



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Colocación de créditos y productividad laboral en la Caja Municipal de  
Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Lozano Satalaya, Luz del Carmen (ORCID: 0000-0001-5088-4279)

**ASESOR:**

Mag. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis hijas Cristina y Alessandra por ser los pilares fundamentales de todo lo que soy, me dan siempre confianza, amor su apoyo incondicional.

Luz del Carmen

## Agradecimiento

A mis docentes por compartir sus conocimientos y experiencias, para lograr culminar el periodo de maestría.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>16</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>30</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>42</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paíta, Tarapoto, 2019 .....	23
Tabla 2. Nivel de productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paíta, Tarapoto, 2019 .....	24
Tabla 3. Relación entre la eficiencia y la colocación de créditos .....	25
Tabla 4. Relación entre la eficacia y la colocación de créditos.....	26
Tabla 5. Relación entre la adaptación laboral y la colocación de créditos .....	27
Tabla 6. Prueba de normalidad .....	28
Tabla 7. Relación entre la colocación de créditos y la productividad laboral .....	29

## Resumen

La investigación presentó como objetivo establecer la relación entre colocación de créditos y la productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019. La investigación fue de tipo básica con diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 32 colaboradores. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. Se empleó un análisis descriptivo e inferencial. Resultados: El nivel de colocación de créditos fue medio en un 47%; mientras que, el nivel de productividad laboral fue medio en un 44%. Además, la dimensión de la productividad laboral que tiene menor relación con la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019, fue la eficacia con 0,698, debido a que presenta un valor “r” inferior a los demás. Conclusión: Existe relación significativa entre la colocación de créditos y la productividad laboral porque el nivel de significancia fue  $p=0,000$ , resultando menor al 0.05, además presenta un valor “r” de correlación de Rho de Spearman de 0,905. Por último, se reconoce que la colocación de créditos y la productividad laboral se relacionan en un 82% en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.

*Palabras clave:* Colocación de créditos, productividad laboral, eficacia.

## Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between credit placement and labor productivity in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019. The research was of a basic type with a non-experimental design. The population and sample consisted of 32 collaborators. The survey was used as a technique and two questionnaires as instruments. A descriptive and inferential analysis was used. Results: The level of loan placement was average in 47%; while, the level of labor productivity was average at 44%. In addition, the dimension of labor productivity that has the least relationship with the placement of credits of the Municipal Savings and Credit Fund of Paita, Tarapoto, 2019, was efficiency with 0.698, due to the fact that it presents an “r” value lower than the the rest. Conclusion: There is a significant relationship between the placement of loans and labor productivity because the level of significance was  $p = 0.000$ , resulting less than 0.05, and it also presents a Spearman Rho correlation “r” value of 0.905. Finally, it is recognized that credit placement and labor productivity are 82% related in the Municipal Savings and Credit Fund of Paita, Tarapoto, 2019.

*Keywords:* Placement of credits, labor productivity, efficiency.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las instituciones microfinancieras enfrentan un mercado competitivo, compuesto por instituciones de mercado local y extranjeras, es por ello que algunas instituciones se ven en la dificultad de poder colocar créditos según las metas exigidas, donde se evidencia vulnerabilidad de los préstamos mal colocados, tanto de gestión actual y anteriores (Tamaya y Castellón, 2017). Del mismo modo, García y Gómez (2018), sostienen que, una entidad financiera al emitir un préstamo, surge el problema de la información asimétrica, donde el prestamista no tiene toda la información suficiente sobre el prestatario. Por otro lado, ante la situación actual, habrá que definir la capacidad de diversos países para inyectar recursos económicos para que, a través de fondos de financiamiento, promoción o fortalecimiento de fondos de garantía puedan contribuir con la mejora. Estos fondos de garantía de crédito permiten a las instituciones micro financieras poder cumplir con sus reprogramaciones de crédito y alcanzar la productividad laboral requerida, generar menos provisiones y tener la capacidad y voluntad de seguir prestando dinero (Soriano, 2020).

En el Perú, la colocación de créditos a diversas empresas y personas naturales, tiende a ser un problema tedioso, más ahora, por la situación que afronta el país, dejando como consecuencia una productividad laboral baja en las instituciones financieras. Por un lado, se encuentra el caso de la Mi Banco, en la ciudad de Casma, los empresarios han tenido problemas para acceder a un crédito, debido a que la entidad financiera, ha tenido inconvenientes al momento de aprobar un préstamo, a causa de que la mayoría de empresas son informales y por las políticas que maneja la entidad, que son inaccesibles para los clientes, provocando una producción baja e impidiendo el cumplimiento de las metas (Alcedo, 2017). Por otro lado, está la problemática de la Caja Rural Prymera, en la ciudad de Lima, donde este no ha podido captar la clientela suficiente para alcanzar la productividad que tiene la institución, asimismo, el proceso suele

tener complicaciones y es ineficiente, además se destaca la falta de conocimientos en los gestores de créditos (Pérez, 2019).

En un entorno local, los problemas de productividad laboral son temas relevantes en todas las organizaciones, tal es el caso de Misión Nor Oriental, aunque esto es importante en todas las organizaciones, no se ha resuelto porque no se puede realizar una oportuna y efectiva identificación y evaluación de aquellos criterios claves concernientes al ambiente de trabajo, así como la capacidad para tomar decisiones de manera estratégica con el propósito de que estas resuelvan rápida y asertivamente las dificultades e inconvenientes que probablemente puedan presentarse en el centro laboral (Troya, 2018).

En la ciudad de Tarapoto, se encuentra la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, la cual tiene como propósito fomentar el desarrollo, bancarización e inclusión financiera por medio de la promoción de una gama de productos en créditos (Caja Paita, 2019). Las colocaciones de créditos inician con el contacto directo de los analistas con los clientes, la evaluación está basada en información cualitativa y cuantitativa que determinan la viabilidad del crédito, y finalmente el desembolso que considera la entrega de efectivo evidenciando una serie de faltas cometidas por parte del área administrativa y operativa de la entidad puesto que las actividades son desarrolladas en beneficio propio, cuyas acciones favorecen a los parientes cercanos de los colaboradores o a los mismos al momento de solicitar pocos documentos sumado a injustificables faltas de control sobre los créditos entregados sin pruebas. Por ende, afecta a la productividad de la entidad financiera que no cubre el 100% del importe del préstamo concedido, creando una imagen poco fiable teniendo como principal causa el incumplimiento de los lineamientos de créditos y requisitos de otorgamiento de préstamos que no están de acuerdo a la competencia y al mercado teniendo un interés alto.

En cuanto a la formulación del problema se planteó como problema general: ¿Qué relación existe entre colocación de créditos y la productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019?; problemas

específicos: ¿Cuál es el nivel de colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019?; ¿Cuál es el nivel de productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019?, y ¿Cuáles de las dimensiones de la productividad laboral tienen menor relación con la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019?

El presente trabajo encuentra justificación bajo una base de cinco puntos o criterios: Por conveniencia, se justificó porque el desarrollo de la investigación fue útil en la medida en que permitió conocer las deficiencias que se presentan de manera continua en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, agencia Tarapoto, permitiendo de esta manera conocer el nivel de colocación de créditos y productividad a fin de que pueda ser extensivo a las entidades financieras de las demás localidades. Relevancia social, puesto que permitió que los gerentes y colaboradores de las entidades del sector financiero puedan tener un mayor alcance sobre la colocación de créditos y productividad de modo que sirva como punto de partida para la mejora continua del funcionamiento de las mismas con el propósito de brindar un mejor servicio a los clientes. Valor teórico, porque para el desarrollo de la investigación fue necesario recopilar de diversas fuentes bibliográficas la información necesaria para que pueda brindar un aporte teórico relevante sobre la colocación de créditos y productividad, de tal manera que se pueda enriquecer las aptitudes sobre el tema en cuestión. Implicancias prácticas, por cuanto se ha medido el nivel de colocación de créditos y productividad en función a la percepción de los colaboradores de las áreas de créditos, riesgos, cobranzas y operaciones de la Caja Municipal de Paita de tal manera que se pueda conocer de manera detallada las deficiencias que están afectando su correcto funcionamiento y plantear medidas correctivas que solucionen las mismas. Utilidad metodológica, porque el desarrollo de la investigación aportó a través del diseño de instrumentos, los mismos que fueron debidamente validados por especialistas en el tema tratado, todo ello con la finalidad de evaluar la

realidad problemática que se presenta en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto.

Como objetivo general: Establecer la relación entre colocación de créditos y la productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019. Y, por objetivos específicos: Identificar el nivel de colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019. Identificar el nivel de productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019. Identificar las dimensiones de la productividad laboral que tienen menor relación con la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.

En la presente tesis se plantea la siguiente hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre colocación de créditos y la productividad laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.  $H_o$ : No existe relación significativa entre colocación de créditos y la productividad laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019. Y como hipótesis específicas:  $H_1$ : El nivel de colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019 es alto.  $H_2$ : El nivel de productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019 es alto.  $H_3$ : Las dimensiones de la productividad laboral que tienen menor relación con la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019 son la eficiencia y la adaptación laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación cuenta con antecedentes que tienen relación con las variables del estudio, por ello, desde un contexto internacional, Mejía, G. (2016), *Pérdida de productividad en el lugar de trabajo relacionada con el estrés financiero*. (Artículo científico). Universidad Autónoma de Guadalajara. Jalisco – México. Tuvo como finalidad conocer la tendencia del estrés y la productividad. El tipo fue descriptivo. Población de 3865 individuos, muestra de 350 colaboradores de empresas mexicanas. Se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. Conclusiones: El 83,3% asegura tener un bajo rendimiento en productividad laboral, pues el personal se siente poco motivado a desarrollar sus labores adecuadamente y carece de una serie de aptitudes para el cargo que ocupa. De la misma forma, la productividad se relaciona de forma negativa con el estrés generado por la actividad financiera. Por otro lado, las capacidades financieras tienen relación negativa en un 3,2% con la productividad.

De igual forma, Carrera, P. y Valenzuela, C. (2019), *Crédito y cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial*. (Artículo científico). Ibarra – Ecuador. El propósito del estudio fue elaborar un análisis de los créditos. El enfoque fue cuantitativo. La población y muestra estuvo constituida por los trabajadores de los Seguros Equinoccial. Se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. Conclusiones: Se pudo evidenciar que la entidad no tiene un área especializada en cobros, no tienen políticas de crédito, también, existen clientes con deudas elevadas, lo cual ha producido un incremento en la cantidad de los créditos impagos. El valor colocado en créditos es del 38,9%, asimismo, el valor de los créditos es del 11,60%. Por último, el 50% de los créditos no fueron recuperados.

Por otra parte, Urgilés, S. y Erazo, J. (2019), *El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda*. (Artículo científico). Universidad Católica de Cuenca. Ecuador. El propósito fue conocer el nivel de productividad de la organización estudiada. De tipo no

experimental. Población de 173 colaboradores y como muestra 120 colaboradores. Se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. Conclusiones: La productividad laboral fue baja en un 60%, porque, los logros y propósitos de la cooperativa se dan a corto plazo y es tiempo insuficiente para que los colaboradores cumplan con ello, ello generó a su vez que los directivos de la entidad se sientan poco satisfechos con los resultados obtenidos. También, el 67% de los colaboradores asegura que cumplen con sus actividades diarias en la organización. Por otra parte, el 71% manifiesta que participan en las actividades que designan sus superiores con el objeto de incrementar la capacidad productiva.

Desde un contexto nacional, Mafaldo, R. y Tafur, G. (2019), *Evolución del Crédito del Sistema Financiero de la Región Loreto, Periodo 2012 – 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos – Perú. El estudio tuvo como finalidad realizar un análisis del crédito en el departamento de Loreto. El tipo de investigación fue descriptiva. Población y muestra de registros de los créditos otorgados en el Banco Central de Reserva. Se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. Conclusiones: Los créditos cedidos a diferentes organizaciones tuvieron una tasa promedio del 11.92%, por cuanto el monto en créditos fue S/ 25,626.00 millones. En las Cajas y Edpymes el monto otorgado de créditos fue de S/ 88,511.74 millones. Por otro lado, los créditos no se recuperaron en su totalidad, esto, porque los clientes no contaban con la capacidad de pago, quedando en evidencia de esta manera que la ausencia de evaluación y verificación del cumplimiento de los requisitos suscita que se otorguen créditos sin antes de conocer el historial crediticio de los solicitantes.

De igual forma, Guillen, M. (2020), *Auditoria de Gestión Crediticia y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017)*. (Artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. La finalidad del estudio fue conocer la gestión crediticia y su influencia en los resultados económicos. El tipo de investigación fue descriptivo. Población y

muestra de 365 expedientes. Se utilizó el análisis de datos como técnica y dos guías de análisis como instrumentos. Conclusiones: Con respecto a la colocación de los créditos, los funcionarios no realizan una adecuada gestión al momento de otorgar los préstamos, de igual forma, estas inadecuadas practicas influyen de forma negativa en los resultados económicos. Por otra parte, el 28% de los expedientes se evalúan por medio de la capacidad y el 22% por el capital y solo el 7% se evalúa por las condiciones.

Para finalizar, Pizarro, M. (2017), *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. El objetivo fue conocer el vínculo entre las variables estudiadas en la investigación. El tipo de estudio fue aplicado. La población y la muestra estuvo conformada por 50 colaboradores. Se utilizó la encuesta como técnica y dos cuestionarios como instrumentos. Conclusiones: Existe vínculo entre la motivación y productividad con un resultado estadístico de 0,618, lo cual evidencia que existe un vínculo del 40%. De igual manera, sucede con las dimensiones de las variables. Para terminar, la tendencia de la productividad es regular en un 78%.

Con respecto a un contexto local, Arévalo, L. y Valdez, J. (2018), *Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto*. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. El objetivo fue evaluar el vínculo de una variable con otra. La investigación fue descriptiva-correlacional. Población y muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores de la empresa FerroHogar S.A.C. Se utilizó la encuesta como técnica y dos cuestionarios como instrumentos. Conclusiones: Existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral, porque el índice fue inferior a 0.05, además, la relación entre las variables es del 69%, debido a los cambios que existen en la compañía, por cuanto el clima y trato entre trabajadores no es el más eficiente, generando que la productividad se encuentre baja.

Asimismo, León, L. (2018), *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en*

*el año 2016.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. El propósito fue analizar el vínculo de una variable con otra. Tipo de estudio aplicada. Población y muestra de 164 trabajadores. Técnica empleada encuesta e instrumento aplicado el cuestionario. Conclusiones: El compromiso organizacional fue bajo en un 57%. Consecutivamente, la productividad laboral en la institución fue bajo en un 55%, en la dimensión económica fue de tendencia baja en un 59% y la dimensión social fue bajo en un 55%. Para terminar, existe vínculo entre las variables, por cuanto el estadístico de Rho Spearman fue 0,793, lo cual significa que el grado del vínculo fue del 62%.

Para concluir, Saavedra, G. (2017), *Desarrollo de habilidades gerenciales y su relación con la productividad laboral de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo bajo mayo zonal Tarapoto en el año 2016.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. El propósito fue conocer el vínculo entre las variables de la investigación realizada. La investigación fue descriptiva. Población y muestra 44 colaboradores. Técnica empleada encuesta e instrumento aplicado dos cuestionarios. Conclusiones: Las habilidades gerenciales son regulares en un 59%. El nivel de productividad fue regular en un 44%. El análisis estadístico dio como resultado 0,492, lo cual indica que el grado del vínculo es del 25%, por cuanto los colaboradores no realizaban sus actividades gerenciales de forma asertiva.

El estudio se encuentra sustentado por las bases teóricas. Según la definición de la variable **“Colocación de créditos”**, Rodríguez (2017), menciona que está referida a la acción de administrar de manera pertinente la autorización para la entrega de los créditos, considerando las metas y objetivos que deben ser cumplidas hasta que se establezcan pautas básicas que deben ser aplicadas al momento de evaluar el otorgamiento o rechazo de la operación crediticia, tomando como base las 5 “c” para analizar los mecanismos relevantes relacionados a la capacidad crediticia del cliente. Así también, Wilson (2018), alude que es la colocación de un préstamo monetario que una entidad financiera

otorga a un cliente, el cual puede ser persona natural o empresa, el mismo que se compromete a cancelar el préstamo en futuras fechas.

Igualmente, Abreu y Ayres (2019), refiere que la acción de colocar un crédito ayuda a que se pueda asegurar la circulación del dinero en beneficio de la economía, debido a que las entidades utilizan el efectivo obtenido por medio de la captación y con ello se otorgan los créditos correspondientes. Por su parte, Aranguiz y Gallegos (2018), suponen que la colocación logra la puesta de recursos monetarios en circulación con la economía, donde la banca recopila dinero por medio de la captación para otorgar créditos a personas u organizaciones.

Con respecto a la **importancia de la colocación de créditos**, Bedoya (2017), manifiesta que es relevante, porque facilita en un periodo dado tener liquidez para realizar adquisiciones, realizar pagos y elaborar inversiones. En cambio, Díaz y Valle (2017), expresa que el crédito es relevante porque las entidades financieras puedan tener continuidad con sus actividades, implicando la recepción de recursos monetarios que fueron prestados con intereses y que serán beneficio para la propia institución. Además, Botta y Ribeiro (2019), alude que la colocación de créditos contribuye en varios aspectos empresariales, puesto que, aporta confianza en el sistema financiero de un estado y permite la inversión e incremento de beneficios para las organizaciones. Por una parte, Castro (2016), expresa acerca de las políticas de crédito, que son los lineamientos técnicos para las instituciones financieras, donde la política crediticia constituye el marco de referencia para la emisión de préstamos. Asimismo, constituyen pautas para las actividades encaminadas a asegurar el cumplimiento de dichos pagos de crédito. Igualmente, las políticas de crédito, deben encontrarse claros y definidos, por ello, es importante la comunicación en la entidad.

De Almeida y Ramos (2019), explica acerca del tipo de interés, que se define como el precio del dinero, por cuanto, es el monto a pagar por el uso de una cantidad de recursos monetarios durante un periodo determinado. Su valor representa el porcentaje de interés que debe ser cancelado como una

contraprestación por el uso del dinero en una transacción financiera. Por otra parte, los intereses se calculan por el periodo que perdure la deuda, que generalmente, se realiza mensualmente y pueden ser expresados de varias formas, dependiendo de cada entidad financiera. Por otra parte, Do Prado y De Melo (2019), refiere acerca del sistema financiero, como un conjunto de entidades financieras, medios de activos financieros y mercados que hacen lo posible que los ahorros de los agentes económicos se coloquen en manos de los demandantes de crédito. así también, tiene como utilidad la intermediación entre los que poseen exceso de dinero y lo quieren prestar, y aquellos que necesitan de una financiación. Asimismo, ajustan el dinero recibido y prestan según el tiempo y el monto, en función del exceso de la unidad monetaria del agente económico y las necesidades del solicitante de préstamo.

También, Ramalho y Ribeiro (2017), expresan sobre la tasa de colocación, donde los bancos son considerados instituciones que tienen como rol tomar recursos de las personas, entidades, etc., donde tales recursos son otorgados a los solicitantes del préstamo, desarrollando de esta manera 2 funciones esenciales: captar dinero de aquellas personas que desean invertir y colocar dinero en aquellas personas que requieren del mismo para el desarrollo de sus actividades. Además, Salgado (2018), expresa acerca de la tasa de captación, el cual tiene como función principal captar fondos monetarios de personas naturales o compañías. Este recurso monetario, dependiendo del tipo de cuenta asignado, gana intereses. De manera resumida, la entidad financiera tiene como interés, que las personas u organizaciones pongan el dinero en el sistema, para que la entidad obtenga beneficios por otorgar este servicio.

En la **evaluación de la variable colocación de créditos**, se tiene lo expresado por Rodríguez (2017), por medio de las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores. Para empezar, se encuentra la dimensión de **Concesión de crédito**, es entendida como cualquier operación realizada por las instituciones financieras u otras organizaciones. Asumir riesgos a favor de personas físicas o jurídicas. Todos los puntos implican cierta confianza en la persona que la otorgó. Asimismo,

conlleva a varias acciones antes y después que se den cumplir. Sus indicadores son: Requisitos completos, son exigencias o requerimientos que debe presentar el individuo o empresa para poder adquirir un crédito y que la entidad pueda otorgarle. De igual forma, están los Montos, es la cantidad que debe otorgarse al prestamista de acuerdo a su capacidad. Por último, está el Historial crediticio, es un informe emitido por una entidad especializada, que registra en detalle el historial de pagos y morosidad de las personas. Los bancos lo utilizan para evaluar la solvencia y la capacidad del prestamista. Por eso juega un papel decisivo en la vida de una persona, porque puede ser el motivo que abre la puerta a los préstamos, o, por el contrario, corta el camino para ganar dinero en las entidades financieras.

La segunda dimensión son los **Objetivos**, son los propósitos que tiene la entidad y que desea alcanzar en un determinado periodo. Tiene como indicadores la Misión; considerado como el motivo o razón por la cual existe la entidad, lo que pretende cumplir y realizar. De igual manera, se encuentra la visión, que se define como la capacidad de la proyección a futuro de la organización, indicando la dirección de la organización.

La tercera dimensión son los **Criterios**, son los juicios que tiene la entidad para poder otorgar créditos a las entidades financieras. Tiene como indicadores; Sobreendeudamiento crediticio, es la acumulación de las deudas que no puedan ser canceladas de acuerdo a la totalidad de ingresos. Las personas ingresan al mercado crediticio para aumentar el gasto cuando los ingresos son bajos y luego pagar la deuda aumentando los ingresos esperados. También, se encuentra la Inexperiencia crediticia, que se define como la falta de historial crediticio de un individuo o compañía, razón, por la que no es posible ceder algún préstamo a falta de cierta experiencia. Para terminar, está el indicador de Investigación de referencias, que son los datos propiciados por terceros que dan facilidad e información sobre los que necesiten adquirir un crédito.

La última dimensión son las **5 “C” de crédito**, son los criterios fundamentales que son parte de los créditos. Asimismo, son los aspectos importantes que

definen a un crédito. Tiene como indicadores: Carácter, es necesario que la empresa o persona que reciba el préstamo, aparte de cumplir con los requisitos, este debe dar la impresión de que es alguien confiable y que puede cumplir con el pago correspondiente. De igual forma, se encuentra el indicador de la Capacidad, donde el solicitante del crédito debe tener la capacidad suficiente para cumplir con el pago y por ello el banco investiga acerca los flujos de efectivos que la empresa posea. También, se encuentra el Capital, el cual se encuentra compuesto por todos aquellos recursos económicos que represente la inversión del solicitante del crédito, por cuanto una mayor inversión de sus recursos propios representará mayor capital. Además, se encuentra el Colateral, que se refiere a la garantía que debe dejar el solicitante del préstamo para poder acceder a este, y permite respaldar la operación crediticia frente a posibles riesgos de impago.

A continuación, se expresa las bases teóricas de la variable **“Productividad laboral”**, según, Alamar y Guijarro (2018), mencionan que representa el rendimiento, así como la eficacia y eficiencia del personal durante el desarrollo de sus labores. Así pues, la eficiencia está referida a la utilización adecuada de los medios durante la realización de las actividades; por otra parte, la eficacia hace alusión a la consecución de los planes programados a través del uso transparente y óptimo de los recursos. De igual manera, Flores y Hernández (2019), aluden que es el vínculo entre las labores desempeñadas o bienes generados por un apersona en su centro de labores. También, Fontalvo (2016), manifiesta que es la productividad que depende intrínsecamente de cada miembro de un equipo de trabajo, asimismo influye el clima laboral para alcanzar la mayor productividad.

Por otra parte, González y Quinteros (2020), refieren que la productividad laboral es uno de los puntos indispensables a tener en cuenta, porque cuanto más productivo sean los resultados, mejor servicio se brindará a un cliente. Con referencia a la importancia de la productividad laboral, Mora (2017), depende del interés que una organización ponga sobre el mismo. De tal forma, es un factor clave para cualquier empresa, asimismo, tiene como propósito generar el máximo

trabajo, además es el resultado de una acción productiva y los medios que fueron relevantes para alcanzar sus metas. Por su parte, Parra y Cerezo (2019), refiere que la productividad es importante, debido a que representa un componente esencial que contribuye con el desarrollo y evolución de la capacidad competitiva de una organización; frente a ello, es importante que la empresa tenga establecido sus objetivos, incentive la creatividad, fomente las sinergias, cuente con innovación tecnológica, se deleguen responsabilidades de forma organizada y se planifiquen las actividades con tiempo anticipado.

Además, Pinazo y Córdova (2017), señala acerca de las **características de la productividad**, donde interviene el tiempo y planificación, donde el equipo de trabajo debe planificar y ajustar el tiempo que empleara en el desarrollo de actividades. Asimismo, la organización debe priorizar las funciones necesarias para el logro de las metas. Tener una perspectiva clara de la empresa. Por otro lado, Bogatyreva y Simonova (2019), aluden que otra característica fundamental de la productividad es la disciplina, por cuanto el grupo de colaboradores deben encontrarse enfocados en las labores que realicen y sacarle provecho al tiempo que disponen en la organización. Además, los trabajadores deben tener sentido crítico, es decir, tener capacidad para identificar lo que se encuentran realizando, se encuentra bien o mal. También, Burda (2018), explica acerca de los factores determinantes de la productividad laboral, siendo los principales la energía y actitudes personales que son de suma relevancia en cada integrante de la entidad. De igual manera, se encuentra el equipamiento y recursos, donde la institución debe contar con los medios suficientes para el desempeño de labores de cada trabajador.

Por su parte, Frankhauser y Kingsmill (2019), aseguran que otro factor es el liderazgo, por cuanto debe existir un líder que guie a todo el equipo de trabajo y su actitud influya en los demás. De igual forma, se encuentra el factor del entorno, dado que la organización debe cumplir con las características y mobiliario que permitan el desarrollo del trabajo de forma eficiente. Por consiguiente, Hernández (2018), menciona acerca de la productividad laboral desde un análisis del

Principio de Pareto, también reconocido como la Ley del 80/20, sosteniendo que el 80% del trabajo se logra por medio del 20% del esfuerzo realizado. Para lograr ello, se debe identificar cuáles son las tareas esenciales y dedicarse de forma prioritaria en el desempeño. Adicionalmente, Hossein y Seyed (2018), fundamentan sobre las recomendaciones para incrementar la productividad laboral, donde es indispensable otorgar días de descanso como parte de la jornada laboral, por cuanto ello es indispensable para desarrollar la concentración durante el horario de trabajo. De igual manera, incentivar el aprendizaje y capacitación constante del personal con la finalidad de que le permita al grupo de colaboradores incrementar sus aptitudes y conocimientos.

Asimismo, Magnus (2018), menciona que la organización debe motivar y dar incentivos a sus colaboradores con el propósito de mejorar su productividad, además, debe favorecer el trabajo en grupo, donde el apoyo debe ser mutuo y debe existir un ambiente positivo que permita alcanzar más resultados. Además, Woltjer y Logatcheva (2019), manifiestan que la organización debe mantener comunicación desde un nivel interno y externo, como un factor indispensable que fomente la participación entre las distintas áreas. Para terminar, debe existir la opción de horarios flexibles que permita incrementar la confianza entre la compañía y el trabajador, de igual manera, ayuda a reducir las diferencias entre cada uno de los trabajadores.

La **evaluación de la variable productividad laboral**, se expresa por Alamar y Guijarro (2018), a través de las dimensiones e indicadores que se detallan a continuación. La primera dimensión es la **Eficiencia**, demuestra la profesionalidad de cada individuo competente, con el cumplimiento de sus funciones de manera asertiva. Asimismo, aporta un ambiente tranquilo entre el gerente y los integrantes de la organización.

Tiene como indicadores: Utilización óptima de los recursos, que consiste en el uso apropiado de los recursos que tiene la compañía para el desempeño de labores. De igual forma, está la Cantidad de servicios brindados, el cual refiere a la cantidad que alcanza cada colaborador durante su horario de trabajo en

atender a las solicitudes de los clientes. Para terminar esta la Rapidez en la realización de las actividades, que se define como la facultad de cada trabajador para elaborar sus labores, con el tiempo justo y de forma asertiva.

La segunda dimensión es la **Eficacia**, la cual suele ser entendida como la facilidad para alcanzar los logros de la organización por medio del trabajo realizado. Así pues, mientras más eficaz sea un trabajador, se logrará alcanzar con mayor rapidez los objetivos de la compañía. Tiene como indicadores: Resultado armonioso y articulado entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, se refiere a los resultados alcanzados por la entidad. Asimismo, es el equipo de trabajo que son parte de la entidad y al departamento que lo administra y organiza para aumentar la productividad. Por otro lado, se encuentra el Cumplimientos de las actividades, que supone el logro de las acciones que debe realizar el individuo durante la permanencia en la organización. Continuamente, está el Desarrollo de habilidades, el cual consiste en las acciones ejecutadas por los trabajadores y que deben estar elaboradas con total cuidado.

Para concluir, está la dimensión de la **Adaptación laboral**, que refiere al procedimiento que abarca aspectos más amplios que los conocimientos, habilidades y competencias que emplean los colaboradores durante sus funciones, por cuanto comprende también la adaptación con la compañía, además, es el efecto de sentir comodidad dentro de un centro laboral. Tiene como indicadores: Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios, mide la facultad del individuo para los constantes cambios que puedan presentarse en la compañía y acoplarse a ello. De igual forma, se encuentra el indicador de Asumir riesgo, el cual se basa en aceptar que se demandará tiempo y dinero en las actividades que posiblemente no tendrán éxito. Por último, está el indicador de la Relación interpersonal, que se refiere a una interacción recíproca entre dos o varios individuos, basándose en el vínculo social.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

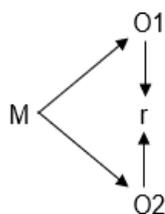
##### Tipo de investigación

Investigación Básica. CONCYTEC (2018), refiere que este tipo de estudio pretende obtener nuevas aptitudes relacionadas a la Colocación de créditos y productividad laboral, para lo cual se consideró una serie de enfoques teóricos y conceptuales presentados por distintos investigadores en la cual se estudiaron las cualidades principales de tales variables.

##### Diseño de investigación

Diseño no experimental, por cuanto Cohen y Gómez (2019), manifiestan que este diseño se basa en contextos que se realizan sin la intervención directa del investigador, impidiendo que se altere el objeto de estudio. De igual manera, es transversal, puesto que mide la prevalencia de la exposición y del efecto de la muestra en un momento temporal.

De tipo correlacional, visto que Corona (2016), manifiesta que este tipo de estudio mide dos variables y como inciden entre sí. Además, entiende y evalúa la relación estadística entre ambas. El diseño cumple el siguiente esquema.



Dónde:

M= 32 colaboradores de las áreas de créditos.

O1= Colocación de créditos.

O2= Productividad Laboral.

r= Relación

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable I:** Colocación de créditos

**Variable II:** Productividad laboral

### **3.3. Población, (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Como expresan Gómez y Villasís (2016), comprende un grupo de componentes o elementos que tienen alguna cualidad que los une entre sí. En el caso de una investigación Tamayo (2020), expresa que la población debe contener cualidades indispensables para su selección. En tal sentido, estuvo conformada por 32 colaboradores de las áreas de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita – Ciudad de Tarapoto.

#### **Criterios de selección:**

#### **Criterios de inclusión**

- Colaboradores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita de la ciudad de Tarapoto.

#### **Criterios de exclusión**

- Colaboradores que no pertenezcan a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita de la ciudad de Tarapoto y pertenezcan a otras sedes.
- Colaboradores que se encuentren en proceso judicial o civil con la empresa.

#### **Muestra**

Díaz y Núñez (2016), aluden que la muestra permite el estudio de una parte que representa a la totalidad de la población y que sirve como objeto para el desarrollo del estudio. En tal sentido, estuvo conformada por las siguientes áreas: Créditos, riesgos, cobranzas y operaciones, siendo un total de 32 colaboradores.

### **Muestreo**

De tipo no probabilístico - por conveniencia, debido que se trabajó con el total de la población y no fue necesario utilizar técnicas de muestreo estadístico.

### **Unidad de análisis**

Se consideró a los colaboradores del área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita de la ciudad de Tarapoto.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas**

Se ha empleado como técnica la encuesta. Porque Otzen y Manterola (2017), suponen que la encuesta es la técnica proporciona información de un tema en estudio. Además, es un conjunto de testimonios que logran el cumplimiento de cada objetivo propuesto en el estudio.

### **Instrumentos de recolección de datos**

La elaboración de los instrumentos ayudo considerablemente en el desarrollo de la investigación, los cuales sirvieron como herramientas necesarias para la recolección de datos.

**Variable 1: Colocación de créditos:** Para la variable se elaboró un cuestionario, que estuvo conformado por 16 interrogantes, con la finalidad de evaluar la colocación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita.

- Creado por: Lozano Satalaya Luz del Carmen
- Objetivo: identificar el nivel de colocación de créditos.
- Dirigido a: 32 colaboradores de las áreas de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita de la ciudad de Tarapoto.
- Escala de medición: Se consideró Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

La distribución de las interrogantes, se realizado de la siguiente manera:

Dimensiones	N° de ítem
Concesión de crédito	1-5
Objetivos	6-7
Criterios	8-11
5 "C" de crédito	12-16

Escalas		Rango	
Instrumento	Variable	Desde	Hasta
Nunca	Bajo	16	36
Casi nunca			
A veces	Medio	37	58
Casi siempre	Alto	59	80
Siempre			

### **Variable 2: Productividad laboral**

Se elaboró un cuestionario, que estuvo conformado por 17 interrogantes, con la finalidad de evaluar la productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita.

- Creado por: Lozano Satalaya Luz del Carmen
- Objetivo: Identificar el nivel de productividad laboral
- Dirigido a: 32 colaboradores de las áreas de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita de la ciudad de Tarapoto.
- Escala de medición: Se consideró Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

La distribución de las interrogantes, se realizado de la siguiente manera:

Dimensiones	N° de ítem
Eficiencia	1-6
Eficacia	7-11
Adaptación laboral	12-17

Escalas		Rango	
Instrumento	Variable	Desde	Hasta
Nunca	Bajo	17	39
Casi nunca			
A veces	Medio	40	61
Casi siempre	Alto	62	85
Siempre			

### Validez

La investigación ha contado con la validación que corresponde, según los criterios de los siguientes expertos:

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Colocación de créditos	1	Metodólogo	4.4	Puede ser aplicado
	2	Administrador	4.3	Puede ser aplicado
	3	Administrador	4.4	Puede ser aplicado
Productividad laboral	1	Metodólogo	4.4	Puede ser aplicado
	2	Administrador	4.6	Puede ser aplicado
	3	Administrador	4.6	Puede ser aplicado

Los instrumentos, que consisten en dos cuestionarios, fueron sometidos al juicio de tres expertos mencionados anteriormente; quienes tuvieron la tarea de verificar la coherencia y pertinencia de los indicadores con las variables de estudio. El resultado arrojó un promedio de 4.45, representando el 89% de concordancia entre jueces para los instrumentos de ambas variables; lo que indica que tienen alta validez; reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicado.

### Confiabilidad

La comprobación de consistencia interna del instrumento se realizó mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach, mediante el software estadístico SPSS 25. Para comprobar la confiabilidad se tuvo que efectuar una prueba piloto a 20 personas involucrados en el área de créditos de cualquier entidad financiera. A continuación, se muestran los siguientes resultados:

✓ Variable I: Colocación de créditos

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	16

✓ Variable II: Productividad laboral

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	17

Tras conocer los resultados de la prueba estadística Alfa de Cronbach, se obtuvo para la variable Colocación de créditos un índice del 0.949 y para la variable productividad laboral 0,954, determinando de esa manera que los instrumentos cumplen con todos los parámetros establecidos por la Universidad Cesar Vallejo para su aplicación.

### 3.5. Procedimientos

Para la recopilación de datos: Primero, se mandó un documento que autorice la recopilación de la información a través de la aplicación del cuestionario en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita de la ciudad de Tarapoto. Continuamente, una vez obtenido los datos, se procedió a

plasmar cada respuesta en una base de datos de hojas Excel y codificarlos según su contenido. Para terminar, se continuó con la tabulación de cada dato, para luego expresarlas a través de tablas y figuras en la hoja Word, donde se interpretó cada resultado para dar respuesta a cada objetivo planteado en el estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Como primer punto, se analizó la información en base a la problemática del estudio, los propósitos y la hipótesis. En esta investigación se describió a detalle cada respuesta a través de tablas y figuras, para lo cual se empleó la hoja de Excel, para su posterior presentación de forma descriptiva. Para terminar, en el estudio se describieron los datos, valores de cada tema en estudio, por ello, fue indispensable hacer uso del estadístico SPSS 25, el cual permitió dar respuesta a cada hipótesis elaborada en el estudio. Para determinar la prueba estadística a utilizar, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, resultando que los datos concernientes a las variables en estudio no se encuentran normalmente distribuidas y es por ello que para determinar la relación de las variables se consideró la prueba de Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se basó en ciertos criterios que son fundamentales para lograr la calidad de la ética del estudio. Para empezar, se presenta el principio de beneficencia, debido a que el estudio permitió al investigador y demás organizaciones incrementar sus conocimientos y resolver los problemas que estos evidencien, con total responsabilidad y transparencia. Así también, se encuentra el principio de autonomía, porque el trabajo fue realizado por el propio investigador, respetando los autores de las teorías expuestas y la privacidad de cada participante del instrumento aplicado. Además, el proyecto cuenta con los lineamientos elaborados por la Universidad Cesar Vallejo.

#### IV. RESULTADOS

##### Nivel de colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paíta, Tarapoto, 2019.

**Tabla 1**

*Nivel de colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paíta, Tarapoto, 2019*

Nivel	Rango		Cantidad	%
Bajo	16	36	11	34%
Medio	37	58	15	47%
Alto	59	80	6	19%
Total			32	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 32 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paíta

##### **Interpretación**

Conforme a la tabla y figura anterior concerniente al nivel de colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paíta, los colaboradores aseveran que es medio en un 47%, bajo en un 34% y alto en un 19%, por tanto, se percibe que sólo en algunas ocasiones se exige que todos los solicitantes cumplan con la presentación de todos los requisitos, además no se efectúa una evaluación minuciosa para conocer el historial crediticio de los clientes y analizar su capacidad crediticia. Del mismo modo, se reconoce que los colaboradores no tienen muy en claro la misión de la entidad, lo cual dificulta el desarrollo pertinente de sus funciones. Así también, se distingue que la entidad no otorga los créditos solicitados, previo análisis y evaluación de los criterios establecidos por la misma. En última instancia, se puede ratificar que la falta de verificación de la capacidad crediticia del cliente y la ausencia de una garantía sobre el préstamo solicitado dificulta que la entidad pueda funcionar de modo efectivo.

## Nivel de productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.

**Tabla 2**

*Nivel de productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019*

Nivel	Rango		Cantidad	%
Bajo	17	39	10	31%
Medio	40	61	14	44%
Alto	62	85	8	25%
Total			32	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 32 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita

### Interpretación

Conforme a la tabla y figura anterior concerniente al nivel de productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, los colaboradores aseveran que es medio en un 44%, bajo en un 31% y alto en un 25%, por tanto, en ciertas ocasiones los colaboradores no cuentan con los recursos y tiempo suficiente para brindar una atención de calidad a los clientes. También se reconoce que no se lleva a cabo reuniones de modo continuo entre los colaboradores y el personal directivo de la entidad, lo cual suscita la ausencia de mejoras respecto a la realización de las actividades dentro de la entidad y dificulta que se brinde una buena atención a los clientes, imposibilitando que se pueda cumplir de modo efectivo los objetivos organizacionales. Por último, se reconoce que, si bien es cierto que la entidad garantiza que los colaboradores cuenten con las aptitudes necesarias a través de una evaluación de preselección, la falta de capacitación permanente dificulta que estos puedan estar actualizados respecto a los diversos temas concernientes a las funciones que realizan en la entidad.

**Dimensiones de la productividad laboral que tienen menor relación con la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.**

a) Relación entre la eficiencia y la colocación de créditos

Hipótesis estadística:

Hi: Existe relación significativa entre la eficiencia y la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la eficiencia y la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.

Regla de decisión:

- Si  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho y se acepta Hi
- Si  $p \geq 0.05$  se rechaza Hi y se acepta Ho

**Tabla 3**

*Relación entre la eficiencia y la colocación de créditos*

			Eficiencia	Colocación de créditos
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1	,762**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	32	32
	Colocación de créditos	Coeficiente de correlación	,762**	1
Sig. (bilateral)		,000		
		N	32	32

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

**Fuente:** SPSS 25

Conforme al resultado, se puede aseverar que en la tabla 3 ha quedado demostrado que existe relación significativa entre la dimensión eficiencia y la variable colocación de créditos, visto que la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un nivel 0,00 (sig bilateral). Entonces existe suficiente evidencia estadística para aceptar la relación Hi, y rechazar la Ho, porque la p-valor <0.05. Asimismo, esta correlación es positivo alto ya que el valor r fue 0.762

(está en el rango de 0,7 a 0,89), y esto señala que a medida que vaya incrementado la relación en un mismo sentido crece para la dimensión y variable (tiene signo positivo).

## b) Relación entre la eficacia y la colocación de créditos

Hipótesis estadística:

Hi: Existe relación significativa entre la eficacia y la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la eficacia y la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.

Regla de decisión:

- Si  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho y se acepta Hi
- Si  $p \geq 0.05$  se rechaza Hi y se acepta Ho

**Tabla 4**

*Relación entre la eficacia y la colocación de créditos*

			Eficacia	Colocación de créditos
Rho de Spearman	Eficacia	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1  32	,698** ,000 32
	Colocación de créditos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,698** ,000 32	1  32

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

**Fuente:** SPSS 25

De igual manera, en la tabla 4 se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión eficacia y la variable colocación de créditos, visto que la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un nivel 0,00 (sig bilateral). Entonces existe suficiente evidencia estadística para aceptar la relación Hi, y rechazar la Ho, porque la p-valor <0.05. Esta correlación es positivo moderado

ya que el nivel  $r$  es 0.698 (está en el rango de 0,4 a 0,69), y esto señala que a medida que vaya incrementado la relación en un mismo sentido crece para la dimensión y variable (tiene signo positivo).

### c) Relación entre la adaptación laboral y la colocación de créditos

Hipótesis estadística:

Hi: Existe relación significativa entre la adaptación laboral y la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la adaptación laboral y la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.

Regla de decisión:

- Si  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho y se acepta Hi
- Si  $p \geq 0.05$  se rechaza Hi y se acepta Ho

**Tabla 5**

*Relación entre la adaptación laboral y la colocación de créditos*

			Adaptación laboral	Colocación de créditos
Rho de Spearman	Adaptación laboral	Coefficiente de correlación	1	,746**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	32	32
	Colocación de créditos	Coefficiente de correlación	,746**	1
		Sig. (bilateral)		,000
		N	32	32

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

**Fuente:** SPSS 25

### Interpretación

Finalmente, en la tabla 5 se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión adaptación laboral y la variable colocación de créditos, por cuanto la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un nivel 0,00 (sig bilateral). Entonces existe suficiente evidencia estadística para aceptar la relación

Hi, y rechazar la Ho, porque la p-valor <0.05. Esta correlación es positivo alto ya que el valor r es 0.746 (está en el rango de 0,7 a 0,89), y esto señala que a medida que vaya incrementado la relación en un mismo sentido crece para la dimensión y variable (tiene signo positivo).

### **Relación entre colocación de créditos y la productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.**

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad*

Variable	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Colocación de créditos	,797	32	,000
Productividad laboral	,810	32	,000

**Fuente:** SPSS 25

### **Interpretación**

Conforme a la tabla anterior, la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk aplicada a una muestra constituida por una cantidad de elementos inferior a 50, refiere que los datos concernientes a las variables en estudio no se encuentran normalmente distribuidas, visto que el nivel de significancia fue 0,000 (< 0,05) conforme a los resultados alcanzados. En efecto, se hará uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para conocer la relación que existe entre la colocación de créditos y la productividad laboral.

Hipótesis estadística:

Hi: Existe relación significativa entre colocación de créditos y la productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre colocación de créditos y la productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019

Regla de decisión:

- Si  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho y se acepta Hi

- Si  $p \geq 0.05$  se rechaza  $H_i$  y se acepta  $H_o$

**Tabla 7**

*Relación entre la colocación de créditos y la productividad laboral*

			Colocación de Créditos	Productividad Laboral
Rho de	Colocación de	Coeficiente de correlación	1	,905**
	Créditos	Sig. (bilateral) N	. 32	,000 32
Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	,905**	1
	Laboral	Sig. (bilateral) N	,000 32	. 32

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

**Fuente:** SPSS 25

### Interpretación

Conforme a la tabla anterior, existe relación significativa entre la colocación de créditos y la productividad laboral, pues la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un nivel 0,000 (sig bilateral). Entonces existe suficiente evidencia estadística para aceptar la relación  $H_i$ , y rechazar la  $H_o$ , porque la p-valor  $< 0.05$ . Además, se alcanzó una correlación positivo muy alto de 0,905, (está en el rango de 0,9 a 0,99), y esto señala que a medida que vaya incrementado la relación en un mismo sentido crece para las variables (tiene signo positivo). Los resultados han contribuido con la aceptación de la  $H_i$ : “Existe relación significativa entre colocación de créditos y la productividad laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019”.

A continuación, con la finalidad de conocer el coeficiente determinante, se procede a efectuar el siguiente cálculo:  $(\text{Coeficiente de correlación})^2$ , siendo este equivalente a  $(0,905)^2$ , resultando 0,8190, dando como resultado porcentual 82%. En consecuencia, se puede conocer que la colocación de créditos se relaciona

en un 82% con la productividad laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.

## V. DISCUSIÓN

Para identificar el nivel de colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita fue esencial considerar el enfoque conceptual de Rodríguez (2017), el mismo que sostiene que la colocación de créditos comprende diversas acciones que inicia desde el momento de la captación del cliente hasta la entrega del crédito que este requiere, por ello abarca la concesión de crédito, objetivos, criterios y las 5 “C” de crédito. Así pues, los colaboradores aseveran que el nivel de colocación de créditos es medio en un 47%, bajo en un 34% y alto en un 19% pues existen una serie de falencias concernientes al cumplimiento de requisitos por parte de los clientes antes de aprobar los créditos, así como la falta de una evaluación pertinente en función a los criterios determinados por la entidad y la falta de garantía que reduzca el riesgo de la operación. El estudio realizado por Carrera y Valenzuela (2019) guarda semejanza con los resultados presentados, por cuanto los autores llegaron a concluir que la entidad no aplica políticas de crédito de manera efectiva al momento de otorgar créditos, originando de esta manera que los clientes generan elevados índices de deudas y, a su vez, que los colaboradores reduzcan el nivel de eficiencia y eficacia durante la realización de sus funciones debido a que estas no se encuentran direccionadas a la consecución de los objetivos institucionales, misión y visión. También, la investigación de Guillen (2020) se relaciona con el presente estudio porque el autor a través de sus resultados demuestra que el personal de la institución financiera no coloca sus créditos adecuadamente a causa de una deficiente revisión, evaluación y análisis minucioso de la capacidad de pago de los clientes, así como el historial crediticio y demás aspectos relevantes concernientes a los mismos; del mismo modo, se percibe una aplicación inadecuada de las políticas de crédito y la ausencia de control por parte de los colaboradores competentes, las cuales están afectando la estabilidad económica y financiera de la entidad y, a su vez, está produciendo incomodidad en el personal de la misma.

Del mismo modo, para identificar el nivel de productividad laboral en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita fue fundamental emplear la teoría expuesta por Alamar & Guijarro (2018), los mismos que sustentan que la productividad laboral permite conocer la capacidad competitiva del personal de una organización, por tal motivo involucra también la eficiencia, eficacia y adaptación laboral. En efecto, los colaboradores aseveran que el nivel de productividad laboral es medio en un 44%, bajo en un 31% y alto en un 25% pues existen varias deficiencias respecto a la ausencia de recursos y materiales necesarios para que los colaboradores realicen sus funciones adecuadamente y la falta de capacitaciones sobre temas relevantes para la ejecución de sus actividades. La investigación desarrollada por Mejía (2016) presenta similitud con los resultados detallados con anterioridad porque el autor menciona que, usualmente la productividad en las entidades financieras es menor en comparación con la productividad de las empresas de los distintos rubros debido a que los colaboradores constantemente se encuentran sujetos al estrés financiero, el mismo que se produce como consecuencia de un excesivo empeño en realizar las actividades conforme a los criterios, políticas y lineamientos establecidos con el objeto de asegurar el equilibrio financiero y la consecución y logro oportuno de los objetivos institucionales propuestos al inicio del ejercicio económico. De igual forma, la investigación de Urgilés y Erazo (2019) coincide con lo señalado por la autora debido a que también menciona que la entidad financiera carece de un buen nivel de productividad por cuanto la ausencia de los recursos necesarios impide que los colaboradores puedan realizar sus actividades apropiadamente y, pese a que gran parte de los colaboradores cumplen con sus metas diarias de manera individual y participan activamente en las capacitaciones y talleres informativos que contribuyan con la mejora de su capacidad productiva, de manera conjunta no se logra cumplir las metas programadas en su totalidad.

Asimismo, para identificar las dimensiones de la productividad laboral que tienen menor relación con la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y

Crédito de Paita fue indispensable emplear el programa estadístico SPSS 25, cuyos resultados permitieron demostrar la existencia de una relación significativa entre las dimensiones de productividad laboral con la variable colocación de créditos, por cuanto la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un nivel 0,000 (sig bilateral), lo cual resulta suficiente evidencia estadística para aceptar la relación  $H_i$ , y rechazar la  $H_o$ , porque la p-valor  $<0.05$ , asimismo presentan una correlación positiva, puesto que los valores “r” fueron 0,762; 0,698; 0,746 respectivamente, quedando constatado de esta manera que la dimensión eficacia es aquella que tiene menor relación con la colocación de créditos, por cuanto obtuvo el menor coeficiente de correlación. La investigación realizada por Arévalo y Valdez (2018) guarda similitud con los resultados expuestos anteriormente visto que los autores mencionan que la continua comunicación y organización coadyuva con el aumento de la productividad laboral en la medida en que contribuya a que el personal pueda llevar a cabo sus actividades de manera organizada; además, el coeficiente alcanzado fue inferior a 0,05, evidenciándose de esta manera que existe relación entre las mismas pues una deficiente orientación y coordinación entre los colaboradores y la alta dirección de la entidad origina un bajo nivel de productividad laboral. Del mismo modo, la investigación de León (2018) concuerda con lo manifestado por la autora pues asevera que el bajo nivel de compromiso, eficiencia y eficacia laboral suscita que el personal de la entidad realice de manera deficiente sus actividades y funciones, dificultando así la consecución oportuna de las metas; por tal motivo se pudo reconocer la existencia de una relación significativa entre las mismas en un 62%.

En última instancia, en relación al objetivo general, existe relación significativa entre colocación de créditos y la productividad laboral visto que el nivel fue 0,000 ( $< 0,05$ ), lo cual resulta suficiente evidencia estadística para aceptar la relación  $H_i$ , y rechazar la  $H_o$ , porque la p-valor  $<0.05$ . Además, se alcanzó un coeficiente de correlación positivo muy alto de 0,905, lo cual ha contribuido con la aceptación de la  $H_i$ : “Existe relación significativa entre colocación de créditos y la

productividad laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019". El estudio llevado a cabo por Pizarro (2017) presenta resultados similares a los obtenidos en la presente investigación puesto que el autor asevera que existe un vínculo significativo entre las variables en estudio en un 38% debido a que el regular nivel de productividad laboral ocasiona que las actividades se desarrollen de forma poco eficiente por parte de los colaboradores, dificultando así el cumplimiento efectivo de los planes y objetivos organizacionales. Asimismo, la presente investigación guarda semejanza con los resultados presentados por Saavedra (2017), por cuanto el autor llegó a concluir que las variables se relacionan de manera directa en un 25% en la medida en que el bajo nivel de productividad laboral origina que las funciones por parte del personal de la entidad se ejecuten de modo deficiente, produciendo a su vez que los usuarios se sientan poco satisfechos con los servicios que presta la entidad y dificultando el logro pertinente de los objetivos y metas programadas.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre la colocación de créditos y la productividad laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019, por cuanto la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un nivel 0,000 (sig bilateral), lo cual resulta evidencia estadística para aceptar la relación  $H_i$ , y rechazar la  $H_o$ , debido a que el p-valor  $<0.05000$  y se alcanzó una correlación positivo muy alto (valor  $r = 0,905$ ). Además, se pudo conocer que la colocación de créditos se relaciona en un 82% con la productividad laboral.
- 6.2. El nivel de colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019, fue medio en un 47% puesto que existe una serie de falencias concernientes al cumplimiento de requisitos por parte de los clientes antes de aprobar los créditos, así como la falta de una evaluación pertinente en función a los criterios determinados por la entidad y la falta de garantía que reduzca el riesgo de la operación.
- 6.3. El nivel de productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019, fue medio en un 44% debido a que existen varias deficiencias respecto a la ausencia de recursos y materiales necesarios para que los colaboradores realicen sus funciones adecuadamente y la falta de capacitaciones sobre temas relevantes para la ejecución de sus actividades.
- 6.4. Los resultados demostraron la existencia de una relación significativa entre las dimensiones de productividad laboral con la variable colocación de créditos, ya que presentan un nivel 0,000 (sig bilateral), lo cual resulta evidencia estadística para aceptar la relación  $H_i$ , y rechazar la  $H_o$ , debido a que el p-valor  $<0.05$ . Asimismo, la dimensión de la variable productividad laboral que tiene menor relación con la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019, es la eficacia pues obtuvo el menor coeficiente de correlación (valor  $r = 0,698$ ), siendo este inferior a los valores 0,762 y 0,746 obtenidos por las dimensiones eficiencia y adaptación laboral respectivamente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, diseñar e incorporar procedimientos de negocio que coadyuven con la colocación de créditos de manera pertinente con el objeto de reducir el nivel de riesgo e incertidumbre en los colaboradores, contribuyendo además con la buena realización de las actividades y funciones asignadas.
- 7.2.** Al área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, asignar a colaboradores competentes para realizar las funciones de control y verificación de la información relevante proporcionada por el solicitante del crédito con el propósito de constatar que su capacidad de pago se encuentre en un buen estado y garantizar su pago dentro de los plazos establecidos, coadyuvando con la toma de decisiones favorables respecto al otorgamiento de créditos.
- 7.3.** Al área de gestión humana de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, adoptar medidas que incentiven a la participación y mejora continua de las aptitudes y actitudes de los colaboradores con la finalidad de que se pueda optimizar el funcionamiento de la entidad; además, al área de logística de la entidad brindar a los colaboradores todos los materiales y recursos necesarios a fin de que estos desarrollen sus labores pertinentemente.
- 7.4.** A los jefes de área de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, planificar y desarrollar estrategias que contribuyan con la reducción de estrés en los colaboradores, como por ejemplo incentivos monetarios, horario flexible, realización de coaching, rotación de personal, etc., a fin de que se sientan satisfechos y alcancen un mayor nivel de productividad en el cargo asignado.

## REFERENCIAS

- Abreu, P. y Ayres, F. (2019). Estimating credit and profit scoring of a Brazilian credit union with logistic regression and machine-learning techniques. (Artículo científico). *Management Journal*. 54 (3), 321-336. Recuperado de: <https://n9.cl/x5ala>
- Alamar, J. y Guijarro, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa*. España: Editorial Resultae. Recuperado de: <https://n9.cl/9cksh>
- Alcedo, A. (2017). *Factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú: Caso Mibanco - Casma, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Casma – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/1efc6>
- Aranguiz, M. y Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo Crediticio, Propuesta del Modelo Credit Scoring. *Revista de Facultad de Ciencias*. 26 (1), 181-207. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Arévalo, L. y Valdez, J. (2018). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. (Artículo científico). *Revista Cientifi – k*. 7 (1), 1-6. DOI: <https://doi.org/10.18050/cientifi-k.v7i1.2126>
- Bedoya, J. (2017). Ciclos de crédito, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina. (Artículo científico). *Revista Desarrollo y Sociedad*. 78 (1), 271-313. Recuperado de: <https://n9.cl/6eczr>
- Botta, T. y Ribeiro, M. (2019). Effects of credit rating changes on capital structure of Latin American firms. *Revista de Contabilidad de organizaciones*. 13 (1), 1-14. Recuperado de: <https://n9.cl/q5mt>
- Bogatyreva, I. y Simonova, M. (2019). Current state of labour productivity in the economy of developed countries. *Web of conferences*. 91 (1), 1-9. DOI: <https://n9.cl/4qup>
- Burda, M. (2018). Aggregate labor productivity. *Iza World of labor*. 2 (1), 1-10. Recuperado de: <https://n9.cl/9xjy>
- Caja Paita (2019). *Caja Paita – Información financiera*. Perú. Recuperado de: <https://www.cajapaita.pe/creditos/>

- Carrera, P. y Valenzuela, C. (2019). Crédito y cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial. (Artículo científico). *Revista Dilemas Contemporáneos*. 7 (89), 1-21. Recuperado de: <https://n9.cl/6fb4>
- Castro, C. (2016). Confidence sets for asset correlations in portfolio credit risk. (Artículo científico). *Revista de Economía del Rosario*. 15 (1), 19-58. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=509555094002>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación*. (3° ed.). Argentina: Editorial Teseo. Recuperado de: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- CONCYTEC (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.
- Corona, J. (2016). Notes on Research Methods. (Artículo científico). *Revista MediSur*. 14 (1), 1-3. Recuperado de: <https://n9.cl/ufdrw>
- De Almeida, M. y Ramos, A. (2019). Expectations and Performance in The Brazilian Northeast Credit Union. (Artículo científico). *Gestão e Regionalidade*. 35 (106), 28-45. DOI: 10.13037/gr.vol35n106.5126
- Díaz, C. y Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015. (Artículo científico). *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*. 37 (1), 20-40. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383002.pdf>
- Díaz, V. y Núñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica (Artículo científico). *Revista Ciencias de la Salud*. 14 (19), 115-121. DOI: [dx.doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10](https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10)
- Do Prado, J. y De Melo, F. (2019). Analysis of credit risk faced by public companies in Brazil: an approach based on discriminant analysis, logistic regression and artificial neural networks. *Estudios Gerenciales*. 35 (163), 1-30. Recuperado de: <https://n9.cl/fubr>
- Flores, A. y Hernández, C. (2019). *Crecimiento y productividad, II*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de: <https://n9.cl/lhben>

- Fontalvo, T. (2016). Análisis de la productividad para las empresas certificadas y no certificadas en la Coalición Empresarial Anti-Contrabando (CEAC) en la ciudad de Cartagena, Colombia. (Artículo científico). *Revista Chilena de Ingeniería*. 24 (1), 113-123. Recuperado de: <https://n9.cl/gfpb6>
- Frankhauser, S. y Kingsmill, N. (2019). Upholding labour productivity under climate change: an assessment of adaptation options. *Climate Policy*. 19 (3), 367-385. Recuperado de: <https://n9.cl/eqswu>
- García, D. y Gómez, A. (2018). Factores determinantes para la Concesión de Crédito por parte de las Entidades Financieras a las Mipymes. (Artículo científico). *Revista Tec Empresarial*. 12 (1), 1-2. DOI: <http://dx.doi.org/10.18845/te.v12i1.3568>
- Gómez, A. y Villasís, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. (Artículo científico). *Revista Alergia México*. 63 (2), 201-206. Recuperado de: <https://n9.cl/5l1g7>
- González, D. y Quinteros, M. (2020). Productividad laboral en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Cañar. (Artículo científico). *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. 5 (3), 488-517. Recuperado de: <https://n9.cl/0xt1s>
- Guillen, M. (2020). Auditoria de Gestión Crediticia y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017). (Artículo científico). *Revista Quipukamayoc*. 28 (56), 17-23. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Hernández, H. (2018). Construction labor-productivity assessment using six-sigma tools: a case of study. *Revista Gestión en Edificación*. 2 (2), 15-22. DOI: <http://dx.doi.org/10.20868/bma.2018.2.3764>
- Hossein, F. y Seyed, A. (2018). A study on the effect of productivity on the wage level, with emphasis on the productivity of skilled and unskilled labor. (Artículo científico). *Accounting*. 4 (1), 93-100. Recuperado de: <https://n9.cl/4x8mz>
- León, L. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*. (Tesis

- de maestría). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/7lupc>
- Mafaldo, R. y Tafur, G. (2019). *Evolución del Crédito del Sistema Financiero de la Región Loreto, Periodo 2012 – 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/dre1q>
- Magnus, C. (2018). Employment protection and labor productivity. *Journal of Public Economics*. 157 (1), 138-157. DOI: <https://n9.cl/j3gh4>
- Mejía, G. (2016). Pérdida de productividad en el lugar de trabajo relacionada con el estrés financiero. (Artículo científico). *Journal of Behavior, Health & Social Issues*. 8 (2), 25-34. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2822/282255142001.pdf>
- Mora, D. (2017). Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación (Artículo científico). *Revista de investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. 4 (2), 55-62. Recuperado de: <https://n9.cl/5dfdj>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). La Necesidad de Aplicar el Método Científico en Investigación. (Artículo científico). *Int.J.Morphol.* 35 (33). 1031-1036. Recuperado de: <https://n9.cl/doh6>
- Parra, D. y Cerezo, S. (2019). Productividad laboral y su costo económico, relacionado con los hábitos alimenticios de los trabajadores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 11 (2), 232-236. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Pérez, C. (2019). *Mejora del proceso de colocación de crédito para pequeña empresa del área comercial de Caja Rural Prymera*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/0962>
- Pinazo, G. y Córdova, F. (2017). Un aporte a la discusión sobre la productividad laboral en la industria argentina (Artículo científico). *Revista Cuadernos de Economía Crítica*. 6 (1), 101-125. Recuperado de: <https://n9.cl/mq7l>
- Pizarro, M. (2017). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/rpi2>

- Ramalho, P. y Ribeiro, S. (2017). Performance of microcredit banks: the offering process in the credit agent's perspective. (Artículo científico). *Acta Scientiarum. Human and Social Sciences* 39 (1), 1-9. Recuperado de: <https://n9.cl/sl5ox>
- Rezaul, I. (2018). *Social Research Methodology and New Techniques in Analysis, Interpretation, and Writing*. United States of America: IGI Global. Recuperado de: <https://n9.cl/iw5xa>
- Rodríguez, F. (2017). *Finanzas 2: Finanzas corporativas: una propuesta metodológica*. México: Editorial IMCP. Recuperado de: <https://n9.cl/v5pm>
- Saavedra, G. (2017). *Desarrollo de habilidades gerenciales y su relación con la productividad laboral de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo bajo mayo zonal Tarapoto en el año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/9urgq>
- Salgado, C. (2018). Microcredit and Gender: Are There Differences in the Credit Conditions?. (Artículo científico). *Brazilian Administration Review*. 15 (2), 1-19. Recuperado de: <https://n9.cl/k97nc>
- Soriano, A. (2020). *Las microfinanzas en tiempos de COVID-19*. Banco de desarrollo de América Latina. Recuperado de: <https://n9.cl/4scen>
- Tamaya, A. y Castellón, A. (2017). Efectos del desarrollo financiero sobre el crecimiento económico de Colombia y Chile, 1982-2014. (Artículo científico). *Revista Finanzas y Política Económica*. 9 (1), 57-67. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3235/323549941004.pdf>
- Tamayo, S. (2020). Designing Pedagogic Conversational Agents through Data Analysis. (Artículo científico). *Revista Tecnológicas*. 23 (47). 1-14. Recuperado de: <https://n9.cl/utcq0>
- Troya, D. (2018). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la Misión Nor Oriental de la ciudad de Tarapoto, 2018*. Universidad Peruana Unión. Tarapoto – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/s1dw>
- Urgilés, S. y Erazo, J. (2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda. (Artículo científico). *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*. 4 (1), 1-28. DOI: <https://n9.cl/qshxw>

Wilson, A. (2018). *Dominando El Crédito*. (2° ed.). United States of America: Babelcube Inc. Recuperado de: <https://n9.cl/s073>

Woltjer, G. y Logatcheva, K. (2019). Industrial Innovation, Labour Productivity, Sales and Employment (Artículo científico). *International Journal of the Economics of Business*. 2 (1), 1-26. DOI: 10.1080/13571516.2019.1695448

# **ANEXOS**

## Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Colocación de créditos	<p>Está referida a la acción de administrar de manera pertinente la autorización para la entrega de los créditos, considerando las metas y objetivos que deben ser cumplidas hasta que se establezcan pautas básicas que deben ser aplicadas al momento de evaluar el otorgamiento o rechazo de la operación crediticia, tomando como base las 5 “c” para analizar los mecanismos relevantes relacionados a la capacidad crediticia del cliente (Rodríguez, 2017).</p>	<p>Determinación de un eficiente otorgamiento de crédito, teniendo en cuenta los parámetros estipulados por la organización. La variable será medida en una escala de alto, medio y bajo por medio de una encuesta y por las dimensiones: Concesión de crédito, Objetivos, Criterios, 5 “C” de crédito.</p>	<p>Concesión de crédito</p> <p>Objetivos</p> <p>Criterios</p> <p>5 “C” de crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Requisitos completos</li> <li>● Montos</li> <li>● Historial crediticio</li> <li>● Misión</li> <li>● Visión</li> <li>● Sobreendeudamiento crediticio</li> <li>● Inexperiencia crediticia</li> <li>● Investigación de referencias</li> <li>● Carácter</li> <li>● Capacidad</li> <li>● Capital</li> <li>● Colateral</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>Bajo Medio Alto</p>
Productividad laboral	<p>Alamar y Guijarro (2018), mencionan que representa el rendimiento, así como la eficacia y eficiencia del personal durante el desarrollo de sus labores. Así pues, la eficiencia está referida a la utilización adecuada de los medios durante la realización de las actividades; por otra parte, la eficacia hace alusión a la consecución de los planes programados a través del uso transparente y óptimo de los recursos.</p>	<p>Es un conjunto entre la eficiencia y eficacia, con el fin del cumplimiento de las metas u objetivos planteados por la organización. De tal forma, la variable será medida en una escala de alto, medio y bajo, por una encuesta y por las dimensiones Eficiencia, Eficacia y Adaptación laboral.</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Adaptación laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Utilización óptima de los recursos.</li> <li>● Cantidad de servicios brindados.</li> <li>● Rapidez en la realización de las actividades.</li> <li>● Resultado armonioso y articulado entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas</li> <li>● Cumplimientos de las actividades</li> <li>● Desarrollo de habilidades</li> <li>● Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios</li> <li>● Asumir riesgo</li> <li>● Relación interpersonal</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>Bajo Medio Alto</p>

## Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos											
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre colocación de créditos y la productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019?  ¿Cuál es el nivel de productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019?  ¿Cuáles de las dimensiones de la productividad laboral tienen menor relación con la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre colocación de créditos y la productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.  Identificar el nivel de productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.  Identificar las dimensiones de la productividad laboral que tienen menor relación con la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre colocación de créditos y la productividad laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.  Ho: No existe relación significativa entre colocación de créditos y la productividad laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019 es alto.  H2: El nivel de productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019 es alto.  H3: Las dimensiones de la productividad laboral que tienen menor relación con la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019 son la eficiencia y la adaptación laboral.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>											
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>												
<p>Investigación básica con diseño no experimental-transversal-correlacional</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="margin-right: 10px;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 -- r --&gt; O2             </pre> </div> <div> <p>M= 32 colaboradores de las áreas de créditos. O1= Colocación de créditos. O2= Productividad Laboral. r= Relación</p> </div> </div>	<p><b>Población</b> 32 colaboradores de las áreas de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita – Ciudad de Tarapoto.</p> <p><b>Muestra</b> Estuvo conformada por las siguientes áreas: Créditos, riesgos, cobranzas y operaciones, siendo un total de 32 colaboradores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variable</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Colocación de créditos</td> <td style="text-align: center;">Concesión de crédito</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Objetivos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Criterios</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5 “C” de crédito</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Productividad laboral</td> <td style="text-align: center;">Eficiencia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Eficacia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Adaptación laboral</td> </tr> </tbody> </table>		Variable	Dimensiones	Colocación de créditos	Concesión de crédito	Objetivos	Criterios	5 “C” de crédito	Productividad laboral	Eficiencia	Eficacia	Adaptación laboral
Variable	Dimensiones													
Colocación de créditos	Concesión de crédito													
	Objetivos													
	Criterios													
	5 “C” de crédito													
Productividad laboral	Eficiencia													
	Eficacia													
	Adaptación laboral													

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Colocación de créditos

#### Indicaciones:

El cuestionario tiene como propósito recopilar datos vinculados a la colocación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto. Se le pide que lea detenidamente cada interrogante y seleccione una opción, según crea conveniente, por medio de la escala detallada en el recuadro. Se pide de su veracidad para dar respuesta a cada pregunta.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Interrogantes	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Concesión de crédito</b>						
1.	¿Los solicitantes de créditos cuentan con todos los requisitos para acceder a este en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto?					
2.	¿Los colaboradores corroboran que el cliente cuente con los requisitos indispensables para otorgar un crédito?					
3.	¿Los montos de los préstamos aprobados concuerdan con la capacidad de pago de cada cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto?					
4.	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto cuenta con un sistema eficiente que permita conocer el historial crediticio de cada cliente?					
5.	¿Se evalúa la capacidad de pago de cada cliente por medio del historial de cada cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto?					

<b>Objetivos</b>						
6.	¿Los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto tienen conocimiento de la Misión de la organización?					
7.	¿Los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto realizan sus funciones con proyección a la visión de la institución?					
<b>Criterios</b>						
8.	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, cuenta con clientes que tienen sobreendeudamiento crediticio?					
9.	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, otorga créditos altos a clientes que no cuentan con experiencia crediticia?					
10.	¿La experiencia crediticia es un requisito fundamental para la aprobación de los préstamos a los diversos clientes?					
11.	¿En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, se comprueba la información crediticia con otras entidades financieras para poder aprobar un préstamo a un cliente?					
<b>5 “C” de crédito</b>						
12.	¿Los asesores de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, verifican el domicilio o negocio para aprobar el crédito y dar cuenta de que el cliente es alguien confiable?					
13.	¿Los clientes cumplen oportunamente con el pago de las cuotas de crédito?					
14.	¿Los clientes cuentan con capacidad monetaria suficiente para el pago de sus deudas?					
15.	¿En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, los colaboradores verifican que el capital de cada cliente sea suficiente para la aprobación de créditos?					
16.	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, solicita garantías al cliente para el pago de los préstamos?					

## Cuestionario: Productividad Laboral

### Indicaciones:

El cuestionario tiene como propósito recopilar datos relacionados a la productividad laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paíta, Tarapoto. Se le pide que lea detenidamente cada interrogante y seleccione una opción, según crea conveniente, por medio de la escala detallada en el recuadro. Se pide de su veracidad para dar respuesta a cada pregunta.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Interrogantes	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Eficiencia</b>						
1.	¿Los colaboradores son puntuales con la entrega de trabajos que se les asignan?					
2.	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paíta, Tarapoto, cuenta con los recursos necesarios para las actividades que desarrollan sus trabajadores?					
3.	¿Usted logra captar clientes para la colocación de créditos de acuerdo a la meta que le establecen?					
4.	¿Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad?					
5.	¿La atención a cada cliente alcanza el tiempo suficiente?					
6.	¿Los colaboradores hacen buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?					
<b>Eficacia</b>						
7.	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paíta, Tarapoto, alcanza los resultados esperados que se plantea?					

8.	¿En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, la organización de actividades es permanente?					
9.	¿En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto se convocan a reuniones de forma frecuente para mejorar las actividades y detectar posibles falencias?					
10.	¿Cumple parcialmente con las actividades que le asignaron?					
11.	¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo?					
<b>Adaptación laboral</b>						
12.	¿Los colaboradores poseen los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupan?					
13.	¿Los colaboradores mantienen una actitud positiva antes los cambio que se generan en la organización?					
14.	¿Con que frecuencia, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, ¿se encuentra en condiciones de asumir posibles riesgos?					
15.	¿En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto existe un ambiente armónico entre los colaboradores?					
16.	¿Con que frecuencia mantiene un vínculo amical y social con sus compañeros de trabajo?					
17.	¿Los colaboradores se preocupan por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?					

# Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Tarrillo Paredes, José  
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión – Sede Lima  
 Especialidad : Maestro Investigación y docencia universitaria  
 Instrumento de evaluación : Lista de verificación  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Lozano Satalaya, Luz del Carmen

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Colocación de Créditos.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Colocación de Créditos.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Colocación de Créditos.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento validado, puede ser aplicado.

### PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 25 de octubre de 2020

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Tarrillo Paredes, José

Institución donde labora : Universidad Peruana Unión – Sede Lima

Especialidad : Maestro en Investigación y docencia universitaria

Instrumento de evaluación : Lista de verificación

Autor (s) del instrumento (s): Br. Lozano Satalaya, Luz del Carmen

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Productividad laboral.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Productividad laboral.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Productividad laboral.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>43</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

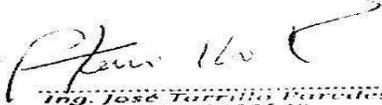
## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento validado, puede ser aplicado.

## PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 25 de octubre de 2020



Ing. José Tarrillo Paredes  
 CUI 40123072  
 MAESTRO INVESTIGACION Y  
 DOCENCIA UNIVERSITARIA

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arce Cobeñas Amado

Institución donde labora : Universidad Peruana Unión – Sede Tarapoto

Especialidad : Maestro en Finanzas y docencia universitaria

Instrumento de evaluación : Lista de verificación

Autor (s) del instrumento (s): Br. Lozano Satalaya, Luz del Carmen

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Colocación de Créditos.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Colocación de Créditos.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Colocación de Créditos.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

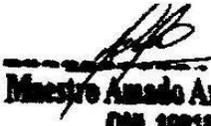
### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es validado, puede ser aplicado.

### PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 25 de octubre de 2020



**Maestro Amado Arce Cobeñas**  
DNI. 10010467

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**VI. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Arce Cobeñas Amado  
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión – Sede Tarapoto  
 Especialidad : Maestro en Finanzas y docencia universitaria  
 Instrumento de evaluación : Lista de verificación  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Lozano Satalaya, Luz del Carmen

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Productividad laboral.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Productividad laboral.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Productividad laboral.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

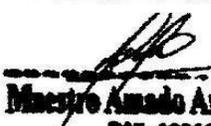
**VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es validado, puede ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

Tarapoto, 25 de octubre de 2020

  
**Maestro Amado Arce Cobeñas**  
 DNI. 10019457

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Barbaran Mozo Hipólito Percy  
 Institución donde labora : EPG/UCV Tarapoto-Docente de Investigación  
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Lista de verificación  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Lozano Satalaya, Luz del Carmen

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Colocación de Créditos.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Colocación de Créditos.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Colocación de Créditos.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

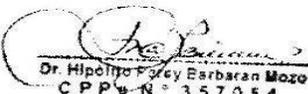
**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

INTRUMENTO VALIDADO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 02 de noviembre de 2020

  
 Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo  
 CPP N° 357054



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Barbaran Mozo Hipólito Percy  
 Institución donde labora : EPG/UCV Tarapoto-Docente de Investigación  
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Lista de verificación  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Lozano Satalaya, Luz del Carmen

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Productividad laboral.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Productividad laboral.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Productividad laboral.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

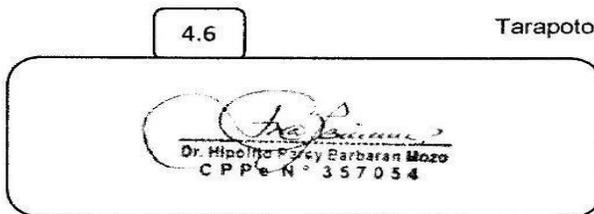
## VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO VALIDADO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 02 de noviembre de 2020



Sello personal y firma

## Constancia de autorización



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Tarapoto, 10 de octubre del 2020

Señores:

Universidad Cesar Vallejo - Filial Tarapoto

Presente. -

Asunto: Brindar facilidades para realizar encuestas para proyecto de investigación.

Es grato dirigirme a la institución, a la vez indicarle mi conformidad con el desarrollo del proyecto de investigación de tesis y damos autorización para realizar la encuesta titulado “Colocación de créditos y productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019”, de la estudiante Lozano Satalaya, Luz del Carmen, con DNI 01128531, a la que brindamos las facilidades para realizar dicho estudio en nuestra institución.

Agradezco su gentil atención a la presente, deseando a la alumna éxitos en el desarrollo de su investigación.

Atentamente,

Ing. Agr. Carlos M. Rios Guzmán  
ADMINISTRADOR  
Caja Municipal de Paita S.A.

### Base de datos estadísticos

Variable I: Colocación de créditos																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Total	Escala	SPSS
T1	5	5	4	5	4	4	3	4	1	5	5	5	4	4	4	4	66	Alto	3
T2	5	4	3	5	5	3	4	3	2	4	4	5	3	4	4	3	61	Alto	3
T3	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	5	5	3	4	5	5	68	Alto	3
T4	3	4	4	3	3	3	2	4	1	5	5	5	4	4	4	4	58	Alto	3
T5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	55	Medio	2
T6	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	31	Bajo	1
T7	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	55	Medio	2
T8	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	32	Bajo	1
T9	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	49	Medio	2
T10	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	57	Medio	2
T11	3	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	3	29	Bajo	1
T12	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	3	3	57	Medio	2
T13	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	54	Medio	2
T14	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	35	Bajo	1
T15	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	57	Medio	2
T16	2	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	57	Medio	2
T17	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	29	Bajo	1
T18	3	4	4	3	3	3	2	5	4	5	3	4	3	3	3	4	56	Medio	2
T19	1	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	29	Bajo	1
T20	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	1	2	2	1	31	Bajo	1
T21	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	68	Alto	3
T22	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	36	Bajo	1
T23	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	58	Alto	3
T31	2	1	1	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	28	Bajo	1
T32	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	47	Medio	2

<b>Baremar</b>	
Máximo	80
Mínimo	16
Rango	64
Escala	21

<b>Nivel</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>
Bajo	16	36
Medio	37	58
Alto	59	80

**Variable II: Productividad Laboral**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	Total	Escala	SPSS
<b>T1</b>	4	4	3	5	4	5	3	3	4	2	5	4	4	3	4	3	2	62	Alto	3
<b>T2</b>	4	3	4	5	5	4	2	3	4	3	4	5	4	3	4	3	2	62	Alto	3
<b>T3</b>	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	74	Alto	3
<b>T4</b>	3	4	4	5	5	2	3	3	4	5	5	3	4	2	3	4	3	62	Alto	3
<b>T5</b>	3	4	2	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	72	Alto	3
<b>T6</b>	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	38	Bajo	1
<b>T7</b>	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	58	Medio	2
<b>T8</b>	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	33	Bajo	1
<b>T9</b>	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	54	Medio	2
<b>T10</b>	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	63	Alto	3
<b>T11</b>	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	39	Medio	2
<b>T12</b>	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	56	Medio	2
<b>T13</b>	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	51	Medio	2
<b>T14</b>	1	3	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	32	Bajo	1
<b>T15</b>	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	56	Medio	2
<b>T16</b>	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	59	Medio	2
<b>T17</b>	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	37	Bajo	1
<b>T18</b>	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	62	Alto	3
<b>T19</b>	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	36	Bajo	1
<b>T20</b>	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	1	30	Bajo	1
<b>T21</b>	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	66	Alto	3
<b>T22</b>	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	32	Bajo	1
<b>T23</b>	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	52	Medio	2
<b>T31</b>	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	1	2	33	Bajo	1
<b>T32</b>	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	60	Medio	2

<b>Baremar</b>	
Máximo	85
Mínimo	17
Rango	68
Escala	23

<b>Nivel</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>
Bajo	17	39
Medio	40	61
Alto	62	85

	Dimensiones de la Variable II (Productividad Laboral)								
	D1: Eficiencia			D2: Eficacia			D3: Adaptación laboral		
<b>T1</b>	25	Medio	2	17	Medio	2	20	Medio	2
<b>T2</b>	25	Medio	2	16	Medio	2	21	Medio	2
<b>T3</b>	26	Alto	3	24	Alto	3	24	Medio	2
<b>T4</b>	23	Medio	2	20	Alto	3	19	Medio	2
<b>T5</b>	23	Medio	2	21	Alto	3	28	Alto	3
<b>T6</b>	15	Bajo	1	11	Medio	2	12	Bajo	1
<b>T7</b>	21	Medio	2	17	Medio	2	20	Medio	2
<b>T8</b>	10	Bajo	1	10	Bajo	1	13	Bajo	1
<b>T9</b>	19	Medio	2	15	Medio	2	20	Medio	2
<b>T10</b>	22	Medio	2	18	Alto	3	23	Medio	2
<b>T11</b>	14	Bajo	1	10	Bajo	1	15	Bajo	1
<b>T12</b>	18	Medio	2	19	Alto	3	19	Medio	2
<b>T13</b>	15	Bajo	1	17	Medio	2	19	Medio	2
<b>T14</b>	10	Bajo	1	10	Bajo	1	12	Bajo	1
<b>T15</b>	17	Medio	2	17	Medio	2	22	Medio	2
<b>T16</b>	20	Medio	2	18	Alto	3	21	Medio	2
<b>T17</b>	10	Bajo	1	14	Medio	2	13	Bajo	1
<b>T18</b>	20	Medio	2	21	Alto	3	21	Medio	2
<b>T19</b>	13	Bajo	1	12	Medio	2	11	Bajo	1
<b>T20</b>	9	Bajo	1	10	Bajo	1	11	Bajo	1
<b>T21</b>	24	Medio	2	20	Alto	3	22	Medio	2
<b>T22</b>	12	Bajo	1	10	Bajo	1	10	Bajo	1
<b>T23</b>	15	Bajo	1	17	Medio	2	20	Medio	2
<b>T31</b>	10	Bajo	1	11	Medio	2	12	Bajo	1
<b>T32</b>	19	Medio	2	15	Medio	2	26	Alto	3

<b>Baremar</b>	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>
Máximo	36	25	36
Mínimo	6	5	6
Rango	30	20	30
Escala	10	7	10

<b>Nivel</b>	<b>D1</b>		<b>D2</b>		<b>D3</b>	
	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>
Bajo	6	15	5	11	6	15
Medio	16	25	12	17	16	25
Alto	26	36	18	25	26	36