



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración denominada:**

**PROPUESTA DE BENCHMARKING COMPETITIVO EN RELACIÓN A LAS  
POLITICAS DE CREDITO EN LA CAJA TRUJILLO  
CHICLAYO 2012 -2013**

**AUTORA:**

**Bach. MARIA ANGELA ODAR ALMESTAR**

**PIMENTEL – PERU**

**2013**

## RESUMEN

Las empresas pueden ser innovadoras tomando como referencia y orientación estratégica al cliente. Se trata de hacer lo que el cliente le pide. El benchmarking mide las funciones, procesos, actividades, productos o servicios comparándolos con los de la competencia y mejorar los propios de forma que se realice un buen trabajo y ser mejores que los competidores.

El objetivo de la investigación fue elaborar una propuesta de benchmarking competitivo en relación a las políticas de crédito de la caja Trujillo. Se realizó un estudio de tipo descriptivo-propositivo, con un diseño no experimental; donde se contó con una muestra de 179 clientes de la Caja Trujillo en Chiclayo, a quienes se aplicó un cuestionario de 16 preguntas para identificar las razones del problema en estudio.

Los resultados obtenidos revelan que el nivel actual de las políticas de cuotas de la Caja Trujillo es regular que el 46.6% de clientes así la categorización. En vista que la categorización a las políticas de crédito es en un nivel regular, se desea alcanzar que este nivel ascienda a bueno y posteriormente a excelente, haciendo uso de la propuesta de benchmarking. Por otra parte se determinó que los factores influyentes en la determinación de las políticas de crédito fueron: Aprobación de créditos y tasas de interés. Al analizar los resultados que genera una propuesta de benchmarking se considera a la atención recibida, durante el proceso de obtención de crédito el 58.7% satisfecho; además el 60.9% de los clientes consideran a la caja Trujillo como una financiera de bajos intereses, así como tasas de interés competitiva.

## **ABSTRACT**

The companies can be innovative by reference customer and strategic direction. It is to do what the customer asks. Benchmarking measures the functions, processes, activities, products or services compared with those of competitors and improve themselves so that they do a good job and be better than competitors.

The objective of the research was to develop a competitive benchmarking proposal regarding credit policies Trujillo box. We conducted a descriptive study- purposing with a non-experimental design, with included a sample of 179 customers of the fund in Chiclayo Trujillo, who were administered a questionnaire of 16 questions to identify the reasons for the problem under study.

The results show that the current level of quota policies Trujillo Box is 46.6% regular customer and categorization. Given that categorization is credit policies in a regular level, you want to reach this level and then increase to good to excellent, making use of the proposed benchmarking. Or the other hand it was determined that the influential factors in determining credit policies were: Approval of loans and interest rates. When analyzing the result generated by a proposed benchmarking considerers the care during the process of obtaining credit 58.7% satisfied, plus 60.9% of customers consider Trujillo box as a low-interest financial and competitive interest rates.