empresarial; y la define como la habilidad que tiene una empresa para producir ganancias midiendo el vínculo entre las utilidades obtenidas y la inversión que se ha realizado para obtenerlas.
- Feng (2017) señala que la rentabilidad es aquella capacidad que se obtiene para producir beneficios que se han obtenido de las ventas realizadas, de manera que pueda estimarse con una entidad rentable dentro del mercado empresarial; es decir, diferencia entre que hay entre los ingresos y gastos, y el resultado de ello tiene que ser suficiente para que la organización sea sostenible.

Gestión administrativa

Toda organización o empresa desde siempre ha tenido la obligación de gestionar sus actividades, tomar decisiones en función a los objetivos trazados y ejecutarlos en base a ellos. Recordemos que la gestión administrativa busca optimizar procesos haciéndolos más eficiente y eficaz. Córdova (2013) explica la gestión administrativa como el conjunto de pasos encaminados a un objetivo en este caso la de potenciar la organización con recursos propuestos.

La gestión administrativa según Erraez (2014) posee un impacto positivo en las empresas sea pequeña o grande, siempre y cuando se aplique de una correcta forma. Mediante la gestión se pretende planificar los recursos económicos de tal manera que se muestre un alto grado de efectividad. La correcta gestión genera en consecuencia un alto grado de rentabilidad.

Por otro lado, el Centro de Estudios de Profesionales Santa Gema (2023) la define como el cumulo de procesos y labores que se organizan para utilizar los recursos de una empresa de tal manera que sea más eficiente teniendo como resultado de este tipo de gestión es lograr mejorar los resultados y ejecutar los objetivos propuestos.

De acuerdo con Robbins y Coulter (2005) es la estructura de las actividades que se emplean diarias en las organizaciones de manera eficaz y eficiente, y sobre todo de disposición para los trabajadores, sin embargo, Mendoza, (2017) considera que la gestión administrativa se tiene que dar de manera natural sistemática para cumplir acciones que conllevan a la consecución de los propósitos trazados. Chevez (2015) indica que los desarrollos de una gestión administrativa son indudables puesto que se perfilan tendencias para los trabajadores. Guadarrama, (2015) menciona que los efectos que generan la gestión administrativa son saludables para toda empresa, junto con el valor y validez que brinden los servicios. Villegas et al., (2016) menciona que toda complicación en una empresa debe analizarse por medio de métodos administrativos, especialmente cuando esta está en un proceso de organización.

Por último, Gonzales et al., (2020) mencionan que la gestión administrativa se ve limitada por la falta de requerimientos competentes y severidad científica en la practica de las etapas de este curso, las intenciones que conducen la gestión administrativa se ven sumidos en la desorganización y no aportan al progreso de la organización y al éxito de la gestión.

Análisis de información

El análisis de información es una etapa recurrente en toda organización, comprende en seleccionar, comparar e interpretar datos el cual nos permitirá mejorar la perspectiva de un tema en cuestión. Para el análisis de información la estadística es una herramienta fundamental. Ortega (2024) en su artículo “Análisis de la información: Qué es, etapas, tipos y ejemplos” define el análisis de la información como el método organizado de examinar, modificar y dar forma a la información para lograr representaciones útiles y la toma de decisiones.

CAPÍTULO II: CONTEXTO EMPRESARIAL

Datos generales de la empresa

La Empresa de Créditos por evaluar inició sus actividades de crédito prendario en el año 1996 en el distrito de Miraflores siendo una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), y como subsidiaria de un Holding con origen en Estados Unidos. La empresa domiciliada en Estados Unidos de Norteamérica fue fundada en 1989 y está presente en diversos países en Latinoamérica (Bolivia, Nicaragua, Guatemala, México, Honduras y el Salvador) en el negocio de crédito prendario. Cabe resaltar que la participación de la Empresa de Crédito peruana dentro del grupo representa el 55%.

Como se mencionó anteriormente, la principal función de la organización investigada es el de colocar dinero con garantía prendaria (joyas de oro y electrodomésticos), así como la venta de oro fundido en barras; este último, por medio de las colocaciones que no han sido satisfactoriamente canceladas en su totalidad. Luego de unos años, para ser más exactos en el año 2005, ingresa por primera vez a provincia inaugurando agencias en Loreto y Ucayali, cerrando el año con 33 agencias en total.

Durante 12 años la organización se encargó de brindar créditos con garantía prendaria (joyas y electrodomésticos) y es así como, en el 2008, la organización solicitó a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) formar una Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Microempresa (EDPYME) bajo el marco de las disposiciones que se requieren ante la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS, (Ley N.º 26702), para lograr así constituirse en el año 2010 como tal, una EDPYME.

En el año 2012, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP dio inicio al funcionamiento de la Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Microempresa evaluada que para ese entonces contaba ya con más de 50 agencias a nivel nacional fortaleciendo su participación tanto en Lima (35 agencias), como en provincia (17 agencias – 9 provincias). En el 2023, por medio de la Resolución emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP autorizó la

modificación del encabezado a fin de cumplir el Decreto Legislativo N.º 1531 por tanto se reemplazó la denominación de “Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Microempresa - EDPYME” por la de “Empresa de Créditos”.

Actualmente, la Empresa de Créditos evaluada cuenta con 81 agencias, de las cuales el 50% se encuentran ubicados en provincias, posicionada como una de las instituciones financieras líderes en el otorgamiento de créditos con garantía mobiliaria.

Mercado Objetivo

La clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económica (CIIU) que cuenta la Empresa de Créditos es 65994 - Otros Tipos de Intermediación Financiera. El mercado objetivo está dirigido a personas naturales con el fin de cubrir las necesidades financieras y para personas jurídicas para el financiamiento de actividades de comercio y otras oportunidades de negocio que cubra el financiamiento otorgado.

Objetivo Social

Bajo el marco de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley 26702) el objetivo social de la Empresa de Créditos es otorgar servicios financieros, en su mayoría créditos de consumo (microcréditos) con garantía prendaria (joyería de oro y electrodomésticos) a personas jurídicas (microempresas) o personas naturales que lo necesiten.

Gobierno Corporativo

La Empresa de Créditos se encuentra supervisada constantemente por el Directorio (05 directores) protegiendo los derechos de los accionistas (minoritarios y extranjeros) asegurando que exista una difusión correcta y oportuna de los asuntos importantes de la organización (situación financiera, desempeño y plan estratégico institucional) para lograr los objetivos pactados.

Todo ello bajo una estructura de gobierno corporativo aprobadas por el Directorio y Gerencia General para cumplir eficientemente sus políticas internas y externas.

Misión

Ofrecer servicios financieros y productos accesibles con el mejor equipo humano.

Visión

Ser la mejor opción financiera accesible y rápida de préstamos con garantía.

Valores

- Excelencia en el Servicio: “Superar las expectativas de tus clientes”.
- Flexibilidad al Cambio: “El cambio es una oportunidad”.
- Trabajo en Equipo: “En equipo el futuro es nuestro”.
- Simplicidad: “Menos es más”.
- Propuesta de Valor: es la forma en como la institución pretende ser reconocida por sus clientes.

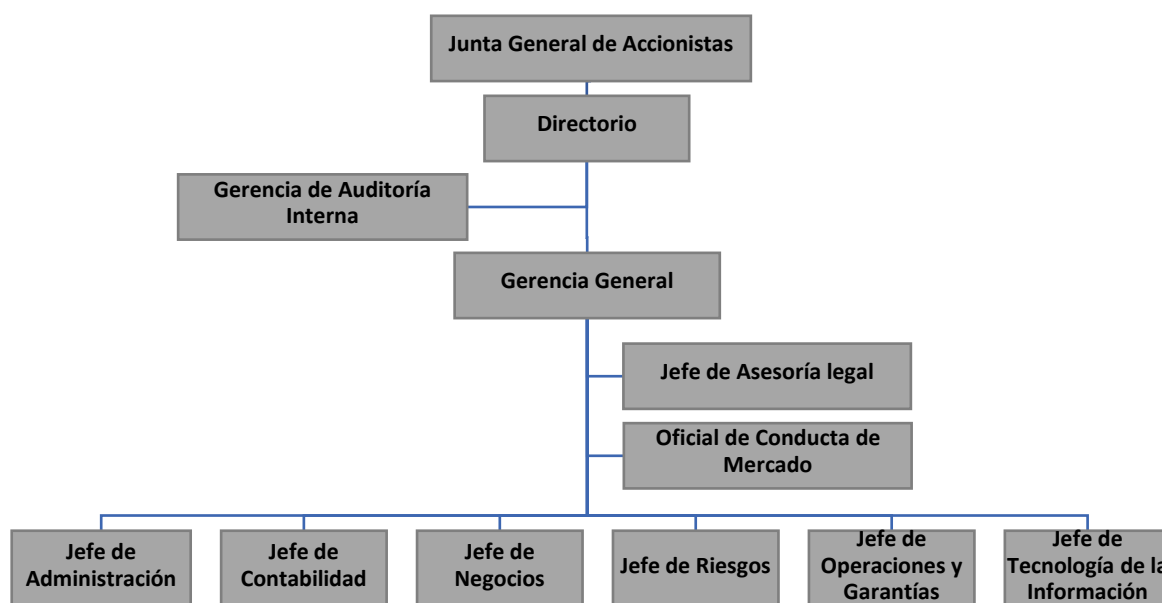
Objetivos

- Confianza y solidez; 28 años en el mercado nos respaldan como una empresa confiable y sólida; nos comprometemos a brindarte un excelente servicio con total transparencia en todo el proceso.
- Rapidez; por medio de nuestros procesos eficientes, ofrecemos un servicio rápido y confiable, brindando así un préstamo al instante.

- Formalidad; al estar regulados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP 's (SBS) garantizamos transparencia y seguridad en todos los servicios, productos e información que ofrecemos.
- Cobertura; tenemos una red de más de 81 agencias interconectadas a nivel nacional, en el cual podrás solicitar préstamos y hacer operaciones de pagos en cada una de ellas.

Estructura organizacional

Figura N° 1 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESAS DE CRÉDITOS



Nota: Organigrama general de la Empresa de Créditos. Elaboración propia a partir de la información de la empresa.

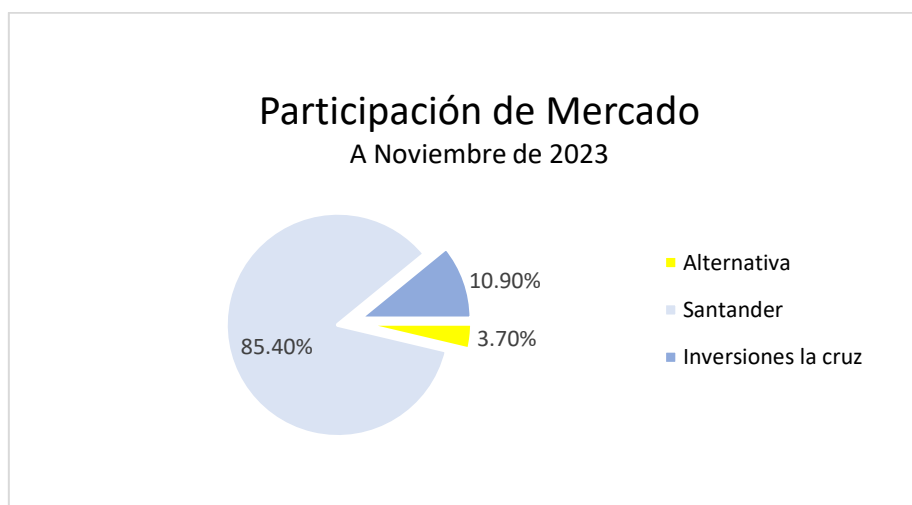
Los inicios del 2023 estuvieron marcados por los fenómenos climatológicos, que afectaron el norte del país, y la inestabilidad política generando golpe severo en la economía del país. De acuerdo con el INEI el mes de noviembre del 2023 tuvo un aumento del 0.29% del Producto Nacional gracias a la crecida producción de los sectores: Agropecuario; Minería e Hidrocarburos;

Electricidad, Gas y Agua; Pesca; Comercio; Transporte, Almacenamiento y Mensajería; Servicios de Gobierno y Otros Servicios. No obstante, mostraron disminución los sectores de Manufactura; Construcción; Alojamiento y Restaurantes; Financiero y Servicios Prestados a Empresas; Telecomunicaciones y Otros Servicios. Por el lado del Tipo de Cambio de acuerdo con la SBS el promedio fue de 3.735.

Como se mencionó anteriormente, la Empresa de Créditos realiza ventas de oro fundido en barras de las colocaciones que no han sido debidamente canceladas en su totalidad por lo que es necesario mencionar que al cierre del 2023 la cotización promedio del oro fue de \$/onza 1,986. Este aumento, según con el Banco Central de Reserva del Perú se debe al aumento en el precio que se relaciona al aumento de la demanda de activos seguros consecuencia del conflicto entre Israel y Hamas.

El Sistema Financiero peruano, de acuerdo con la SBS, a noviembre de año 2023 está compuesto por 51 instituciones las cuales están distribuidas en empresas de banca múltiple (17), empresas financieras (9), entidades microfinancieras no bancarias (12 Cajas Municipales, 5 Cajas rurales y 6 Empresas de Créditos). La participación de las Empresas de Créditos se distribuye de la siguiente manera, de acuerdo con los créditos de tipo de consumo:

Figura N° 2 PARTICIPACIÓN DEL MERCADO



Nota: Participación de Mercado. Elaboración propia a partir de la información de la SBS

Empresas representativas del sector empresarial

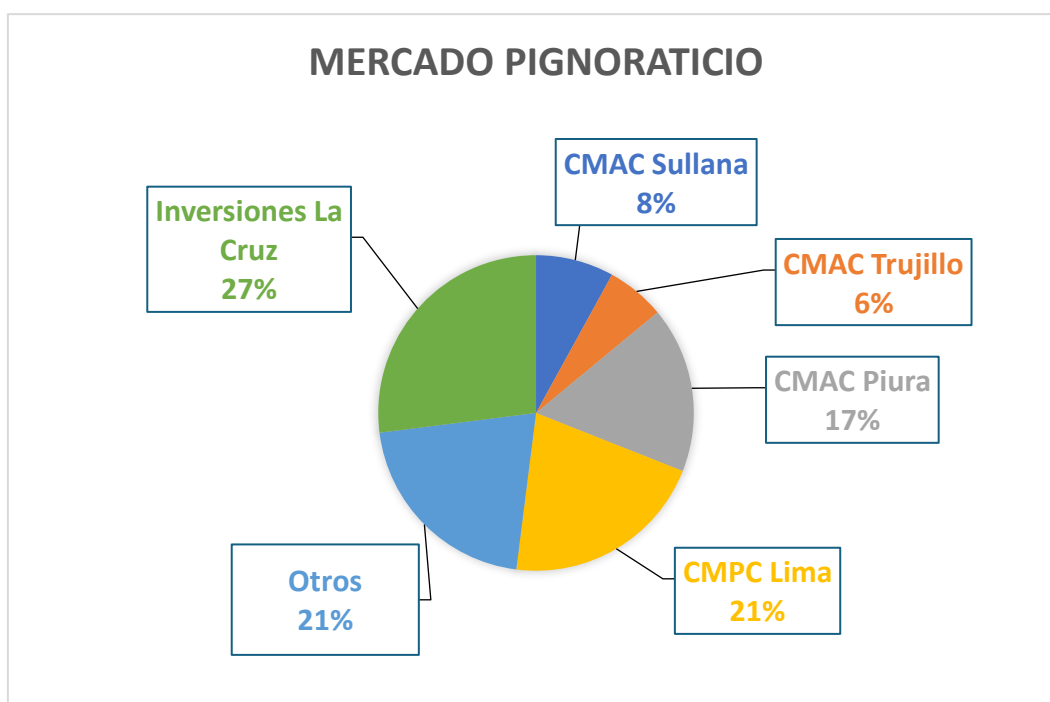
Como bien se mencionó, en el Perú existen seis (6) Empresas de créditos, las cuales serán mencionadas a continuación; Alternativa, Volvo Financial Services, Inversiones La Cruz, Vivala, Santander Consumer Perú y Total Servicios Financieros. Los créditos con garantía prendarían lo brindan diferentes instituciones financieras, como, por ejemplo; Caja Arequipa, Caja Piura, Caja Maynas, Caja Lima y la Empresa de Créditos Inversiones La Cruz.

- Caja Arequipa tiene una amplia variación de productos, y dentro ellos se encuentra el crédito consumo – prendario. El proceso para obtener el crédito trata de entregar una joya y se otorga el crédito el cual puede ser hasta de un mes, este se da en las 200 agencias que tienen alrededor del país y con la confianza que brindan sus 38 años.
- Caja Piura lleva en el mercado financiero más de 42 años y tiene una red de agencias de más de 100 agencias en el Perú. Para obtener un crédito prendario se requiere una joya desde los 12 kilates hasta los 21 kilates y como mínimo debe ser equivalente a 1 gramo de 18 kilates y el monto del crédito es desde los 100 soles.
- Caja Maynas inició sus actividades desde el año 1987 con más de 34 agencias a nivel nacional. El crédito prendario cuenta como requisito que la joya sea 14 kilates y el lote mínimo es de 2 gramos y el periodo mínimo es de un mes y máximo de 36 meses.
- Caja Metropolitana comenzó sus operaciones en 1949 y cuenta con más de 20 agencias en lima metropolitana. Uno de los requisitos que cuentan es que el valor de la joya tiene que ser desde los 16 kilates hasta los 24 kilates, además de aceptar objetos de plata y brillantes; además que el plazo puede ser desde 15 hasta los 90 días.
- Caja Trujillo cuenta con 30 años en el mercado pignoraticio cuenta con 108 agencias en todo el Perú. De los requisitos más importantes para

otorgar crédito con garantía de joya es que el oro tiene que ser de 18 a 21 kilates y el monto mínimo de crédito es del 80%.

- Caja Sullana inició sus actividades en 1986 la cual tiene 77 agencias a nivel nacional. Está autorizada por la SBS para realizar para brindar créditos pignoratícios.
- Empresa de Créditos Inversiones La Cruz cuenta con 81 agencias a nivel nacional e inició sus actividades hace más de 28 años. Uno de los beneficios es que aceptan oro amarillo, rojo y anaranjado desde 12 hasta 21 kilates, además de electrodomésticos.

Figura N° 3 MERCADO PIGNORATICIO



Nota: Mercado Pignoratício. Elaboración propia a partir de la información de la SBS

Descripción de la experiencia

- **Experiencia laboral de Karla Solange Bernardo Ruiz**

En el mes de setiembre del año 2023 inicié mis labores profesionales en el área de Tesorería en una Empresa de Créditos, en la cual cumplo las siguientes

funciones que se describen líneas abajo.

Revisión de las cuentas por pagar

- Garantizar que la información enviada por el área de logística sea registrada por el área de contabilidad correctamente y cuente con las aprobaciones correspondientes acorde a las normativas del área de Tesorería.

Pago a proveedores, adeudos e impuestos

- Realizar el reporte de cuentas por pagar que han sido revisadas previamente y aceptadas por el jefe de finanzas para su pago. Así como el pago de impuestos (generales, a la renta y detracciones), AFP y la generación de constancias de retención. Además del pago de adeudos a instituciones financieras.

Operaciones de divisas y control de saldo promedio bancario

- Cotizar con las diferentes instituciones bancarias la venta y compra de dólares y generar ingresos (intereses) por medio de las operaciones overnight para así cumplir las obligaciones de la empresa. Controlar los saldos bancarios de los diferentes tipos de bancos, incluyendo Bóveda Hermes.

Desembolsos a clientes y conciliación de ventas POS

- Desembolsar vía transferencia las colocaciones de las agencias, así como la conciliación de las ventas de joyas y electrodomésticos por POS.

Envío y recojo de remesas en efectivo

- Analizar los saldos de las cajas operativas de las 81 agencias a nivel nacional para el recojo o envío de dinero.

Envío de información de auditoría y provisiones al a planeamiento

- Enviar información que necesite auditoría interna de las cuentas contables que se han utilizado, así como las provisiones del área.

- Experiencia laboral de Richard Steven Gaimes Marcos

En el mes de mayo del año 2022 inicié mis labores en el área de Control de Gestión de una empresa privada que se encarga en ofrecer soluciones de pagos online con cobertura regional en Latinoamérica adaptadas a las necesidades locales de cada país, en la cual cumpla las siguientes funciones que se describen líneas abajo.

Actualización de KPI'S, registro y soporte de comercios afiliados

- Medir, diseñar, elaborar y actualizar los KPI'S, así como implementar planes estratégicos y asegurar el registro de calidad de información. Además de atender las consultas y solicitudes de los comercios afiliados al servicio de Payouts de manera ágil y efectiva a través de comunicaciones claras (chats o correo electrónico). Revisar las liquidaciones de los comercios por país.

Proponer mejoras de control de gestión

- Detectar patrones o comportamientos de transacciones que añadan valor al equipo. Proponer mejoras en los procesos de control de gestión. Apoyar al jefe en la gestión del producto de payouts identificando mejoras y elaborando reportes transaccionales para los clientes. Implementar protocolos de alerta en caso de incidencias o errores operativos en el sistema que afecten la continuidad del negocio.

Elaboración de estados de cuentas, control de contratos y bancos

- Elaborar el resumen de ventas mensuales de todos los comercios y países. Elaborar los estados de cuenta de los comercios vigentes. Analizar los contratos vigentes para la elaboración de las liquidaciones.

Revisar los nuevos bancos y proponer proceso de conciliación para mejorar el flujo continuo de todos los países. Así como el monitorear y conciliar diariamente los estados bancarios contra el sistema propio.

Análisis de Estados Financieros y liquidaciones de clientes

- Validar los análisis de cuentas de los estados financieros. Calcular los costos exteriores de todos los comercios. Elaborar liquidaciones mensuales mediante una tarifa pactada.

Monitorear los saldos diarios del balance de los clientes y bancos controlando las entradas y salidas de fondos. Monitorear y controlar los niveles de servicio del equipo de Operaciones (SLA) ofrecidos en cada país.

Técnica y herramienta de gestión empresarial

Tabla N° 1 FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS)

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">• Las herramientas tecnológicas aumentan la rentabilidad de la Empresa.• Automatizar procesos que si no lo están pueden tener un porcentaje mayor que si lo tuviera.• Aumenta la interacción vinculo y compromiso del trabajador con la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• La innovación de la tecnología requiere tiempo y capacitación constante a los trabajadores en la etapa inicial.• La limitación en el gasto no presupuestado para llevar a cabo la innovación de la tecnología.• Personal no capacitado y renuncias inesperadas.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">- El impacto de la innovación de la tecnología para el área de Tesorería se podría replicar para todas las áreas de la empresa.- La implementación de un proceso mejorado se toma como ejemplo a colocándose como líder del mercado.- Lugar óptimo para trabajar.	<ul style="list-style-type: none">- Otras entidades dentro del mercado pignoraticio pueden adelantarse e innovar.- Presencia de una nueva pandemia.- Resistencia al cambio por parte de la Gerencia

Nota: *Elaboración propia a partir de información de una Empresa de Créditos.*

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Diseño metodológico

Tipo de investigación

El diseño del trabajo de suficiencia profesional fue “investigación descriptiva aplicada” este tipo de investigación se utiliza cuando se desea describir todas las variables principales y el método de análisis dependerá de los resultados de la investigación ya que tiene como finalidad evidenciar como influye la innovación de la tecnología en la rentabilidad de una Empresa de Créditos.

Población y muestra

Población

El trabajo de suficiencia profesional tuvo como población empleados pertenecientes a una Empresa de Créditos, la población total fue de 15 empleados.

Muestra

El tamaño óptimo de la muestra estuvo determinada por una fórmula que se suele utilizar para calcular variables cualitativas y para técnicas de recolección como encuestas, entrevistas y cuestionarios.

$$n = \frac{Z^2(p)(q)N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2(p)(q)}$$

Donde:

Z: Nivel de confianza, el rango de variación se encuentra entre $95\% \leq$ confianza $\geq 99\%$, para una probabilidad del 95% de confianza el valor asociado $Z=1.96$.

p: Proporción de las actividades que realizan las principales Empresas de Crédito, que mostraron su influencia positiva en la innovación de la tecnología en la rentabilidad (**p=0.5**)

q: Proporción de las actividades que realizan las principales Empresas de Crédito, que no mostraron su influencia positiva en la innovación de la tecnología en la rentabilidad (**q=0.5**)

€: Margen de error 5%

N: Población

n: Tamaño optimo de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)15}{(0.05)^2(15 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 14.81$$

Dicho valor representa la muestra ideal para realizar los cuestionarios del trabajo de suficiencia profesional.

Tabla N° 2 NÚMERO DE EMPLEADOS DE UN EMPRESA DE CRÉDITOS

COLABORADORES	N
Gerente de finanzas	1
Coordinadores de área	2
Analistas	4
Asistentes	8
Total	15

Nota: Elaboración propia a partir del número de empleados de una Empresa de Créditos.

Técnicas de recolección de datos

Descripción de las técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos utilizados para el trabajo de suficiencia profesional, se aplicó cuestionarios el cual nos sirvió para recopilar información valiosa de cada empleado, cuyas respuestas nos sirvió para analizarlas e interpretarlas.

Procesamiento de los datos

En el trabajo de suficiencia profesional se recolecto datos obtenidos gracias a los cuestionarios. Para la recopilación de los datos se envió un link con las preguntas para los empleados de una Empresa de Créditos a través de una página web llamada Encuesta.com, se solicitó a los encuestados que respondan con total honestidad y así asegurar la transparencia de los resultados, dichos resultados nos sirvieron para describir como la innovación de la tecnología influye en la rentabilidad de una Empresa de Créditos. Por último, dicha información obtenida fue trabajada en una base de datos (Microsoft Excel)

Aspectos éticos

El presente trabajo de suficiente profesional consideró los códigos de ética de la USMP y los códigos de ética profesional del economista, tales como la lealtad, honestidad, responsabilidad, veracidad y honor profesional; para que de esta forma se pueda llevar a cabo nuestro trabajo con total transparencia evitando el plagio de ideas de autores y respetando los derechos correspondientes según las normas APA. Los valores éticos principales los cuales fueron utilizados para el Trabajo de suficiencia profesional son los siguientes:

- Responsabilidad y compromiso con el trabajo.
- Honestidad al momento de redactar la información correspondiente.

- Justicia para cumplir de forma equitativa los puntos relacionados con el trabajo.
- Libertad, libre expresión de ideas y pensamientos.

Operacionalización de Variables

Tabla N° 3 VARIABLE INDEPENDIENTE X: INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Variable Independiente X: INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA	
Definición Operacional	
INDICADORES	ÍNDICES
X1: Herramientas financieras	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores financieros • Estados de flujo de efectivo • Gestión financiera • Avance tecnológico • Tecnología digital • Uso de la tecnología
Tipo de variable: Cualitativa	
Escala Valorativa: Ordinal	
<i>Nota: Variable independiente X: Innovación de la tecnología. Elaboración propia a partir de la Matriz de Consistencia.</i>	

Tabla N° 4 VARIABLE DEPENDIENTE Y: RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CRÉDITOS

Variable Dependiente Y: RENTABILIDAD	
Definición Operacional	
INDICADORES	ÍNDICES

<p>Y1 Gestión administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización del tiempo • Crecimiento económico • Optimización del tiempo • Recurso financiero • Desarrollo estrategias comerciales
<p>Y2 Análisis de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad a la información • Control financiero • Análisis de flujos • Diagnostico financiero • Inclusión financiera • Control en tus finanzas

Tipo de variable: Cualitativa

Escala Valorativa: Ordinal

***Nota: Variable dependiente Y: Rentabilidad de una Empresa de Créditos.
Elaboración propia a partir de la Matriz de Consistencia.***

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTAS

Análisis de Fiabilidad

ALFA DE CRONBACH

Tabla N° 5 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Nota: Resumen de procesamiento de casos. Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

Tabla N° 6 Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,81	10

Nota: Estadística de fiabilidad. Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario. Coeficiente alfa de Cronbach es Bueno

Tabla N° 7 Estadística de escala

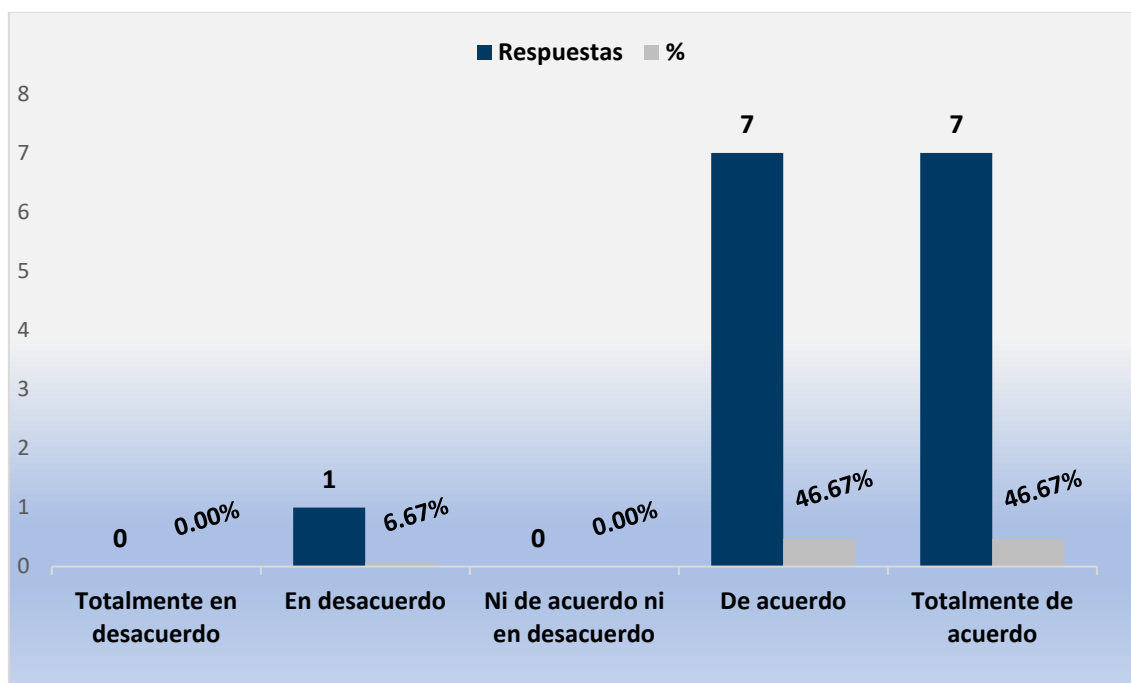
Media	Varianza	Desviación estándar	Número de elementos
410,000	7,429	272,554	10

Nota: Estadística de fiabilidad. Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

Resultados del cuestionario

PREGUNTA N°1

Figura N° 4 ¿CONSIDERA UD. QUE LA INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA HA TENIDO UN IMPACTO POSITIVO EN SU TRABAJO?



Nota: Elaboración propia a partir de los datos recolectados de los cuestionarios.

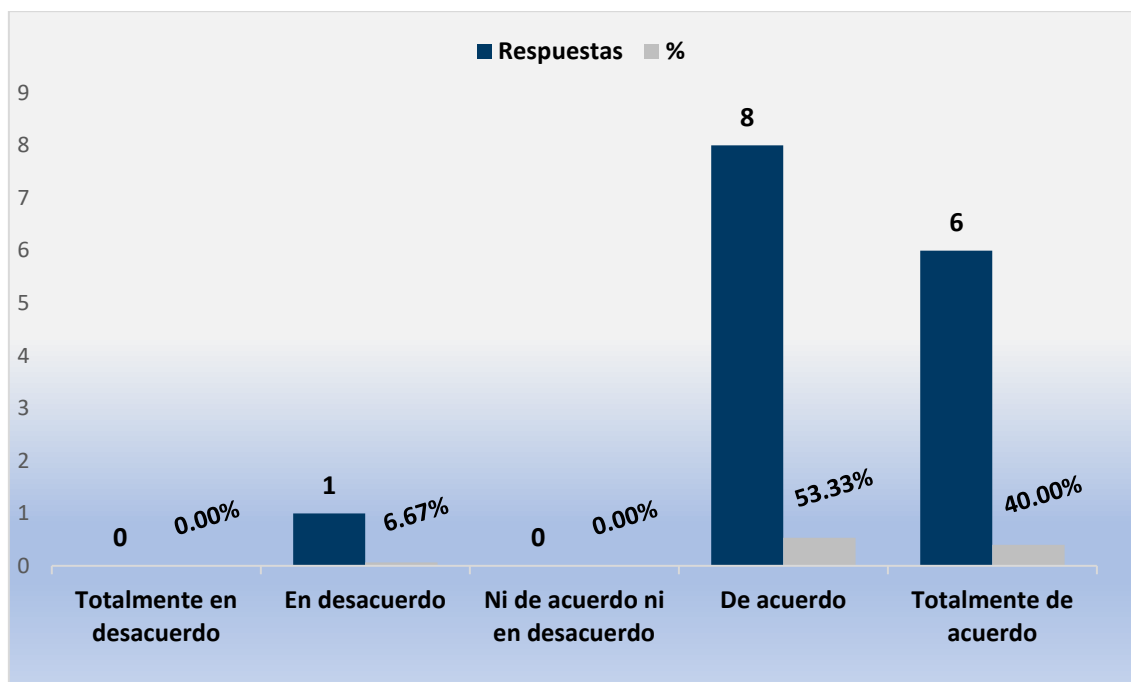
Interpretación y análisis

En la figura 4, el 46.67% de la muestra consideran totalmente de acuerdo que la innovación de la tecnología tuvo un impacto positivo en su trabajo, el 46.67% se encuentra de acuerdo y el 6.67% en desacuerdo.

Los resultados muestran que más del 90% considera que la innovación de la tecnología genera un impacto positivo en su trabajo, esto debido en gran medida a que la innovación de la tecnología es un pilar fundamental para las funciones complejas de la empresa.

PREGUNTA N°2

Figura N° 5 ¿CONSIDERA UD. QUE LA INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA ES UN FACTOR IMPORTANTE PARA LA RENTABILIDAD?



Nota: Elaboración propia a partir de los datos recolectados de los cuestionarios.

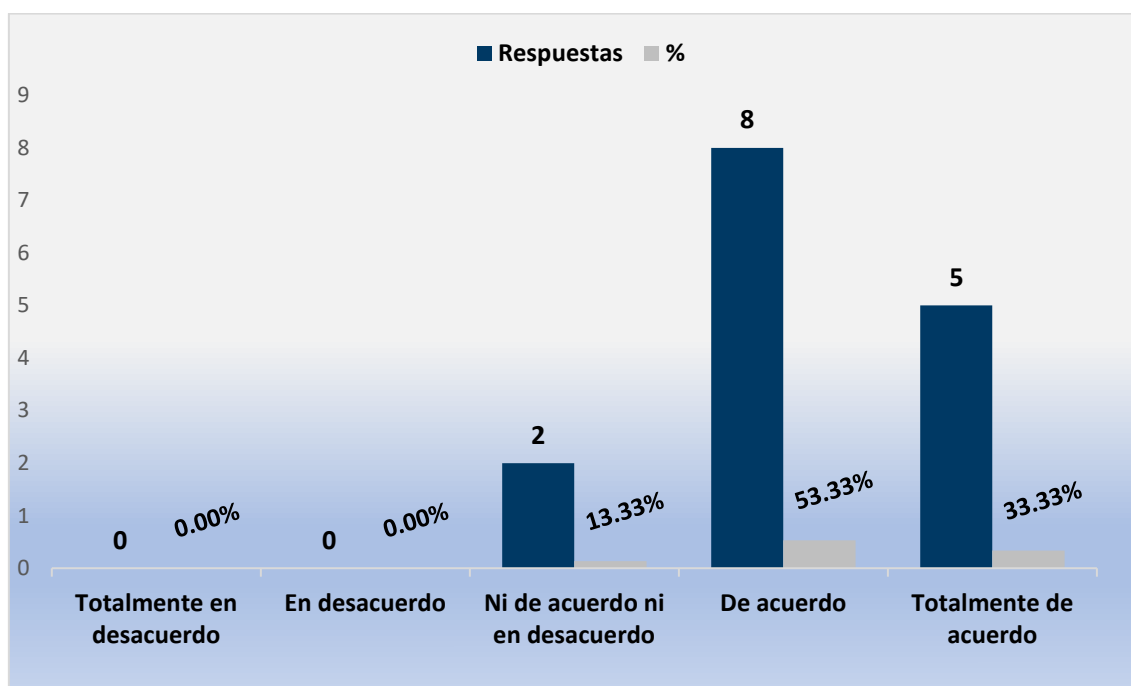
Interpretación y análisis

En la figura 5, el 53.33% de la muestra consideran de acuerdo que la innovación de la tecnología es un factor importante para la rentabilidad, el 40% se encuentra totalmente de acuerdo y solo el 6.67% en desacuerdo.

Los resultados muestran que más del 90% consideran que la innovación de la tecnología es un factor importante para la rentabilidad, esto debido en gran medida a que implementar la innovación de la tecnología aumenta la rentabilidad de manera significativa en las organizaciones y sirve como factor determinante en la competitividad económica.

PREGUNTA N°3

Figura N° 6 ¿CONSIDERA UD. QUE LA INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA HA SIDO PRIMORDIAL PARA EL INCREMENTO DE LA RENTABILIDAD EN SU EMPRESA?



Nota: Elaboración propia a partir de los datos recolectados de los cuestionarios.

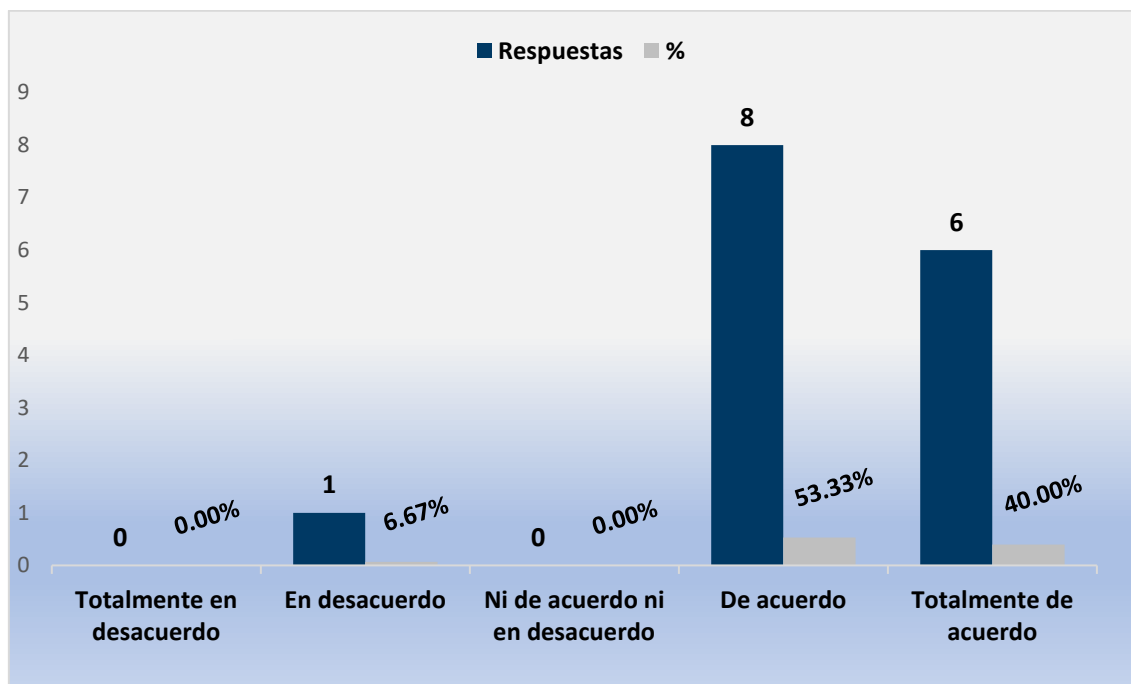
Interpretación y análisis

En la figura 6, el 53.33% de la muestra consideran de acuerdo que la innovación de la tecnología ha sido primordial para el incremento de la rentabilidad de su empresa, el 33.33% se encuentra totalmente de acuerdo y el 13.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Los resultados muestran que más del 80% consideran que la innovación de la tecnología es primordial para el incremento de la rentabilidad, esto debido en gran medida a que dicha implementación logra ventajas competitivas y beneficios económicos.

PREGUNTA N°4

Figura N° 7 ¿CONSIDERA UD. QUE LA TECNOLOGÍA FINANCIERA AYUDA EN LA OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO?



Nota: Elaboración propia a partir de los datos recolectados de los cuestionarios.

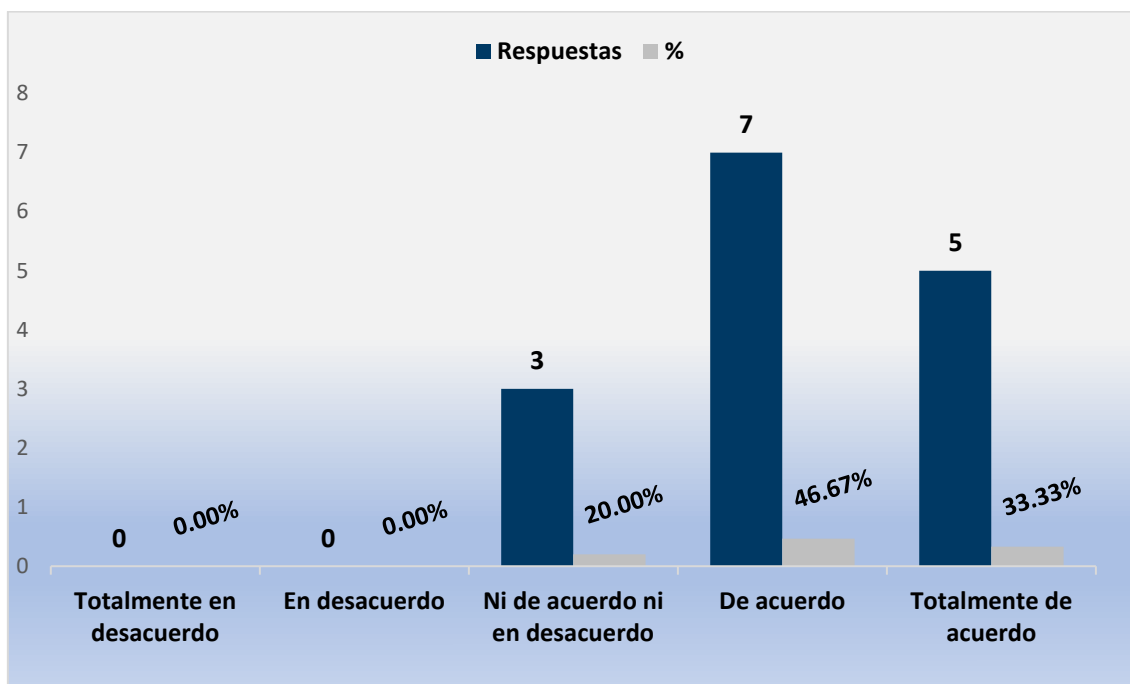
Interpretación y análisis

En la figura 7, el 53.33% de la muestra consideran de acuerdo que la tecnología financiera ayuda en la optimización del tiempo, el 40% se encuentra totalmente de acuerdo y el 6.67% en desacuerdo.

Los resultados muestran que el 93.33% consideran que la tecnología financiera ayuda en la optimización del tiempo, esto debido en gran medida a que son recursos que apoyan y sirven para ejecutar las actividades y obligaciones que tiene la empresa.

PREGUNTA N°5

Figura N° 8 ¿CONSIDERA UD. QUE DENTRO DE SU EMPRESA UTILIZAN HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS FINANCIERAS PARA MEJORAR PROCESOS?



Nota: Elaboración propia a partir de los datos recolectados de los cuestionarios.

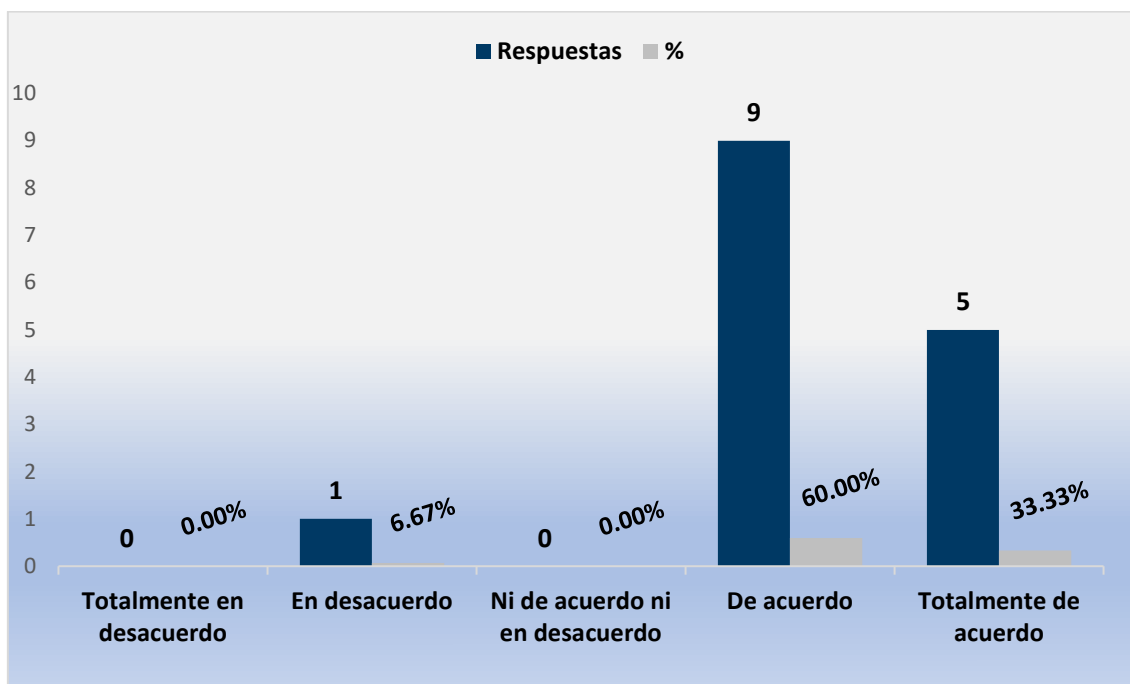
Interpretación y análisis

En la figura 8, el 46.67% de la muestra consideran de acuerdo que en su empresa utilizan herramientas tecnológicas financieras para mejorar procesos; el 33.33% se encuentra totalmente de acuerdo y el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Los resultados muestran que el 80% consideran que dentro de su empresa utilizan herramientas tecnológicas financieras para mejorar procesos, esto debido en gran medida a que son responsables de brindar facilidad en conseguir objetivos y sintetizar datos numéricos de la organización.

PREGUNTA N°6

Figura N° 9 ¿CONSIDERA UD. QUE EL PROCESO FINANCIERO EN LAS EMPRESAS DE CRÉDITO, CON EL ACCESO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS SERÍAN MÁS FACTIBLE EN LAS OPERACIONES DIARIAS?



Nota: Elaboración propia a partir de los datos recolectados de los cuestionarios.

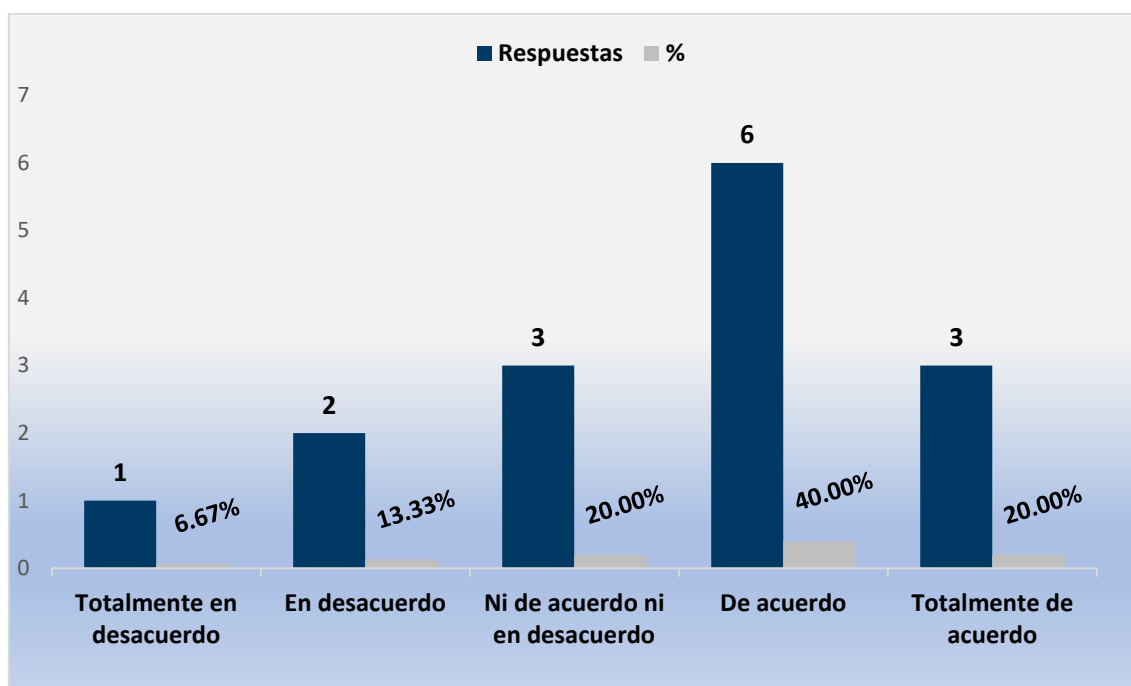
Interpretación y análisis

En la figura 9, el 60% de la muestra consideran de acuerdo que el proceso financiero en las empresas de crédito, con el acceso de nuevas tecnologías serían más factibles en las operaciones diarias; el 33.33% se encuentra totalmente de acuerdo y el 6.67% en desacuerdo.

Los resultados muestran que más del 90% consideran que el acceso de nuevas tecnologías sería viable en las operaciones diarias, esto debido en gran medida a que los procesos financieros poseen un impacto positivo en las empresas sin distinguir su tamaño, siempre y cuando se aplique de forma correcta.

PREGUNTA N°7

Figura N° 10 ¿CONSIDERA UD. QUE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS SON LA CAUSA DE UNA BUENA RENTABILIDAD ECONÓMICA?



Nota: Elaboración propia a partir de los datos recolectados de los cuestionarios.

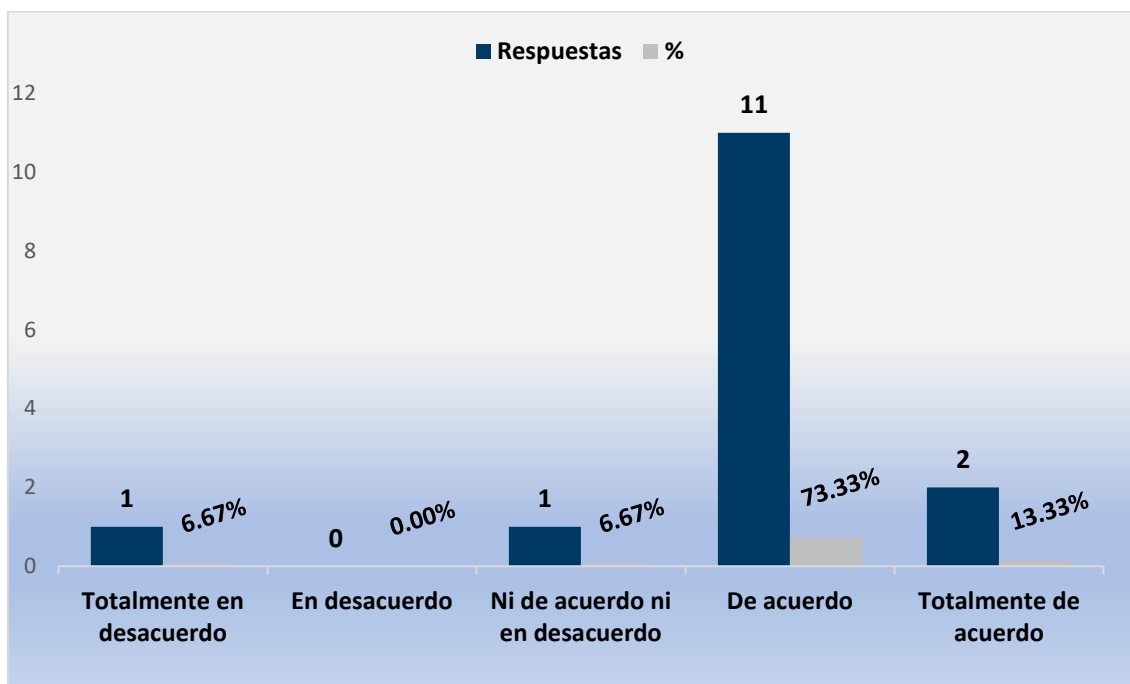
Interpretación y análisis

En la figura 10, el 40% de la muestra consideran que las herramientas tecnológicas son la causa de una buena rentabilidad económica; el 20% se encuentra totalmente de acuerdo, otro 20% se mantiene neutro y más de 19% en desacuerdo.

Los resultados muestran que el 60% consideran que las herramientas tecnológicas son la causa de una buena rentabilidad económica, esto debido en gran medida a que toda herramienta tecnológica bien implementada logra impulsar de manera óptima las necesidades la organización.

PREGUNTA N°8

Figura N° 11 ¿CONSIDERA UD. QUE EL USO DE LA INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA PERMITE POTENCIAR LOS CRÉDITOS DE SUS OPERACIONES FINANCIERAS?



Nota: Elaboración propia a partir de los datos recolectados de los cuestionarios.

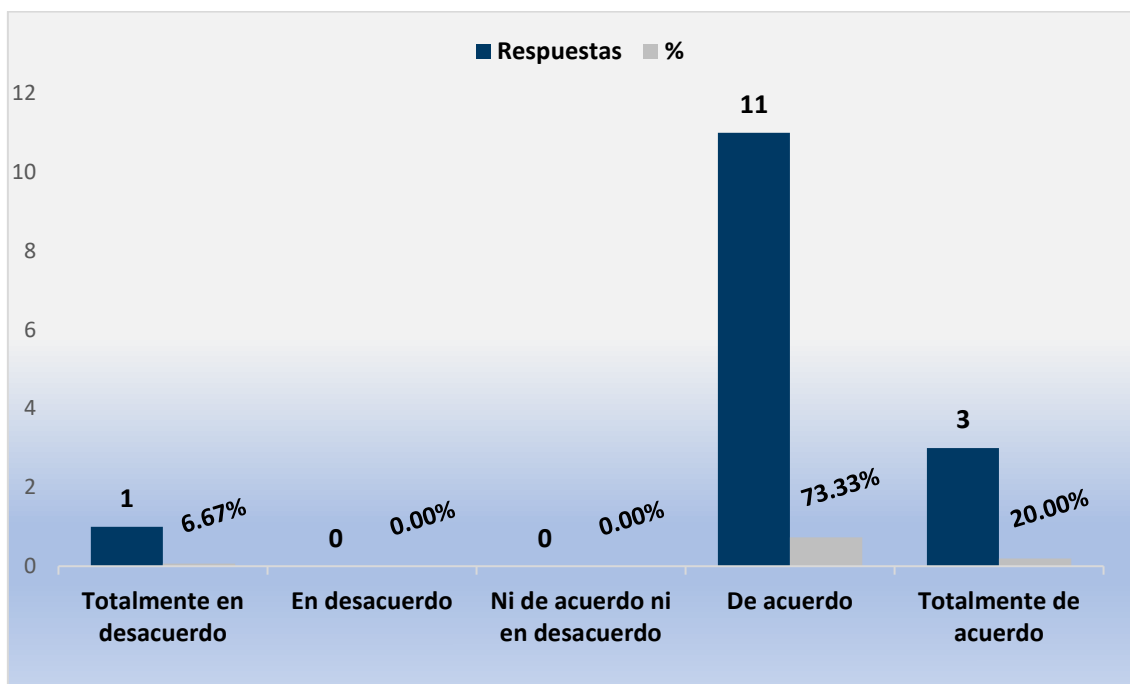
Interpretación y análisis

En la figura 11, el 73.33% de la muestra consideran que el uso de la innovación de la tecnología permite potenciar los créditos en sus operaciones financieras; el 13.33% se encuentra totalmente de acuerdo y otro 13.33% mantiene una postura neutra y está totalmente en desacuerdo.

Los resultados muestran que más del 85% consideran que la innovación de la tecnología permite potenciar los créditos, esto debido en gran medida a que se utiliza la innovación de la tecnología como una herramienta clave para mejorar los procesos y así facilitar las operaciones diarias.

PREGUNTA N°9

Figura N° 12 ¿CONSIDERA UD. QUE TENER UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA FINANCIERA HACE QUE LAS EMPRESAS CREDITICIAS DESARROLLAN MEJORES ESTRATEGIAS?



Nota: Elaboración propia a partir de los datos recolectados de los cuestionarios.

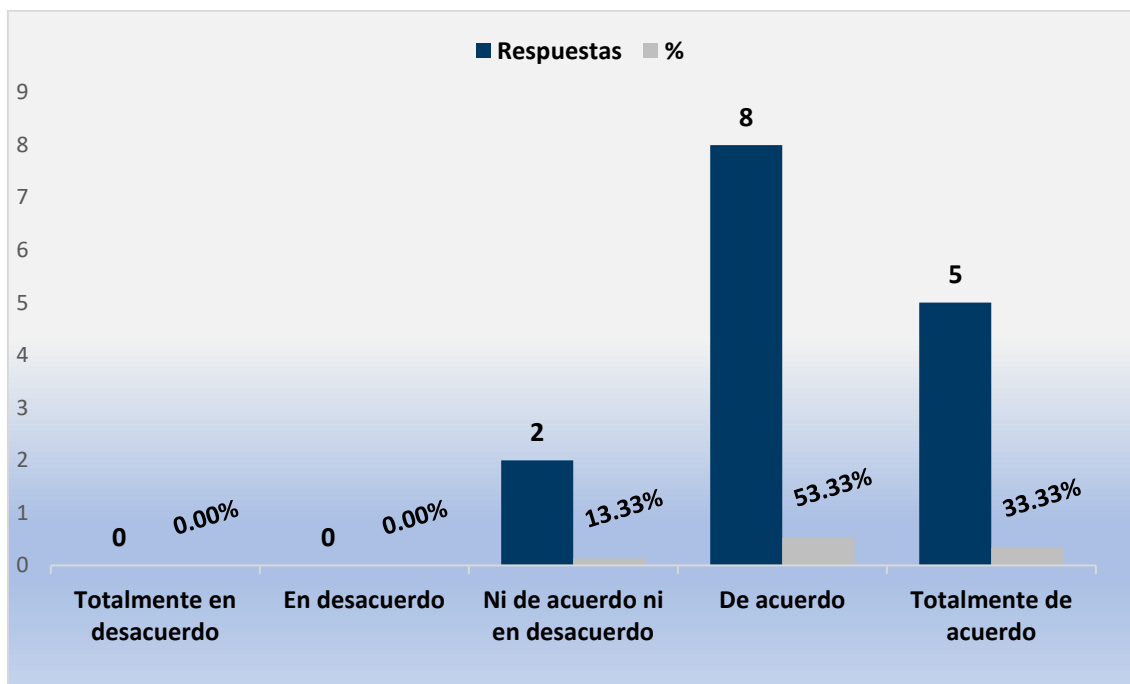
Interpretación y análisis

En la figura 12, el 73.33% de la muestra consideran que tener una herramienta tecnológica financiera hace que las empresas crediticias desarrollen mejores estrategias; el 20% se encuentra totalmente de acuerdo y el 6.67% totalmente desacuerdo.

Los resultados muestran que más del 90% consideran que tener una herramienta tecnológica financiera hace que las empresas crediticias desarrollen mejores estrategias, esto debido en gran medida a que se utiliza las herramientas tecnológicas financieras con el fin de automatizar procesos que faciliten el desempeño laboral, optimizar recursos y brindar mejores resultados.

PREGUNTA N°10

Figura N° 13 ¿CONSIDERA UD. QUE LA INNOVACIÓN DE TECNOLOGÍA GENERA AUTOSUFICIENCIA EN LOS PROCESOS?



Nota: Elaboración propia a partir de los datos recolectados de los cuestionarios.

Interpretación y análisis

En la figura 13, el 53.33% de la muestra consideran que la innovación de la tecnología genera autosuficiencia en los procesos; el 33.33% se encuentra totalmente de acuerdo y el 13.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Los resultados muestran que el 86.66% consideran que la innovación de la tecnología genera autosuficiencia en los procesos, esto debido en gran medida a que se utiliza la innovación de la tecnología para cubrir alguna función o proceso automatizado complejo que no se puede llevar a cabo en pocas horas, generando así independencia y autosuficiencia.

Planificación de actividades y/o estrategias

Tabla N° 8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TAREA	Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4				
	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
Pagos																				
Reporte de cuentas por pagar	X		X			X		X			X		X			X		X		
Pago de AFP, Pago impuesto a la Renta, Pago alquileres (PN), Pago de deducciones y cargar masiva al sistema	X	X	X	X	X															
Pago a proveedores (facturas, recibos, dielas y anticipos)		X		X			X		X			X		X			X		X	
Pagos de tarjeta empresarial					X					X					X					X
Pago de adeudos						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
Pago de impuestos										X	X	X	X	X	X					
Pago de las operaciones por recaudación entre vinculadas																		X	X	X
Pago y registro de préstamo administrativo																		X	X	X
Actividades diarias	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
Desembolsos en cuenta a clientes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Saldos, movimientos y consolidado de bancos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Envío y recojo de remesas efectivo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conciliación y control de saldos de la bóveda Hermes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actualizar el flujo de efectivo diario y mensual (todas las empresas vinculadas)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conciliación ventas POS, Visa, Master Card, Amex y Dinners	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Depósitos a Plazo y ON (Generar la carta / transferencia de fondos) y registro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cuadre de las cajas operativas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actividades finales	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
Billetes presuntamente falsos de las agencias, envió al BCRP y seguimiento de acuerdo con las fechas establecidas													X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión de canje de billetes deteriorados en BCRP													X	X	X	X	X	X	X	X
Conciliación de remesas en tránsito													X	X	X	X	X	X	X	X
Requerimientos/Consulta auditoría de auditoría													X	X	X	X	X	X	X	X
Reporte actualizado de los sectoristas (bancos, financieras, cajas, Hermes, otros)													X	X	X	X	X	X	X	X
Generar reporte de retención													X	X	X	X	X	X	X	X
Operaciones de tipo de cambio y registro													X	X	X	X	X	X	X	X
Analizar y cuadrar de la cuenta 15.1, 19.1, 29.1, 25.1 (venta con tarjeta, otros ingresos y egresos), operaciones registrado por tesorería													X	X	X	X	X	X	X	X
Envío de Provisiones													X	X	X	X	X	X	X	X
Controlar el saldo promedio por cuenta bancaria													X	X	X	X	X	X	X	X
Conciliación préstamos Centro América													X	X	X	X	X	X	X	X
Gestiones de nuevos POS / Consultas o reclamos													X	X	X	X	X	X	X	X
Cartas fianzas (solicitar, registrar y reporte de seguimiento y control)													X	X	X	X	X	X	X	X
File actualizado de los adeudos (contrato, cronograma, acuerdos, otros)													X	X	X	X	X	X	X	X
Aprobaciones de caja chica de Provincia y otros egresos													X	X	X	X	X	X	X	X

Nota: Cronograma de actividades. Elaboración propia a partir de las funciones de una Empresa de Créditos.

Como podemos visualizar, se representa mediante el siguiente cuadro un cronograma de actividades que se realiza en la Empresa de Créditos evaluada mes a mes, día tras día.

De acuerdo con los objetivos trazados, las herramientas financieras apoyan a las actividades que se realizan diarias y acortan plazos de entrega, tales como el pago de los impuestos generales, como se puede apreciar el pago de impuesto se realiza de acuerdo a un cronograma que es emitido por Sunat colando fechas límites por lo que si se implementara herramientas financieras se tendría el cierre contable muchísimo más rápido y el pago se podría realizar días previos al cierre del cronograma y así se evitaría multas por incumplimiento, además de una revisión previo y posterior para evitar errores que se pueden presentar.

Desarrollo de las técnicas y herramienta de gestión empresarial

Tabla N° 9 FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS)

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Las herramientas tecnológicas aumentan la rentabilidad de la Empresa. • Automatiza procesos que si no lo están pueden tener un porcentaje mayor que si lo tuviera. • Aumenta la interacción vinculo y compromiso del trabajador con la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • La innovación de la tecnología requiere tiempo y capacitación constante a los trabajadores en la etapa inicial. • La limitación en el gasto no presupuestado para llevar a cabo la innovación de la tecnología. • Personal no capacitado y renuncias inesperadas.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • El impacto de la innovación de la tecnología para el área de Tesorería se podría replicar para todas las áreas de la empresa. • La implementación de un proceso mejorado se toma como ejemplo a colocándose como líder del mercado. • Lugar óptimo para trabajar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Otras entidades dentro del mercado pignoraticio pueden adelantarse e innovar. • Presencia de una nueva pandemia. • Resistencia al cambio por parte de la Gerencia

Nota: *Elaboración propia a partir de información de una Empresa de Créditos.*

A partir de los resultados obtenidos del trabajo de suficiencia profesional, se sumará nuevos puntos y se presenta una nueva estructura del FODA.

Fortalezas:

1. **Contar con herramientas tecnológicas de última generación**, dicha implementación ayudara a poder potenciar todos los recursos económicos de la empresa para que logre obtener una mejor rentabilidad

2. **Empleados capacitados y a la vanguardia en el mercado de créditos**, una correcta aplicación tecnológica en los procesos de una organización trae resultados óptimos y eso se ve reflejado en el incremento de productividad y rentabilidad.
3. **Seguridad virtual**, el uso de herramientas financieras tecnológicas nos otorga una base de datos amplia la cual nos permitirá almacenar información contundente y certeza que no podrá ser eliminada.

Oportunidades

1. **Disposición de las herramientas financieras para los trabajadores**, de esta manera los empleados logran un mayor acceso a la tecnología la cual facilitara en las funciones y procedimientos.
2. **Creación de nuevos bienes y servicios**, gracias a la implementación de la tecnología se lograría identificar de manera exacta recursos que se pueden poner a disposición del cliente el cual tomaría gracias a su eficacia.
3. **Ampliación o colocación en el mercado de créditos**, el uso correcto de las herramientas financieras tecnológicas nos brinda posición dentro del mercado de créditos, el cual nos hará competir con empresas de mayor tamaño y así haciéndonos más reconocidos.

Debilidades

1. **Activos fijos(computadoras) deficientes**, de nada sirve tener la mejor herramienta financiera tecnológica si poseemos activos que no son capaces de resistir dicha capacidad y magnitud de información.
2. **Personal incapaz**, al igual que el punto anterior de nada sirve tener la mejor herramienta financiera si los empleados no son capaces de sacarle provecho a su uso o no son capaces de entender cómo utilizar dichas herramientas.

3. **Dependencia de herramientas financieras**, recordemos que las herramientas financieras solo ejecutan programas ya estandarizados, depende de nosotros el análisis información.

Amenazas

1. **El mal uso de ciertos programas o software generan reprocesos**, el no saber aplicar de forma correcta las herramientas tecnológicas generaría que los empleados retrasen sus funciones por tal motivo caerían en un margen error al no conocer el procedimiento o el uso de las herramientas tecnológicas financieras.
2. **Riesgo cibernético**, como bien sabemos la integración de nuevos recursos tecnológicos no tangibles (software), generan mucha dependencia debido a que los servidores a veces se encuentran vulnerables a los ataques cibernéticos o algún daño externo, por tal motivo las bases de datos pueden eliminarse y eso sería un grave problema para la organización.
3. **Costos elevados**, la innovación de la tecnología y su implementación genera un costo, reconozcamos que mientras mayor sea su efectividad mayor costos tendrá para la empresa.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Discusión

Considerando los hallazgos y de acuerdo con los objetivos planteados que presenta el presente trabajo de suficiencia profesional se puede apreciar que la implementación y uso de la innovación de la tecnología es uno de los determinantes organizacionales para destacar y reforzar la permanencia de las organizaciones en el mercado, ya que en la actualidad el Perú atraviesa una recesión económica y esto ocasiona múltiples desafíos organizacionales.

Uno de los principales desafíos, y de acuerdo con la base teórica sustentada, es el de satisfacer la necesidad del capital humano (usuario) en la organización ya que este influye en la rentabilidad de la Empresa de Créditos evaluada.

En la actualidad, luego de haber atravesado por una pandemia (COVID-19), las empresas optan por estrategias para mejorar procesos en las actividades que realizan mediante la innovación de la tecnología generando facilidad, sencillez y reduciendo el tiempo en la prestación de servicios o bienes para poder captar nuevos clientes fortaleciendo su permanencia en el mercado.

Por lo anterior descrito, la Empresa de Créditos evaluada ha llevado a cabo cierto, a lo largo de los años, nuevas estrategias tecnológicas, ya que como se describió en capítulos anteriores una de las actividades económicas es la venta de joyas y electrodomésticos que no se han llegado a cancelar al 100%, como por ejemplo el sumar como parte de sus métodos de cobranza los POS; sin embargo, estos solo podían ser utilizados de forma presencial, por lo que se sumó la plataforma digital PayU para las ventas que se realizaban por medio del Internet y que luego por medio de un delivery o recojo en tienda se coordinaba y completaría los procesos de compra del producto pagado por el cliente; es decir, tanto el POS como la plataforma digital PayU se convirtieron herramientas financieras tomadas por su flexibilidad y ventaja en la rentabilidad que producía en el acto de compra y venta realizada.

Conclusión

Se ha podido concluir en el presente trabajo de suficiencia profesional que la innovación de la tecnología en la rentabilidad de la Empresa de créditos evaluada es relevante ya que en base a unas ciertas preguntas realizadas en un cuestionario dirigido a trabajadores indica que la innovación de la tecnología en la organización tendría un impacto positivo, y es un factor importante en la rentabilidad de la empresa en la que laboran.

De acuerdo con lo investigado los trabajadores indican que existe una relación directa positiva entre la innovación de la tecnología y la rentabilidad ya que es fundamental para las actividades que demandan ciertas complejidades que realizan en el día a día.

Además de ello, confirman que el incremento de la rentabilidad se debe a consecuencia de la innovación de la tecnología ya que este les permite lograr ventajas competitivas y beneficios económicos captando más clientes y reduciendo en minutos actividades que demandaban horas; y como adicional, genera autosuficiencia en los procesos ya que reducen los procesos y el porcentaje de error que tiene cualquier actividad que se realice de forma manual y no automatizada dándole oportunidad a mayor tiempo de análisis y estrategias en la toma de decisiones que se debe tener en una organización.

Recomendaciones

Se recomienda a la Empresa de Créditos evaluada que se realice un proyecto dirigido a los trabajadores y consumidores por medio de tecnologías de información y comunicación, como lo son las páginas webs, redes sociales y/o aplicaciones móviles, así la organización incidirá en su uso teniendo como resultado beneficioso la reducción de costos y permitirá una captación de nuevos recursos económicos y financieros, así como la de nuevos clientes ya que hoy en día la juventud esta actualizada en las nuevas tendencias tecnológicas.

De acuerdo con lo trabajado, se recomienda a la Empresa de Créditos evaluada una reunión con cada líder de las diferentes áreas que tiene la organización, y

en especial junto con el área de procesos, para poder indicar las actividades que se realizan en el día a día y cuáles de estas pueden ser reemplazados por herramientas financieras con el fin de reducir tiempo en los procesos manuales e incrementarlos en el análisis de los resultados.

Se recomienda a la empresa de créditos en cuestión debe implementar e innovar en sus herramientas financieras, para que de esta forma todos los procesos manuales se logren optimizar y automatizar logrando así una mayor fluidez en los procesos, un capital humano (empleados) más capacitado, márgenes de errores mínimos y sobre todo un incremento en la rentabilidad en un corto o mediano plazo, además permitirá una mejor captación de nuevos recursos económicos y financieros logran una eficiencia en los resultados diarios.

Con la implementación de la innovación de la tecnología se busca agilizar las operaciones financieras, por tal motivo se tendrá que programar capacitaciones a los empleados para que puedan lograr independencia en sus funciones, como también impulsar nuevos procesos financieros, recordemos que uno de los mayores temores para los empleados son las novedades tecnológicas debido a que los empleados asumen que serán reemplazados por los programas o herramientas implementadas, sin embargo al ser capacitados y conocer cómo utilizar tales herramientas se sentirá parte de la empresa y optaran por aprender más sobre las herramientas que la empresa dispone para su uso diario.

Otra recomendación con respecto a cómo la gestión administrativa influye en la rentabilidad es mejorar su gestión en sus actividades, llámese actividades a los procesos diarios de una jornada laboral, entendamos que la gestión administrativa tiene como su principal objetivo en toda empresa de créditos la de optimizar procesos haciéndolos más eficientes y eficaces. El impacto positivo que logra la gestión administrativa no distingue el tamaño de la empresa por tal motivo muchas organizaciones la consideran saludable en sus operaciones.

FUENTES DE INFORMACIÓN

García, J., Tumbajulca, I., & Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el COVID-19

Cajavilca, W. (2018). Ventajas competitivas empresariales en las empresas exportadoras peruanas, 2006-2017 [tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio UNFV.

Valencia, R. (2017). Relación de la innovación de gestión empresarial y el éxito competitivo empresarial en las medianas y grandes empresas del sector manufacturero de Arequipa Metropolitana – 2015 [tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA

OECD/Eurostat (2018), Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD

Ramírez, C. & Reyes, L. (2019). Impacto de la innovación tecnológica y no tecnológica en el desempeño organizacional de Mypes de confecciones de Gamarra 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.

Iglesias Armenteros, A. L., & Torres Esperón, J. M. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. Revista cubana de enfermería, 34(1).

Vega (2017), Diagnóstico y propuestas de mejoras del nivel de inclusión financiera en Chile.

Bachella (2019), Descripción y análisis de la disrupción tecnológica en los servicios financieros impulsado por empresas de tecnología en Latinoamérica.

Bernal Jiménez, M. C., & Rodríguez Ibarra, D. L. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. Scientia Et Technica, 24(1), 85–95

Barzallo, D., & Basantes, D. (2019). Vista de Análisis de la Innovación Tecnológica Avícola Ecuatoriano en el Contexto De Industria 4.0. Revista de Investigación Tecnológica ISTCT, 1(1), 6–15.

Martín, M. A., & Valdés, L. A. (Enero - Marzo 2003). La innovación y el desarrollo tecnológico como una política de Estado y los estímulos fiscales para promoverla. Contaduría y Administración (208), 5-36

Burgos, J. E. & Rojo, A. A. R. (2018). La innovación comercial y la filosofía empresarial como factores de éxito en la empresa familiar SAPRIET: una experiencia ecuatoriana Business innovation and business philosophy as success factors in the family business SAPRIET: An Ecuadorian experience. Espacios, 39(3), 25

Rúa, J., (2009). Tecnología, innovación y empresa. Lulu Press, Incorporated. <https://books.google.com.mx/books?id=CtspAgAAQBAJ>

Moraleta, A., (2004). La innovación, clave para la competitividad empresarial. Universia Business Review, (1), 128-136.

Mendoza León, J. G., & Valenzuela, A. (2014). Aprendizaje, innovación y gestión tecnológica en la pequeña empresa. Un estudio de las industrias metalmeccánicay de tecnologías de información en Sonora. Contaduría y Administración, 59(4), 253-284.

Fernández Sánchez, E., & Vázquez Ordás, C. (1996). El proceso de innovación tecnológica en la empresa. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 2(1), 29-45.

Ortiz, S., & Pedroza, Á. R. (2006). ¿Qué es la gestión de la innovación y la tecnología? Journal Technology & Innovation, 64-82.

Malaver Rodríguez, Florentino, & Vargas Pérez, Mari. (2004). El comportamiento innovador en la industria colombiana: una exploración de sus recientes cambios. Cuadernos de Administración.

Nohemí Ccollanqui (2018), Herramientas financieras y liquidez en la Empresa Productos Paraíso del Perú S.A.C. en el año 2018. Perú

Armijos, J., Narváez, C., Ornaza, J., & Erazo, J. C. (2020). Herramientas de gestión financiera para las MIPYMES y organizaciones de la economía popular y solidaria. Revista científica dominio de las ciencias, IV(1), 466-497. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351792>

Villareal, J. (2013). Herramientas Financieras. Mexico: Prentice Hall

Barrionuevo (2017). El factoring como herramienta financiera para mejorar la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas textiles de la zona urbana del cantón Ambato durante el año 2015. [tesis de doctorado, Universidad Técnica Ambato]. Repositorio UTA.

Hernández, José Luis (2005). Análisis Financiero. Perú. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-de-analisis-financiero-los-indicadores-financieros/>

Liscano, J. (2016). Rentabilidad Empresarial Rentabilidad Empresarial: Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación. México: Cámaras de Comercio. Servicios de Estudios.

Zamora, A. (2008). Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de los sistemas de producciones de guayaba en el Estado de Michoacán. México D.F.: Universidad michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Ccaccya Bautista, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. Actualidad Empresaria (341), 2. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf

Verastegui, M (2018). "Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad en la empresa AYS contratistas S.A.C Cajamarca 2017. Tesis Universidad Cesar Vallejo.

Hoz Suárez, B. D., Ferrer, M. A., & Hoz Suárez, A. D. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIV(1), 88-109.

Torres, D. (2024) Rentabilidad empresarial: qué es y cómo calcularla (+ calculadora gratis). Hubspot. <https://blog.hubspot.es/sales/rentabilidad-empresa>

Feng, B. (2017). *El final de la contabilidad: La contabilidad actual está muriendo*. Barcelona: Profit Editorial.

Córdoba, M. (2013). *Formulación y Evaluación de Proyectos (2da ed.)*. Bogotá: ECOE.

Maritza Erraez (2014), *Propuesta de un modelo de gestión financiera para la empresa Bioagro ubicada en la ciudad de Cuenca*. Perú

Centro de Estudios de Profesionales Santa Gema (2023). *Gestión administrativa: qué es, funciones y qué estudiar para especializarse*. <https://www.fp-santagama.es/que-es-gestion-administrativa/#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20es%20el,propuestos%20y%20mejorar%20los%20resultados>.

Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Education. https://books.google.com.pe/books?id=oVHIFmFi_ToC

Mendoza-Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio De Las Ciencias*, 3(2), 947–964. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i2.614>

Chevez, J. (2015). Administrative Management and its Incidence in the Operation of the company Sumbawa S.A. Quevedo.

Guadarrama, E. (2015). Teorías de la Organización y Pensamiento Estratégico.

Griffin, R. (2011). Administración (Décima ed.). México D.F., México: CENGAGE.

Villegas, B., Reyes, Y.; Pérez, J., y, Maldonado, J. (2016). Organizational Strategies for the Improvement of Administrative Management in Companies. Educational Tracks 121.

Gonzales, S.S., Viteri, D.A., Izquierdo, A.M., y Verdezoto, G.O. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. Universidad y Sociedad.12 (4). <http://scielo.sld.cu/>.

Ortega, C. (2024) Análisis de la información: Qué es, etapas, tipos y ejemplos. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-de-la-informacion/>

ANEXO

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CRÉDITOS

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<u>Problemas Principal</u>	<u>Objetivo Principal</u>	<u>Variable Independiente</u>	<u>Variable Independiente</u>	Tipo de investigación: Aplicada Diseño de investigación: Descriptivo Población: Esta delimitado por 15 empleados Muestra: Según muestreo aleatorio simple se determinó 15 empleados de una Empresa de Créditos Técnicas de investigación: Cuestionarios.
¿De qué forma la innovación de la tecnología influye en la rentabilidad de una Empresa de Créditos?	Describir de qué forma la innovación de la tecnología influye en la rentabilidad de una Empresa de Créditos.	INNOVACIÓN DE LA TECNOLOGÍA	X1: Herramientas financieras	
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Variable Dependiente</u>	<u>Variable Dependiente</u>	
¿De qué manera las herramientas financieras influyen en la rentabilidad de una Empresa de Créditos?	Describir de qué manera las herramientas financieras influyen en la rentabilidad de una Empresa de Créditos.	RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CRÉDITOS	Y1 Gestión administrativa Y2 Análisis de información	
¿De qué manera la gestión administrativa influye en la rentabilidad en una Empresa de Créditos?	Describir de qué manera la gestión administrativa influye en la rentabilidad de una Empresa de Créditos.			
¿De qué manera el análisis de información influye en la rentabilidad de una Empresa de Créditos?	Describir de qué manera el análisis de información influye en la rentabilidad una Empresa de Créditos.			

ANEXO N°2: CUESTIONARIO

1. ¿Cree Ud. que la innovación de la tecnología ha tenido un impacto positivo en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera Ud. que la innovación de la tecnología es un factor importante para la rentabilidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera Ud. que la innovación de la tecnología ha sido primordial para el incremento de la rentabilidad en su empresa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Cree Ud. que la tecnología financiera ayuda en la optimización del tiempo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
5. ¿Considera Ud. que dentro de su empresa utilizan herramientas tecnológicas financieras para mejorar procesos?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
6. ¿Considera Ud. que el proceso financiero en las empresas de crédito, con el acceso de nuevas tecnologías serían más factible en las operaciones diarias?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
7. ¿Considera Ud. que las herramientas tecnológicas son la causa de una buena rentabilidad económica?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
8. ¿Cree Ud. que el uso de la innovación de la tecnología permite potenciar los créditos sus operaciones financieras?
- Totalmente en desacuerdo

- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿Considera Ud. que tener una herramienta tecnológica financiera hace que las empresas crediticias desarrollan mejores estrategias?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree Ud. que los indicadores financieros son factor importante para la rentabilidad de las empresas de crédito en el Perú?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

ANEXO N°3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. Apellido y nombre del experto: Mal. Espino Lazo, Freddy Santiago
2. Cargo e institución donde labora: Jefe Departamento de Liquidación y control de operaciones internas, Banco Central de Reserva del Perú.
3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
4. Autor del instrumento: Karla Solange Bernardo Ruiz y Richard Steven Gaimes Marco

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					x
OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					x
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					x
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					x
PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					x
CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					x
COHERENCIA	Entre variables, responde al propósito de la investigación.					x
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					x
APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					x

III. CALIFICACION DE APLICABILIDAD

El cuestionario fue sencillo, legible y rápido.

LUGAR: Lima, 07 de octubre de 2024


FIRMA DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. Apellido y nombre del experto: Lic. Cueva Moreno, Cassandra María.
2. Cargo e institución donde labora: Analista de Créditos y Cobranzas, Qroma.
3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
4. Autor del instrumento: Karla Solange Bernardo Ruiz y Richard Steven Gaimes Marco

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					x
OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					x
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					x
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					x
PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					x
CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					x
COHERENCIA	Entre variables, responde al propósito de la investigación.					x
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					x
APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					x

III. CALIFICACION DE APLICABILIDAD

El cuestionario interesante, con preguntas precisas, entendible y eficiente porque no me tomo mucho tiempo para responder las preguntas en cuestión.

LUGAR: Lima, 07 de octubre de 2024


FIRMA DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. Apellido y nombre del experto: Mag. Salazar Tantachuco Emilio Jose.
2. Cargo e institución donde labora: Jefe de contabilidad, Inversiones La Cruz SA.
3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
4. Autor del instrumento: Karla Solange Bernardo Ruiz y Richard Steven Gaimes Marco

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					x
OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					x
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					x
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					x
PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					x
CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					x
COHERENCIA	Entre variables, responde al propósito de la investigación.					x
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					x
APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					x

III. CALIFICACION DE APLICABILIDAD

LUGAR: Lima, 09 de octubre de 2024


FIRMA DEL EXPERTO