



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza -Trujillo 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Aedo Villanueva, Christian Edward (orcid.org/0000-0002-0590-1153)

Sanchez Rimachi, Rodrigo Manuel (orcid.org/0000-0002-6039-9856)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragon, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO-PERÚ

2023

DEDICATORIA

Primeramente, agradezco al todo poderoso Dios que me regala salud, fortaleza y esas ganas de superación constante a pesar de los obstáculos siempre está presente en los momentos más difíciles de mi vida, también es importante mencionar a mis padres que siempre confiaron en mí y siempre me motivaron con sus palabras inspiradas y siempre con la fiel convicción que logre mis metas y objetivos

Christian Edward Aedo Villanueva

En este trabajo agradezco a Dios por bendecirme y tener salud y fortaleza por haber alcanzado una meta más en este proceso de la vida, a mi madre porque es mi inspiración de vida y siempre está apoyándome para que logre mis metas y mi padre que desde cielo está guiando mi camino.

Rodrigo Manuel Sánchez Rimachi

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme mantenerme con fuerzas para lograr mis metas y objetivos, a mi familia por que estuvieron guiándome en cada momento y con sus palabras que me sirvieron como motivación, a mi profesora porque nos asesoró de forma correcta para poder efectuar un proyecto de investigación que tenga impacto en la sociedad y a mis amigos porque su apoyo me sirvió para lograr mis objetivos.

Christian Edward Aedo Villanueva

A Dios por mantenerme con salud y mi familia porque siempre estuvieron en mis momentos buenos y malos, son un impulso para lograr mis objetivos y metas.

Rodrigo Manuel Sánchez Rimachi

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Nivel de las operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023.....	16
Tabla 2- Nivel de las dimensiones de las operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023.....	17
Tabla 3- Nivel de los asesores de créditos en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023.....	18
Tabla 4- Nivel de las dimensiones de la Gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023.....	19
Tabla 5- Relación entre la gestión de los asesores de créditos grupales con la dimensión planeación de la variable operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023.....	20
Tabla 6- Relación entre la gestión de los asesores de créditos con la dimensión responsabilidad en la toma de decisiones de la variable operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023.....	21
Tabla 7- Relación entre la gestión de los asesores de créditos con la dimensión control de la variable operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023.....	22
Tabla 8- Relación entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023.....	23

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo principal es determinar la relación que existe entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos de Compartamos Financiera La Esperanza Trujillo 2023; en base a una investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental, de nivel descriptivo, de corte transversal, cuya muestra fue 39 trabajadoras de la empresa, quienes fueron evaluados mediante el cuestionario de operaciones financieras y gestión de los asesores de créditos. Según el resultado de correlación de Spearman, se obtuvo 0.806, y siendo el valor de significancia bilateral de 0.000 menor a $p=0.05$ se confirmó la existencia de la relación. Lo cual eso quiere decir que, si la gestión de los asesores de créditos grupales presenta mejoras, las operaciones financieras también mejorará en el mismo sentido y magnitud y esto permitirá hacer la gestión en tiempo oportuno.

Palabras clave: Operaciones financieras, gestión de cobranza, asesor de créditos.

ABSTRACT

In the present investigation, the main objective was to determine the relationship that exists between financial operations and the management of credit advisors of Compartamos Financiera La Esperanza Trujillo 2023; based on an applied research, with a non-experimental design, descriptive level, cross-sectional, whose sample was 39 company workers, who were evaluated through the questionnaire of financial operations and management of credit advisors. According to the Spearman correlation result, 0.806 was obtained, and the bilateral significance value of 0.000 being less than $p=0.05$, the existence of the relationship was confirmed. Which means that, if the management of group credit advisors presents improvements, financial operations will also improve in the same sense and magnitude and this will allow management to be carried out in a timely manner.

Keywords: Financial operations, collection management, credit advisor.

I. INTRODUCCIÓN

El rubro financiero es uno de los más importantes en el mercado global, ya que aporta capital o liquidez como producto principal para satisfacer la demanda monetaria como parte de un fin en la población. En la actualidad los bancos, financieras, cajas, vienen perfilando sus propios segmentos de clientes. Las entidades financieras en el mundo son entes intermediarios que se encargan de realizar las operaciones financieras y gestionar sus diferentes productos.

Según los autores Tuñón, Gómez (2018) Comentan que el Banco Mundial (BM) declara que el crecimiento poblacional es mayor al crecimiento económico por lo cual lleva a una crisis socioeconómica. En conclusión, se dice que el desarrollo sustentable tendrá un impulso en el crecimiento económico, considerando el medio ambiente como un factor fundamental cuya finalidad un crecimiento económico sostenible. Con esto poder realizar la privatización, el mercado libre como estrategias.

En el contexto internacional , según la empresa consultora estratégica EY nos informa que la función de pagos , operaciones financieras , capacidad tecnológica y ciberseguridad dentro de los bancos y otras instituciones financieras es el corazón de la banca que se encarga de movilizar grandes cantidades de dinero por todo el sistema financiero como podemos ver los tiempos han cambiado la era digital ha llegado para quedarse esto genera que el servicio financiero se adapte a la digitalización y automatización cuya finalidad agilizar procesos por esta razón se tiene que invertir más en tecnología e innovación y poder paulatinamente desplazar a la competidores . En la actualidad los clientes buscan menos productos y más apoyo para lograr sus resultados deseados, también es necesario la función de pagos sea estable, confiable y seguro que les permita visualizar en tiempo real sus transacciones y de esta manera llevar una contabilización más eficiente de los recursos económicos.

A nivel nacional la Financiera Confianza es una empresa enfocada a las microfinanzas y pertenece al grupo BBVA cuenta con lo que es el crédito grupal, lo denominan palabra de mujer, en la cual consiste en darles facilidad de acceso a un crédito a las mujeres emprendedoras que desean generar crecimiento en el

negocio para ello es necesario que se agrupen con personas de su entera confianza que tenga un negocio ya sea en el rubro de comercio, servicio ,manufactura ,etc. Y de esta manera generar su grupo de crédito que sea responsable en los pagos, con respecto a las formas de pago Financiera Confianza en crédito grupal es que a cada integrante se le facilita un código de pago diferente al resto de las socias del grupo, en las fechas establecidas realizan el pago y el sistema lo reconoce automáticamente.

Compartamos Financiera es una entidad financiera procedente de México, inició sus operaciones en Perú el año mil novecientos noventa y ocho en el departamento mencionado la cual es Arequipa, empezó a funcionar como Edpyme, con el nombre de Crear Arequipa, solo hasta el año 2015 contaba con agencias propias en los departamentos de Lima y Arequipa, actualmente con el crecimiento se han llegado a posicionarse en todo el Perú, llegando a ser una de las empresas importantes en el segmento de micro finanzas. Cabe resaltar que la empresa Financiera Compartamos muy aparte de dar créditos individuales se centra en dar créditos grupales a solo mujeres en un primer ciclo, después de un segundo ciclo el crédito grupal se denomina crédito Súper Mujer o Crédito Mixto. La problemática ocurre cuando el grupo realiza el pago con el código que dispuso la empresa, el sistema no reconoce el pago hasta que el área de operaciones realice las aplicaciones. Por otro lado, ocurre que el grupo realizó sus pagos en el mismo día, pero en cierre de oficina, al día siguiente aparecerá con mora de un día porque no se presentó el control al área de operaciones y este seguirá apareciendo en mora hasta que el asesor regularice su control de pago en operaciones.

La necesidad básica de todo profesional en su área es satisfacer la demanda del tiempo y creemos que está problemática que estamos planteando y proponiendo demanda de tiempo adicional en la gestión diaria de un asesor de crédito grupales, por lo que es menester presentar y proponer un sistema que aplica los pagos de manera automática, esta problemática seguirá existiendo y la demanda del tiempo también, un asesor en su jornada diaria tiene diferentes actividades muy aparte de realizar controles de pago.

En el contexto social afecta en gran proporción a los clientes internos ya que está problemática retrasa otras gestiones de productividad e indicadores claves, con

respecto a los clientes externos de Compartamos afecta en ofrecer el producto de crédito paralelo a sus clientes. Una de las principales causas de clientes insatisfechos es porque no se la ha atendido a tiempo o porque el grupo está en mora por problemas de aplicación de pagos.

Por lo tanto, nos planteamos lo siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales de Compartamos Financiera La Esperanza Trujillo 2023?

Por otro lado, el estudio es conveniente, porque nos permite el analizar y tener una mejora continua de las dos variables de estudio. También tendrá relevancia social porque impulsará a que más empresas tengan que cambiar este sistema de operaciones financieras reevaluando su gestión administrativa. Por otro lado, esta investigación es favorable en la práctica porque el estudio tiene como fin realizar averiguaciones que nos permitan analizar y procesar dicha información y a su vez realizar el mejoramiento de las operaciones financieras y la gestión administrativa que son las variables que se busca analizar en la empresa Compartamos Financiera La Esperanza –Trujillo 2023. Por consiguiente, se justifica la investigación ya que se recopiló información de base de datos fidedigna como revistas científicas indexadas, libros, artículos científicos, tesis, que nos permitió tener un conocimiento más amplio sobre lo investigado, teniendo como finalidad que el estudio colabore con futuras investigaciones.

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023. Por lo tanto, los Objetivos específicos fueron: Analizar el nivel de las operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023, analizar el nivel de gestión del asesor de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza -Trujillo 2023 y analizar la relación que existe entre las dimensiones de las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza -Trujillo 2023. Siendo la hipótesis que existe una relación directa entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza- Trujillo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

López & Mungabusi (2018) extraído de su investigación titulada: La auditoría interna y su incidencia en la operaciones financieras y administrativas de la Coac Kullki Wasi, declaran la gran relevancia de los mecanismos que facilitan la auditoría interna con ello lograr evaluar y regular la gestión administrativa que debe ser eficiente y eficaz. De esta manera la organización mejora en sus roles en sus respectivas áreas y con ello tomar decisiones asertivas. El método del presente trabajo científico es deductivo de tipo documental porque se recurrió a diferentes fuentes de información, a su vez la recolección de información es de enfoque cualitativo y cuantitativo, cabe resaltar que el proyecto de investigación es descriptivo porque describe como las auditorías internas mejoran la eficiencia en las operaciones administrativas y financieras. Asimismo la población que se tomó en consideración en el proyecto fueron de 11 colaboradores entre ellos están los auditores internos y los jefes departamentales, se aplicó la encuesta y entrevista que permitió el análisis de datos y la recopilación de información, con ello se concluyó que el auditor interno sirve como regulador para la organización, a su vez nos permitirá alcanzar las normativas vigentes que requiere cada departamento como también se hará un control adecuado de dicha variable de estudio de la organización con la finalidad de cumplir las metas institucionales ya que alcanza las expectativas con las normativas aplicadas en el Departamento y es un hecho el seguimiento de cubrir los movimientos operacionales de la institución.

Mendoza (2021). Extraído de la tesis titulada Incidencia del control interno 2019–2020. Quevedo UTEQ. Este trabajo de investigación se realizó en LiqceLtral S.A del cantón Buena Fe, el cual su rubro es la compra, venta y distribución de bebidas importadas. Este proyecto tiene como finalidad evaluar y medir las casuísticas dicha área financiera en los métodos de definir la eficacia en la organización LiqceLtral S.A. Se llevó a cabo el marco conceptual y legal del presente trabajo de investigación realizada. La investigación es cualitativo y cuantitativo, se utilizó también los métodos deductivos, descriptivo e inductivo, se hizo un informe evaluativo del correcto manejo presupuestario y el eficiente manejo del control interno, se obtuvo que la organización no cuenta con ningún sistema de control, a su vez se evaluaron y estudiaron los indicadores

financieros de endeudamiento que nos permite ver con claridad que hay factores internos que causan preocupación en la organización como lo es la liquidez y rentabilidad. Asimismo, se pudo evidenciar que hay problemas con las deudas a corto plazo por la falta de liquidez. Por otro lado, se puede ver que las políticas del área de operaciones administrativas y financieras de la organización son deficientes. Se realizó el coeficiente de correlación y como resultado se obtuvo la existencia de una relación significativa entre dichas variables de estudio.

Burgos (2018). En su trabajo titulado Gestión de la calidad de Chimborazo. La investigación mostró una estructura documental y tiene como factores influyentes la gestión de calidad, la satisfacción del cliente interno y desempeño organizacional. La sustentación empezó del estudio teórico conceptual. Seguidamente se aplicó un enfoque de investigación cualitativo y cuantitativo, el diseño es deductivo de tipo correlacional y descriptivo; y la técnica que utilizó es el Checklist para su posterior evaluación y análisis de la misma mediante ANOVA. La presente población considerada para este proyecto es de 52 Cooperativas de Ahorro y Crédito que son de la provincia de Chimborazo, domiciliadas en los 10 cantones y 61 parroquias. Se concluyó que el método de gestión de calidad mediante la estructura documental y adaptando principalmente a las necesidades del área o sector que brinden dirección a través de un manual de calidad que esté conforme a las obligaciones del sector y dirigida puntualmente mediante un manual de calidad con los puntos de aplicación mencionadas, posteriormente se formularon diez procedimientos que a su vez es una matriz fija de Balanced Scorecard, con el fin de alcanzar los resultados en el debido tiempo. Se realizó el coeficiente de correlación, como parte del estudio obtuvimos y podemos decir que existe una relación entre ambas variables, permitiendo desarrollar la estructura documental conveniente del sector.

Como antecedentes nacionales tenemos que según los autores: García, Tuanama (2019). Nos indica que el sector de microfinanzas es parte clave en la inclusión financiera porque permite que muchos emprendedores tengan la oportunidad de consolidar sus negocios mediante una capital semilla, teniendo en cuenta que al dar la oportunidad a los emprendedores se está permitiendo el ingreso al sistema financiero para oportunidades futuras actualmente

compartamos financiera trabaja con 700 mil emprendedores y microempresarios. Al mismo tiempo la morosidad es un factor de riesgo en estas condiciones tal es el caso que en los últimos meses ha aumentado su morosidad preocupante de 2,5% a 7% esto se puede deber a la mala información que reciben por parte de los asesores de créditos grupales. Asimismo, la investigación estudiada es aplicada de diseño explicativo no experimental como parte del estudio se tomó 22 expedientes de casos de morosidad para la muestra. Se aplicó herramientas de investigación como el análisis documentario y la observación que nos dieron los siguientes resultados que la morosidad ha superado 3.25% este resultado se obtuvo mediante la estadística aplicada también nos indica que se aplicó un chií cuadrado de 40,297, $df=24$ y con una sig. Bilateral de 0.020, que es menor al margen de error 0.05 y nos ayuda a determinar que al ser más bajo la calidad de gestión de riesgos crediticios mucho mayor será el resultado como consecuencia en la morosidad.

Parco (2018) Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca.

El sistema financiero es de gran relevancia en la sociedad porque facilitan diferentes productos crediticios a sus clientes con el fin de cubrir sus necesidades y estos estarían arraigados a un convenio o contrato con la institución financiera para que posteriormente se devuelva en cuotas fijas mensuales de acuerdo a sus cronogramas de pagos, con el tiempo los clientes se sobre endeudaron por satisfacer la necesidad de terceras personas, tales son los casos de los familiares directos y también la flexibilidad del acceso a los prestamos hoy en día, esto conlleva a la mala calificación financiera y sin tener oportunidad de brindarles una nueva atención, la morosidad está en la entidad y seguirá siendo parte de toda entidad financiera y también de la Agencia Real y Cajamarca de la caja Huancayo es parte del problema de mora.

Por otro lado, en la parte metodológica nos traerá consigo el entendimiento de las variables y la correlación entre ellas para evaluar y mejorar el problema de estudio. Asimismo, en los resultados, la hipótesis de estudio de la muestra nos sirvió para correlacionar que ambas variables estudiadas tienen relación directa y mediante el coeficiente de correlación y también los resultados concretos se concluyó que realmente hay una relación directamente proporcional entre las

capacitaciones a los analistas de crédito de Caja Huancayo con el tema de morosidad ya que cuanto más capacitados estén en el tema menor será la situación de morosidad y en muchos casos se mitigaría grandemente el riesgo.

Al nivel nacional tenemos a, Lasso (2019), extraído de su tesis titulada “Control interno y su relación con la gestión administrativa del personal de Ventanas, 2018”. La investigación científica tiene como principal objetivo determinar si realmente guarda una relación importante entre las variables mencionadas , por lo tanto apreciamos que este proyecto de estudio realizó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo-correlacional y se aplicó la encuesta asimismo se empleó dos cuestionarios : el primer cuestionario es con respecto al control interno y el segundo relacionado a la gestión administrativa ambos cuestionarios se sometieron a una prueba de confiabilidad que indica la veracidad de la investigación , el presente estudio tuvo una muestra de 47 administrativos , la cual nos sirvió para relacionar estas dos variables fundamentales en este presente estudio. Se realizó el coeficiente de correlación que muestra un nivel inverso con una correlación de 0.044 y con estos resultados se pudo decir que realmente hay una relación particular entre ambas variables.

También a nivel nacional tenemos a Barrios (2018) extraído de su tesis con el título “Gestión Financiera para Mejorar la Toma de Decisiones Gerenciales en el distrito de Paucarpata, Arequipa 2018”, el presente proyecto de investigación tiene como finalidad determinar si existe relación en dichas variables de estudio del distrito de Paucarpata en Arequipa , es por ello que se utilizó una metodología cuantitativa, comparativo y aplicativo. Este método nos servirá y permitirá una mayor exactitud entre las similitudes y diferencias que existen en la realidad financiera, la información recolectada se aplicó es la encuesta, asimismo la población son los departamentos de contabilidad y gerencia de 30 empresas del sector transporte del distrito de Paucarpata en Arequipa y como diseño de investigación se realizó el coeficiente de correlación siendo de nivel directo con una correlación de 0.25 se concluyó que la gestión de recolección financiera abarca favorablemente en la correcta toma de decisiones gerenciales en dicho rubro de transportes en el distrito de Paucarpata .

Acorde con Mallqui (2022), en su investigación, “que tiene como objetivo averiguar la existencia de ambas variables, en este proyecto se utilizó una metodología de estudio de carácter cuantitativa, básica. La muestra para este trabajo de investigación fue de 35 servidores públicos en un ministerio del estado y el método de recopilación de información fue a través de la técnica de las encuestas se realizó y posteriormente se aplicó un cuestionario para ambas variables. la presente investigación concluye que existe una relación positiva y significativa entre dichas variables, con un valor de Rho de spearman que asciende a 0.659 y con una significancia de 0.001 y de esta manera se acepta la hipótesis en tal sentido se concluye que en la presente investigación existe realmente una relación directa, positiva, moderada y significativa.

En seguida, se presenta base teórica que son de diferentes autores y nos permiten definir las variables, indicadores y dimensiones correspondientes al presente tema de investigación.

Con relación a las teorías de la variable gestión: Burkus (2017), nos dice que las empresas vienen atravesando una nueva realidad lo que implica que haya una modificación en el tipo de empresas, ya que según lo analizado se requiere cambios en el sistema de gestión que permitan mantenerse actualizadas para ser empresas más competitivas que les permita adaptarse a la nueva economía global y digital.

Así mismo , relacionado a la variable gestión: tenemos la teoría de Velasco (2010), nos habla de la importancia de una adecuada gestión ya que permite brindar a nuestros clientes un producto o servicio de calidad , no basta con ser bueno hoy debido a la alta competencia las empresas siempre deben inspirar a la excelencia planificándose una mejora continua en sus procesos esto ayudara no solo en el crecimiento de la empresa sino que también será muy beneficioso para afianzar a las organización hacia un crecimiento en el mercado para ello las empresas deben reevaluar constantemente su modelo de gestión para generar procesos simples y seguros para los clientes y ofreciendo los productos o servicios o precios competitivos .

Respecto a la teoría de la variable gestión tenemos que Chiavenato (2007), nos dice que es la realización de acciones sobre las actividades y tareas de la

organización con la finalidad de lograr ciertos resultados que le permitan crecer al a organización de la manera más eficiente, eficaz y económica posible.

Para Robbins, Coulter (2005), define que gestión o administración está relacionada con la coordinación que debe existir en sus tareas de trabajo de modo que se pueda obtener eficiencia y eficacia en el desempeño laboral del talento humano, lo cual se convierte en un objetivo principal encontrar un equilibrio en la gestión de la organización.

Respecto a la teoría de la variable operaciones financieras a juicio de López (2020) indica que la operación financiera es todo aquella que se hace llamar intercambio de capitales financieros que se hace mediante convenio entre el prestamista y el prestatario siempre que se verifique la veracidad y equivalencia.

Para Méndez (2020), también indica que las operaciones financieras son también intermediarios para el intercambio de capitales financieros que se efectúa un convenio entre el deudor y acreedor en condiciones iguales, según una ley financiera.

Desde la perspectiva de Alberto (2012), indica que una operación financiera es encaminada a la sustitución de uno o varios capitales.

En este sentido, diferentes autores plantean que las operaciones financieras y la gestión se puede medir bajo las siguientes dimensiones: En operaciones financieras son: Planeación, responsabilidad de toma de decisiones y control. En la variable gestión se consideró: Planeación, organización, Dirección y control, dado que estas dimensiones han sido utilizadas por otros investigadores para guiarse y ayudar a tomar una mejor decisión de sus resultados encontrados, creemos prudente asociarlo con nuestro trabajo por la amplia información que se encuentra y que se puede extraer de estos puntos que precisan nuestras dimensiones para dar claridad a nuestra problemática de estudio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

El tipo de investigación fue aplicada, porque las variables fueron analizadas con mayor énfasis, puesto que utilizó los diferentes medios de información tales como búsqueda de información, artículos, tesis, entre otros, este a su vez contribuyó a resolver problemas con relación a la variable de estudio. Álvarez, A. (2020).

3.1.2 Diseño de investigación:

Fue de diseño no experimental, porque las variables no fueron cambiadas o alteradas, por lo tanto, se estudió en su estado original, de corte transversal por que se midió en un lapso determinado. Sanchez, H., y Mejía, K. (2018).

A su vez, presentó un nivel descriptivo correlacional porque describió la situación de ambas variables, por medio de recolección de información, encuestas y análisis de datos, cabe resaltar que se investigó a profundidad la relación entre las variables de estudio.

3.2 Variables y operacionalización

Primera variable: Operaciones Financieras

- **Definición conceptual:**

Según Méndez (2020). Afirma que las operaciones financieras son intercambios de capitales financieros entre el prestatario y prestamista.

- **Definición operacional**

Para el estudio se midió la primera variable mediante cuestionario según Salas, E. (2020).

- **Indicadores**

Los indicadores de medición fueron: Objetivos estratégicos, programación de operaciones, proceso de cobranza, calidad de procesos de cobranza, inventarios, medición de desempeño y control de calidad.

- **Escala de Medición**

Fue ordinal debido a que representó un orden secuencial no numérico.

Segunda Variable: Gestión

- **Definición Conceptual**

Para Robbins, Coulter (2005), define qué gestión o administración está relacionada la coordinación que debe existir en sus tareas de trabajo de modo que se pueda obtener eficiencia y eficacia en el desempeño laboral del talento humano, lo cual se convierte en un objetivo principal encontrar un equilibrio en la gestión de la organización.

- **Definición operacional**

La segunda variable se midió mediante un cuestionario relacionado a la gestión de asesores de créditos grupales propuesto por Santillana (2021), las dimensiones e indicadores fueron obtenidos de la tesis de los autores Carrasco, Mendoza (2021).

- **Indicadores**

Los indicadores fueron: manual de funciones, trabajo en equipo, toma de decisiones, objetivos, políticas asumidas, organigrama capacitaciones y evaluación de desempeño.

- **Escala de medición**

Tuvo una escala ordinal puesto que representó un orden secuencial no numérico.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Fueron los 39 asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza –Trujillo 2023. De esta manera según Hernández (2016) menciona que la población es el conjunto específico a estudiar.

- **Criterios de inclusión:** Se consideró a los asesores que desearon participar en la investigación.
- **Criterios de exclusión:** Asesores que no asistieron a Compartamos Financiera el día de la aplicación del instrumento.

3.3.2 Muestra

Se consideró una muestra censal, porque se tomó el número total de la población que estuvo conformada por 39 asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023

3.3.3 Muestreo

No se utilizó fórmula de muestreo porque se trabajó con el total de asesores.

3.3.4 Unidad de análisis

Lo conformó cada asesor de créditos en Compartamos Financiera La Esperanza Trujillo 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta, porque nos permitió la recolectar información para nuestro estudio. Por lo tanto, para la recopilación de datos, se aplicó como instrumento el cuestionario porque tiene un fin práctico de hacerlo según indica Arias (2016).

3.5 Procedimientos

Se presentó al representante de la financiera donde se desarrolló la investigación una autorización para divulgar su identificación en los resultados de las investigaciones (documento emitido por la Universidad Cesar Vallejo). Adicionalmente se efectuó un profundo análisis de las variables de estudio con la finalidad de proporcionar argumentos claros a las metas, objetivos y brindar retroalimentación como alternativas de solución para favorecer y fortalecer el estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva, se buscó analizar a las dos variables, mediante la recolección y análisis de datos, por el cual se utilizó como instrumento la encuesta para ambas variables.

3.7 Aspectos éticos

El estudio, se elaboró respetando las pautas y políticas de ética determinados por la Universidad César Vallejo. Se respetaron los principios como autonomía, justicia, confidencialidad. Se respetó el uso adecuado de las normas APA versión 7. Asimismo, la investigación presentará los resultados a las partes interesadas con el fin de aportar

información propia y relevante. Hacemos hincapié a la legalidad y responsabilidad. Se solicitó el permiso al representante de la organización donde se desarrolló el proyecto para la autorización de publicar su identidad de la empresa en los resultados de las investigaciones. Además, se validó el nivel de similitud a través del programa de turnitin y de esta manera se corroboró la autenticidad y confidencialidad de la investigación. Es deber de los autores ser imparciales y objetivos con los resultados.

IV. RESULTADOS

4.1 Generalidades de Compartamos Financiera

Visión

Ser líderes en servicios y colocación financieros en Perú, ofreciendo servicios de ahorro, crédito, seguros y servicios de pago.

Misión

Impulsar los sueños de nuestros clientes atendiendo sus necesidades financieras con sentido humano.

4.2 Con relación al objetivo específico 1: Analizar el nivel de las operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza - Trujillo 2023, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1

Nivel de las operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023

Variable	Nivel	fi	%
OPERACIONES FINANCIERAS			
	Alto	12	30.77
	Medio	26	66.67
	Bajo	1	2.56
TOTAL		39	100.00

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada en el mes de abril a los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza – Trujillo 2023

Interpretación

Según la tabla 1, el 66.67% de los asesores de créditos de la Financiera Compartamos asegura que la entidad cuenta con un nivel medio de operaciones financieras, debido a que no hay un control oportuno de las aplicaciones de pago y control de cobranza de los créditos de los clientes de Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de las operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023.

Dimension	Nivel	fi	%
Planeación	Alto	31	79.49
	Medio	8	20.51
	Bajo	0	0.00
	TOTAL	39	100.00
Responsabilidad de Toma de Decisiones	Alto	13	33.33
	Medio	25	64.10
	Bajo	1	2.56
	TOTAL	39	100.00
Control	Alto	1	2.56
	Medio	36	92.31
	Bajo	2	5.13
	TOTAL	76	100.00

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada en el mes de abril a los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023

Interpretación

Según lo mencionado por Espinoza (2019), se realizó el análisis de las tres dimensiones de las operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023, Donde se pudo encontrar la dimensión que obtuvo la mejor calificación es el control alcanzando un nivel de operaciones medio con un valor de 92.31% esto se debe a que los asesores consideran que el tiempo asignado para el registro de las operaciones no es del todo adecuado.

4.3 Con relación al objetivo específico 2 que fue analizar el nivel de gestión de los asesores de crédito grupales en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023. Se muestran los resultados siguientes:

Tabla 3

Nivel de gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023

Variable	Nivel	fi	%
Gestión de los asesores de créditos	Alto	24	61.54
	Medio	15	38.46
	Bajo	0	0.00
TOTAL		39	100.00

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada en el mes de abril a los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza – Trujillo 2023

Interpretación

Según la tabla 3 el 61.54% de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera asegura que la entidad cuenta con un nivel de Gestión de asesores de crédito alto, debido a que existe una adecuada planeación y control.

Tabla 4:

Nivel de las dimensiones de la Gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023.

Dimensión	Nivel	fi	%
Planeación	Alto	29	74.36
	Medio	10	25.64
	Bajo	0	0.00
	TOTAL	39	100.00
Organización	Alto	25	64.10
	Medio	13	33.33
	Bajo	1	2.56
	TOTAL	39	100.00
Dirección	Alto	5	12.82
	Medio	30	76.92
	Bajo	4	10.26
	TOTAL	39	100.00
Control	Alto	29	74.36
	Medio	10	25.64
	Bajo	0	0.00
	TOTAL	39	100.00

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada en el mes de abril a los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza Trujillo 2023

Interpretación: Según el autor Espinoza (2019) se analizaron las dimensiones de la variable de la gestión de asesores de crédito, teniendo como resultado que la dimensión dirección tiene un nivel medio con el 76.92% debido a que no hay una adecuada toma de decisiones.

4.5 Respecto al objetivo específico 3 que fue determinar la relación que existe entre las dimensiones de operaciones financieras con la gestión de los asesores de créditos de la Financiera Compartamos La Esperanza, Trujillo 2023 se muestran los resultados siguientes.

Tabla 5

Relación entre la gestión de los asesores de créditos con la dimensión planeación de la variable operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023

		Planificación	Gestión de los asesores de créditos grupales
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación Sig.(bilateral) N	,697** ,000 39
	Gestión de los asesores de créditos	Coeficiente de correlación Sig.(bilateral) N	,697** ,000 39

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

Interpretación: Según el resultado de correlación de Spearman, se ha obtenido 0.697, que ha decir de Espinoza (2019), presenta una correlación positiva moderada, y siendo el valor de significancia bilateral de 0.000 menor a $p=0.05$ se confirma la existencia de la relación. Lo cual eso quiere decir que, si la planificación presenta mejoras; la gestión de los asesores de créditos también mejorará en el mismo sentido y proporción.

Tabla 6

Relación entre la gestión de los asesores de créditos con la dimensión responsabilidad en la toma de decisiones de la variable operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023

		Responsabilidad en la toma de decisiones	Gestión de los asesores de créditos grupales
Rho de Spearman	Planificación	,723**	,697**
			,000
		N 39	N 39
	Gestión de los asesores de créditos	,697**	,723**
		,000	,000.
		N 39	N 39

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

Interpretación: Según el resultado de correlación de Rho de Spearman, se ha obtenido 0.723 entre la dimensión responsabilidad en la toma de decisiones de las operaciones financieras y la variable gestión de asesores de créditos, que ha decir Espinoza (2019), presenta una correlación positiva alta, y siendo el valor de significancia bilateral de 0.000 menor a $p=0.05$ se confirma la existencia de la relación. Lo cual eso quiere decir que, si la responsabilidad de toma de decisiones presenta mejoras, la gestión de los asesores de créditos grupales también mejorará en el mismo sentido y magnitud.

Tabla 7

Relación entre la gestión de los asesores de créditos con la dimensión control de la variable operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023

		Control	Gestión de los asesores de créditos grupales
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,570**	,697**
	Sig.(bilateral)	,000	,000
	Control	N 39	N 39
	Gestión de los asesores de créditos	Coeficiente de correlación ,697**	,570**
		Sig.(bilateral) ,000	,000
		N 39	N 39

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

Interpretación: Según el resultado de correlación de Rho de Spearman, se ha obtenido 0.697, que ha decir Espinoza (2019), presenta una correlación positiva moderada, siendo el valor de significancia bilateral 0.000 menor a $p=0.05$ se confirma la existencia de la relación. Lo cual eso quiere decir que, si el control presenta mejoras, la gestión de los asesores de créditos también mejorará en el mismo sentido al tener una alta relación significativa.

4.6. Relación entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023 se muestran los resultados siguientes:

Tabla 8

Relación entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023

		Operaciones Financieras	Gestión de los asesores de créditos
Rho de Spearman	Operaciones Financieras	Coeficiente de correlación Sig.(bilateral) N	Coeficiente de correlación Sig.(bilateral) N
	Gestión de los asesores de créditos	1,000 .000 39	,806** .000 39
		Coeficiente de correlación Sig.(bilateral) N	Coeficiente de correlación Sig.(bilateral) N
		,806** .000 39	1,000 .000 39

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

Interpretación: Según el resultado de correlación de Spearman, se ha obtenido 0.806, que ha decir Espinoza (2019), presenta una correlación positiva alta, y siendo el valor de significancia bilateral de 0.000 menor a $p=0.05$ se confirma la existencia de la relación. Lo cual eso quiere decir que, si la gestión de los asesores de créditos presenta mejoras, las operaciones financieras también mejorará en el mismo sentido y magnitud y esto permitirá hacer la gestión en tiempo oportuno.

Existe una relación directa entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza - Trujillo 2023

De acuerdo con los resultados se obtuvo una correlación Rho de Spearman =0.806 entre las variables Operaciones Financieras y Gestión de los Asesores de Créditos, con un valor de significancia de un $p > 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

V- DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza -Trujillo 2023. Según el resultado de correlación de Spearman, se obtuvo 0.806, y siendo el valor de significancia bilateral de 0.000 menor a $p=0.05$ se confirmó la existencia de la relación. Lo cual eso quiere decir que, si la gestión de los asesores de créditos grupales presenta mejoras, las operaciones financieras también mejorará en el mismo sentido y magnitud y esto permitirá hacer la gestión en tiempo oportuno. Los resultados están relacionados con el estudio realizado por Castillo et al (2019), quienes indican que en la actualidad la gestión es de gran relevancia en el entorno empresarial , es trascendente obtener una adecuada herramienta, que nos permita mantener un control optimo sobre las operaciones administrativas , financieras y de otros aspectos relacionados a nuestro estudio y de esa manera lograr que Compartamos Financiera usen sus recursos de manera eficiente y de esta manera lograr sus metas programadas y que la calidad de sus bienes y servicios reflejados en la satisfacción de los clientes.

El objetivo específico 1 de la investigación ha sido analizar el nivel de las operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo 2023, Según la tabla 1, el 66.67% de los asesores de créditos grupales de Compartamos Financiera asegura que la entidad cuenta con un nivel medio de operaciones financieras, debido a que no hay un control oportuno de las aplicaciones de pago y control de cobranza de los créditos de los clientes. Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023, estos resultados están relacionados con los estudios de López (2020), indica que una operación financiera es un intercambio que facilita a prestatario y a prestamista con algún servicio financiero.

El objetivo específico 2 de la investigación ha sido analizar el nivel de gestión del asesor de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza

Trujillo 2023, Según la tabla 3 el 61.54% de los asesores de créditos de la Financiera Compartamos asegura que la entidad cuenta con un nivel de Gestión de asesores de crédito alto, debido a que existe una adecuada planeación y control de pagos. estos resultados están relacionados con los estudios de Gavilanes et al (2018) Una óptima gestión administrativa busca la mejor utilización de recursos. También está relacionado con lo que menciona Conexión ESAN (2020). La gestión de operaciones realiza y gestiona eficazmente los recursos de una empresa. También según Berrocal, Jara (2021), en su tesis presenta los siguientes resultados que su coeficiente de correlación Rho de Spearman-Po=0.860(correlación positiva alta) y un P valor igual a 0.000. con lo cual se concluye que existe relación entre las variables de estudio. También está relacionado al hecho de que Santa Cruz (2021) Los planes que se gestionaron y están alineados hacia los objetivos de la empresa y, en base a ello, determinan la inversión que se requiere. Sin embargo, en situaciones adversas mantienen un óptimo control de los recursos disponibles.

De acuerdo al objetivo específico 3 que fue analizar la relación que existe entre las dimensiones de las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza Trujillo, 2023. La correlación de Spearman muestra un valor de 0.697, y siendo el valor de significancia bilateral de 0.000 menor a $p=0.05$ se confirma la existencia de la relación. Lo cual eso quiere decir que, si la planificación presenta mejoras; la gestión de los asesores de créditos también mejorará en el mismo sentido y proporción, esto también se debe a lo mencionado por Zapata (2019), indica que sus resultados fueron descriptivo correlacional, de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y su población es no probabilístico, el estudio fue presentado a 70 trabajadores. Los resultados dieron un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir 0.000. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula y de esta manera se afirma que existe relación positiva muy fuerte entre la planificación operativa y el control de gestión.

De acuerdo con la relación que existe entre responsabilidad en la toma de decisiones de las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos en la Financiera Compartamos La Esperanza Trujillo 2023. El resultado de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.723 y siendo el valor de significancia bilateral de 0.000 menor a $p=0.05$ se confirma la existencia de la relación. Lo cual eso quiere decir que, si la responsabilidad de toma de decisiones presenta mejoras, la gestión de los asesores de créditos grupales también mejorará en el mismo sentido y magnitud. Esto se debe al hecho que menciono Guerrero (2022),obteniendo los siguientes resultados en el trabajo de investigación la muestra utilizada esta conformad por 50 trabajadores y los resultados obtenidos están relacionados con el coeficiente Rho de Spearman de 0.05 lo que muestra una relación positiva media entre la gestión y la toma de decisiones a un nivel de significancia de 0.000, y se acepta la hipótesis alternativa es decir la gestión tiene un impacto significativo en la toma de decisiones en CMAR S.A.C, Tumbes 2022 , asimismo también según el autor Fajardo (2018) representa una revisión de los conceptos fundamentales de la gestión financiera. A través de esta perspectiva, se pretendió en toda oportunidad asignar al ejemplar de un eminente contenido formativo.

Respecto a la relación entre el control de las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos de la Financiera Compartamos La Esperanza, Trujillo 2023. Según el resultado de correlación de Rho de Spearman, se ha obtenido 0.697 y siendo el valor de significancia bilateral 0.000 menor a $p=0.05$ se confirma la existencia de la relación. Lo cual eso quiere decir que, si el control presenta mejoras, la gestión de los asesores de créditos también mejorará en el mismo sentido al tener una alta relación significativa. Esto también se debe a lo mencionado por Abanto, Sánchez (2021), este proyecto de investigación cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación entre el control interno y la gestión financiera de la empresa Cistel Perú SAC,2021.El presente trabajo de investigación tiene los siguientes resultados : el estudio se encuentra de manera descriptiva de enfoque cuantitativo ,la investigación se le aplico a 13 colaboradores debido a que se

aplicó una muestra censal debido a que su población es pequeña de tal forma se concluyó que se logró analizar y determinar que el sistema de control interno influye significativamente en la gestión financiera de la empresa Cistel Perú SAC,2021. Debido a que la significancia hallada es de 0.004 es menor al 5%.

VI- CONCLUSIONES

- 6.1. En cuanto al objetivo general que es determinar la relación entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza- Trujillo 2023, según el resultado de correlación de Spearman, se ha obtenido 0.806, que ha decir Espinoza (2019), presenta una correlación positiva alta, y siendo el valor de significancia bilateral de 0.000 menor a $p=0.05$ se confirma la existencia de la relación. Asimismo, se determinó que la gestión de los asesores de créditos grupales influye en la eficiencia de las operaciones financiera en compartamos financiera La Esperanza – Trujillo 2023. La razón se fundamenta en que compartamos financiera cuenta con una adecuada programación de operaciones y esto a su vez contribuye a solucionar problemas y permite establecer correctamente los objetivos estratégicos.

- 6.2. El objetivo específico 1 fue analizar el nivel de las operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza - Trujillo 2023, los resultados indican que el 66.67% de los asesores de créditos de la Financiera Compartamos asegura que la entidad cuenta con un nivel medio de operaciones financieras, debido a que no hay un control oportuno de las aplicaciones de pago y control de cobranza de los créditos de los clientes de Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo.

- 6.3. El objetivo específico 2 fue analizar el nivel de gestión de los asesores de crédito grupales en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023. los resultados indican que el 61.54% de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera asegura que la entidad cuenta con un nivel de Gestión de asesores de crédito alto, debido a que existe una adecuada planeación y control de pagos.

- 6.4. El objetivo específico 3 que fue determinar la relación que existe entre las dimensiones de operaciones financieras con la gestión de los

asesores de créditos de la Financiera Compartamos La Esperanza, Trujillo 2023, Según el resultado de correlación de Spearman, se ha obtenido 0.697, que ha decir de Espinoza (2019), presenta una correlación positiva moderada, y siendo el valor de significancia bilateral de 0.000 menor a $p=0.05$ se confirma la existencia de la relación. Lo cual eso quiere decir que, si la planificación presenta mejoras; la gestión de los asesores de créditos también mejorará en el mismo sentido y proporción.

- 6.5. El objetivo específico 3 fue la relación entre la gestión de los asesores de créditos con la dimensión responsabilidad en la toma de decisiones de la variable operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023, Según el resultado de correlación de Rho de Spearman, se ha obtenido 0.723 entre la dimensión responsabilidad en la toma de decisiones de las operaciones financieras y la variable gestión de asesores de créditos, que ha decir Espinoza (2019), presenta una correlación positiva alta, y siendo el valor de significancia bilateral de 0.000 menor a $p=0.05$ se confirma la existencia de la relación. Lo cual eso quiere decir que, si la responsabilidad de toma de decisiones presenta mejoras, la gestión de los asesores de créditos grupales también mejorará en el mismo sentido y magnitud.
- 6.6. El objetivo específico 3 fue la relación entre la gestión de los asesores de créditos con la dimensión control de la variable operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023, Según el resultado de correlación de Rho de Spearman, se ha obtenido 0.697, que ha decir Espinoza (2019), presenta una correlación positiva moderada, siendo el valor de significancia bilateral 0.000 menor a $p=0.05$ se confirma la existencia de la relación. Lo cual eso quiere decir que, si el control presenta mejoras, la gestión de los asesores de créditos también mejorará en el mismo sentido al tener una alta relación significativa.

VII- RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al jefe del área de créditos mejorar e implementar un sistema que permita realizar pagos automatizados para ayudar a los colaboradores en las aplicaciones de pago. También se puede mejorar la calidad de procesos de cobranza cuando los objetivos de metas de cobranza no se cumplen.
- 7.2. Se recomienda a los directivos de Compartamos Financiera utilizar el tiempo eficientemente para llevar un control oportuno en las aplicaciones de pagos y control de cobranza de los créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023.
- 7.3. Se recomienda a los directivos de Compartamos Financiera emplear mecanismos para detectar que el grupo de crédito no tenga personas que utilicen nombres o que presten nombres de terceros con el fin de mejorar la toma de decisiones en la dirección en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023.
- 7.4. Se recomienda al jefe del área de créditos mejorar la elaboración del flujograma de acción para cada gestión y operaciones de esta manera se logrará mejorar la planificación en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023.
- 7.5. Se recomienda al jefe del área de créditos la adquisición de un software que permita mejorar el proceso de cobranza generando que los pagos se registren de manera automática y de esta manera los clientes internos y externos estarán satisfechos ya que se reducirán funciones asimismo se mejorara la calidad de cobranza en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023.

- 7.6. Se recomienda al jefe del área de créditos mejorar los procesos de capacitación de asesores de créditos grupales si mismo también es indispensable que se realice la evaluación de desempeño de cada asesor de créditos grupales con el fin de llevar un control eficiente del talento humano en Compartamos Financiera La Esperanza, Trujillo 2023.

REFERENCIAS

- Abanto, D., & Sanchez, W (2021). Sistema de control interno y gestión financiera de la empresa Cistel Perú SAC, Año 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima: Perú.
- Arias, F. (2016). El proyecto de Investigación. Venezuela: Ediciones el pasillo C.A
- Barrios, A. (2018) en su tesis para obtener el grado de contador público titulada “Gestión Financiera para Mejorar la Toma de Decisiones Gerenciales en el Sector Transporte de Carga del distrito de Paucarpata, Arequipa 2018
- Berrocal,M., & Jara.,K (2021). Gestión financiera y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Huallaga express, Tarapoto.[Tesis de licenciatura ,Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65357>
- Building a better working word (2019, 24 de octubre), Como puede adaptarse la función de pagos a un futuro digital , EY
- Burgos, M., Carlos L., Pucha M., Paola, M. (2018). Extraído de su trabajo de investigación titulado Gestión de la calidad como estructura del desempeño operacional en el sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo
- Chiavenato I. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración. 4ta. Edición. Colombia: Impreso por Panamericana Formas e Impresos S.A
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. McGraw – Hill Interamericana.
<https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/2215270>
- Chiavenato, I. (2019). Gestión del Talento Humano. (5ª edición) McGraw Hill.

Colqui , K., & Espinoza,M. (2019). Control interno y su relación con la gestión financiera de la empresa TEXGROUP S.A. Ate – 2019.Tesis de licenciatura ,Universidad César Vallejo].

David, B. (2017), en su artículo titulado Bajo Una Nueva Gestión como Las Empresas Lideres Estan Cambiando La Forma De Hacer Negocios.

Dykinson. EISBN: 9788491486718

Esteban, N. (2018). Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán: Perú.

Financiera Confianza (2022), información extraída del portal web.

<https://confianza.pe/negocios/inclusion-negocios/palabra-de-mujer>

García, A., Luz, A., Tuanama., Llenly. (2020). Extraído de la tesis titulado Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad bajo modalidad de créditos grupales en Compartamos Financiera, Tarapoto,2019

Genera (2019), extraído del portal principal de Financiera Compartamos.

<https://www.compartamos.com.pe/Peru>

Guerrero, G. & Guerrero, M. (2014). Metodología de la Investigación. Grupo Editorial Patria: México.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (Primera edición). McGraw Hill Education.

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8089>

Huillca, M., & Benavides, L. (2022). Planificación estratégica y gestión administrativa - en la Gestión Pública, en el Distrito de Apurímac. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

[oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/102934](https://oai.repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/102934)

José, L. (2020). Extraído de su artículo Operación Financiera de intercambio no simultaneo de capitales financieros.

<https://economipedia.com/definiciones/operacion-financiera.html>

LASSO (2019), en su investigación para obtener el grado de magister titulada “Control interno y su relación con la gestión administrativa del personal de la “Dirección Distrital de Educación” Ventanas, 2018”

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16305/DELGADO_LAOS_INDICE_CHACLACAYO.pdf

Lorena, López, Nelson, Mungabusi (2018,2019) extraído de la tesis titulado La auditoría interna y su incidencia en las operaciones financieras y administrativas de la COAC “KULLKI WASI

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8089>

Manrique, S (2022). Gestión administrativa y la toma de decisiones en la empresa Cmar, Tumbes 2022 SAC. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110434>

María Burzaco Samper. (2018). ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN (LIBRO CUARTO, arts. 323 a 347 LCSP). In Contratación Pública. Esquemas (1st ed., p. 457–).

Dykinson. EISBN: 9788491486718

Martínez, A. (2015). Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la unidad de administración del Instituto Nacional de Bienestar Familiar 2015.

Mendoza. (2021). Extraído de la tesis titulado Incidencia del control interno aplicando los indicadores de eficiencia y eficacia en la gestión del área financiera de la empresa liqceLtral S.A. cantón Buena Fe período 2019 – 2020. Quevedo

<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6252?mode=simple>

Mousalli; G. (2016). Métodos y diseño de investigación cuantitativa. Universidad de los Andes: Venezuela.

[oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/47056](https://repositorio.ucv.edu.pe/20.500.12692/47056)

oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/66196

Parco, Fiorella. (2018) Extraído de su tesis titulado Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca.

<http://hdl.handle.net/20.500.12894/4987>

Ramírez, M. (2017). Gestión administrativa y la ventaja competitiva de la Empresa Pacific Natural Foods S.A.C. Chimbote - 2017. Universidad César

Vallejo.https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175p_poi/alma991002877023707001

Robbins, S., & Coulter., M (2005). Introducción a la administración y las organizaciones .[Tesis de licenciatura ,Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65357>

Rodríguez, J., & Zapata.,I (2020). Análisis del control interno en las operaciones bancarias en una institución financiera de Piura, 2018. Universidad César

Vallejo.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47056>

Salas, E. (2020). Extraído de su artículo de investigación titulado: “Realmente es demasiado corto? versión breve del cuestionario de adicción a redes sociales (ars-6)”

https://www.researchgate.net/profile/Edwin-Salas-2/publication/343497883_Realmente_es_demasiado_corto_Version_breve_del_cuestionario_de_adiccion_a_redes_sociales_ARS-6/links/5f3acb81299bf13404cc005c/Realmente-es-demasiado-corto-Version-breve-del-cuestionario-de-adiccion-a-redes-sociales-ARS-6.pdf

Salazar, D, & Osorio, M. (2016). La gestión del conocimiento organizacional y el capital intelectual en el sector de alimentos y bebidas. Estudios y perspectivas en turismo, 25(3), 339-359. Recuperado en 27 de mayo de 2023, de

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322016000300006&lng=es&tlng=pt

Sampayo, L. (2016). Taller de operaciones financieras (Primera edición.). Universidad Externado de Colombia.

<https://doi.org/10.2307/j.ctv18mspkt>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.

Santillana, W. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A., 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74819>.

Torres, R. (2022). Gestión administrativa y la calidad percibida por el adulto mayor en los Hospitales de EsSalud 2021. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<https://doi.org/10.46377/dilemas.v10i18.3409>

Trinidad, M., Ramos, R (2021). La idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en procedimientos sumarísimos del Indecopi de San Martín 2019 – 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. [oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/84415](https://repositorio.ucv.edu.pe/20.500.12692/84415)

Valencia Angulo, O. & Valencia Angulo, E.(2017). El concepto del límite y su aplicación en algunas operaciones financieras.

Scientia et Technica, 22(1), 83–88.
<https://doi.org/10.22517/23447214.15891>

Vargas, D. (2018). Gestión administrativa y atención al cliente en la empresa Pronet System S.A.C. distrito de San Juan de Lurigancho. Universidad César Vallejo. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175p_poi/alma991002878532207001

Zapata,L(2019). Planificación operativa y control de gestión en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital, Ancón 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47024>

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de operacionalización de la variable Operaciones Financieras

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Operaciones Financieras	Méndez (2020), indica que las operaciones financieras son también intermediarios para el intercambio de capitales financieros que se efectúa un convenio entre el deudor y acreedor en condiciones iguales, según una ley financiera.	Para el estudio se medirá la Operaciones Financieras variable mediante cuestionario según Danelly Salas Ocampo (2020).	Planeación	Objetivos estratégicos Programación de operaciones	Ordinal
			Responsabilidad de toma de decisiones	Proceso de cobranza Calidad de proceso de cobranzas Inventarios	
			Control	Medición de desempeño Control de calidad	

Nota: Las dimensiones e indicadores de la variable operaciones financieras son en base a los autores Carrasco, Mendoza (2021)

Matriz de operacionalización de la variable Operaciones Financieras

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión	.Para Robbins, Coulter (2005), define que gestión o administración está relacionada con la coordinación que debe existir en sus tareas de trabajo de modo que se pueda obtener eficiencia y eficacia en el desempeño laboral del talento humano, lo cual se convierte en un objetivo principal encontrar un equilibrio en la gestión de la organización	La variable Gestión de Asesores de crédito será medido con el cuestionario extraído de la tesis “Calidad de vida y desempeño laboral de los trabajadores de la Molinera El Tropical, Chiclayo 2020”, del autor López (2020).	Planeación	Objetivos Políticas Asumidas	Ordinal
			Organización	Organigrama Manuel de funciones	
			Dirección	Trabajo en equipo Toma de decisiones	
			Control	Capacitaciones Evaluación de desempeño	

Nota: Las dimensiones e indicadores de la variable operaciones financieras son en base a la autora Espinoza (2019)

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE OPERACIONES FINANCIERAS.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Las Operaciones Financieras y la Gestión de los asesores de créditos grupales, La Esperanza – Trujillo 2023

Investigador (a) (es): Aedo Villanueva Christian Edward y Sanchez Rimachi Rodrigo Manuel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Las Operaciones Financieras y la Gestión de los asesores de créditos grupales, La Esperanza – Trujillo 2023”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Compartamos Financiera SA

Describir el impacto del problema de la investigación.

El estudio es conveniente, porque nos permite el analizar y tener una mejora continua de las operaciones financieras y el control de la gestión administrativa. También tendrá relevancia social porque impulsará a que más empresas tengan que cambiar este sistema de operaciones financieras reevaluando su gestión administrativa.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Las Operaciones Financieras y la Gestión de los asesores de créditos grupales, La Esperanza – Trujillo 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de trabajo de Compartamos Financiera La Esperanza – Trujillo 2023. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Aedo Villanueva Christian Edward y Sanchez Rimachi Rodrigo Manuel] email Aedocheris@ucvvirtual.edu.pe y rsanchezri96@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Aguilar Aragón, Nancy Deifilia] email naguilara@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Aedo Villanueva Christian Edward y Sanchez Rimachi Rodrigo Manuel

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años.*

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas, las cuales deberá responder según su criterio marcando con una (X) la alternativa que considera pertinente.

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

VARIABLE DE OPERACIONES FINANCIERAS					
Planeación	1. Conoce los objetivos organizacionales.				
	2. Cuenta con un flujograma de acción para cada gestión y Operación.				
Responsabilidad de toma de decisiones	3. Comunica a los clientes las políticas de pago de las cuotas de crédito grupales				
	4. Registra oportuna y manualmente los pagos de los clientes.				
	5-Tiene información completa y actualizada de los clientes morosos en el caso no paguen				
Control	6. Existe el control de pago automatizado.				
	7. Está de acuerdo con el tiempo asignado a cada labor en su gestión.				
	8. Cumple con las cuotas de cobranza asignadas.				
	9. Hace propuestas de mejora de procesos (sistemas, minimizar riesgos de falsificación de identidad).				
	10.Existe supervisión interna del correcto llenado del control de pago.				

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INSTRUMENTO PARA RECOLECTAR LOS DATOS DE LAS VARIABLES GESTIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Las Operaciones Financieras y la Gestión de los asesores de créditos grupales, La Esperanza – Trujillo 2023

Investigador (a) (es): Aedo Villanueva Christian Edward y Sanchez Rimachi Rodrigo Manuel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Las Operaciones Financieras y la Gestión de los asesores de créditos grupales, La Esperanza – Trujillo 2023”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos en Compartamos Financiera La Esperanza-Trujillo. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Compartamos Financiera SA

Describir el impacto del problema de la investigación.

El estudio es conveniente, porque nos permite el analizar y tener una mejora continua de las operaciones financieras y el control de la gestión administrativa. También tendrá relevancia social porque impulsará a que más empresas tengan que cambiar este sistema de operaciones financieras reevaluando su gestión administrativa.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

3. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Las Operaciones Financieras y la Gestión de los asesores de créditos grupales, La Esperanza – Trujillo 2023”.
4. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de trabajo de Compartamos Financiera La Esperanza – Trujillo 2023. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Aedo Villanueva Christian Edward y Sanchez Rimachi Rodrigo Manuel] email Aedocheris@ucvvirtual.edu.pe y rsanchezri96@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Aguilar Aragón, Nancy Deifilia] email naguilara@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Aedo Villanueva Christian Edward y Sanchez Rimachi Rodrigo Manuel

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años.*

Considerando los alcances de la investigación, acepto llenar el cuestionario. El cuestionario es anónimo, por lo tanto, las preguntas sean respondidas de manera responsable y honesta.

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas, las cuales deberá responder según su criterio marcando con una (X) la alternativa que considera pertinente.

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

VARIABLE GESTIÓN					
Planeación	11. Los objetivos mensuales se encuentran claramente definidos.				
	12. Existen políticas de gestión de acuerdo con las normas de control interno.				
Organización	13. El organigrama responde a los objetivos y metas trazadas por la entidad financiera.				
	14. El manual de organización y funciones se entrega a cada gestor en su proceso de inducción				
Dirección	15. El equipo de trabajo se esfuerza por cumplir con sus metas al día de cierre.				
	16. Cuando un gestor sale de vacaciones, el jefe de grupo asigna sus metas a otros gestores del grupo.				
	17. Utilizan mecanismos para detectar si el grupo de crédito tiene personas que no son del grupo.				
Control	18. Las capacitaciones que se realizan en concordancia con el control interno se desarrolla de forma adecuada.				
	19. Existe evaluación de desempeño en concordancia con el control interno				

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 03

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento:

Cuestionario para medir las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos en Compartamos La Esperanza – Trujillo 2023

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombres y apellidos del juez:	Miguel Elías Pinglo Bazán
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas, Marketing , Innovación
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo – Instituto tecnológico de la Producción
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. **PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE LA ESCALA:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos en Compartamos La Esperanza – Trujillo 2023
Autor (es):	Espinoza (2019) Adaptado a los autores Aedo Villanueva, Christian y Sanchez Rimachi, Rodrigo Manuel
Procedencia:	
Administración:	A los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la empresa Compartamos Financiera
Significación:	El cuestionario tiene 19 preguntas, 10 de las cuales corresponden a la variable Operaciones Financieras y las restantes corresponden a la variable Gestión de los asesores de créditos, la primera tiene tres dimensiones y la segunda tiene cuatro dimensiones.

4. **SopORTE teórico:** (descrito en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Sub-escala (dimensiones)	Definición

5. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento el cuestionario

Cuestionario para medir las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos en

Compartamos La Esperanza – Trujillo 2023 elaborado por...Espinoza (2019) Adaptado a los autores Aedo Villanueva, Christian y Sanchez Rimachi, Rodrigo Manuel en el año 2023

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente,	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.



es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

... con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos sus observaciones que considere pertinente-



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera Variable:** ...Operaciones Financieras
- **Objetivos de la Dimensión:** (describa lo que mide el instrumento).

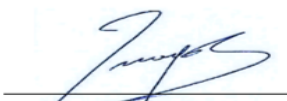
Dimensión y su objetivo	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeación	Objetivos estratégicos	Conozco los objetivos organizacionales	4	4	4	
	Programación de Operaciones	Contamos con un flujograma de acción para cada gestión y Operación	4	4	4	
Responsabilidad de Toma de decisiones	Proceso de Cobranza	Se le comunica a los clientes las políticas de pago de las cuotas de crédito grupales	4	4	4	
	Calidad de Proceso de cobranza	. Se aplican los pagos de manera oportuna a los clientes	4	4	4	
	Inventarios	. Se tiene información completa y actualizada de los clientes morosos en el	4	4	4	

		caso no apliquen los pagos.				
Control	Medición de desempeño	Existe el control de pago automatizado	4	4	4	
		Está de acuerdo con el tiempo asignado a cada labor en su gestión	4	4	4	
		8. Se hace propuestas de mejora de procesos (sistemas, minimizar riesgos de falsificación de identidad).	4	4	4	
		9 Se aplica los pagos a tiempo (menor a un día)	4	4	4	
		Existe supervisión interna del correcto llenado del control de pago	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- **Segunda Variable:** ...Gestión
- **Objetivos de la Dimensión:** (describa lo que mide el instrumento).

Dimensión y su objetivo	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeación	Objetivos	Las políticas asumidas en la empresa de acuerdo con el control interno están establecidas de forma adecuada	4	4	4	
	Políticas Asumidas	Los Objetivos en concordancia con el control interno se cumplen de forma adecuada	4	4	4	
Organización	Organigrama	El organigrama de acuerdo con la organización del control interno está establecido de forma adecuada.	4	4	4	
	Manual de Funciones	El manual de funciones de acuerdo a la organización según el control interno se cumple de forma adecuada.	4	4	4	
Dirección	Trabajo en equipo	La unidad se esfuerza por ayudar a cerrar y controlar las bolsas de grupos cuando un asesor se va de vacaciones	4	4	4	
	Toma de decisiones	Se esfuerzan por detectar prestanombres y no permitirles el ingreso	4	4	4	
Control	Capacitaciones	Las capacitaciones que se realizan en concordancia al control interno se desarrolla de forma adecuada.	4	4	4	
	Evaluación de Desempeño	La evaluación de desempeño en concordancia con el control interno se realiza de forma adecuada	4	4	4	

FIRMA DEL JUEZ  MIGUEL ELÍAS PINGLO BAZÁN	DNI: 40717454	FECHA: 25/05/2023
---	----------------------	--------------------------

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza - Trujillo 2023					
AUTORES: Aedo Villanueva, Christian (0000-0002-0590-1153) Sanchez Rimachi, Rodrigo Manuel (0000-0002-6039-9856)					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA : ¿Cuál es la relación que existe entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales de Financiera Compartamos La Esperanza Trujillo 2023?			HIPOTESIS Siendo la hipótesis que existe una relación directa entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales de Compartamos Financiera La Esperanza- Trujillo 2023		
VARIABLE 1 Operaciones Financieras NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE Y SIEMPRE			VARIABLE 2 Gestión de los asesores de créditos NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE Y SIEMPRE		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Planeación	Objetivos estratégicos	1-Conoce los objetivos organizacionales.	Planeación	Objetivos	11. Los objetivos mensuales se encuentran claramente definidos. 12 Existen políticas de gestión de acuerdo a las normas de control interno.
	Programación de operaciones	2-Cuenta con un flujograma de acción para cada gestión y Operación.		Políticas asumidas	
Responsabilidad de Toma de Decisiones	Proceso de Cobranza	3-Comunica a los clientes las políticas de pago de las cuotas de crédito grupales	Organización	Organigrama	13. El organigrama responde a los objetivos y metas trazadas por la entidad financiera. 14. El manual de organización y funciones se entrega a cada gestor en su proceso de inducción.
	Calidad de Proceso de cobranzas	4- Registra oportuna y manualmente los pagos de los clientes.		Manuel de funciones	
	Inventarios				
		5-Tiene información completa y actualizada de los clientes morosos en el caso no paguen.			
Control	Medición de desempeño	6-Existe el control de pago automatizado.	Dirección	Trabajo en equipo Toma de decisiones	15. El equipo de trabajo se esfuerza por cumplir con sus metas al día de cierre. 16.Cuando un gestor sale de vacaciones, el Jefe de Grupo asigna sus metas a otros gestores del grupo. 17. Utilizan mecanismos para detectar si el grupo de crédito tiene personas que no son del grupo.
		7-Está de acuerdo con el tiempo asignado a cada labor en su gestión.			
	Control de Calidad	8. Cumple con las cuotas de cobranza asignadas.			
		9-Hace propuestas de mejora de procesos (sistemas, minimizar riesgos de falsificación de identidad).			
		10-Existe supervisión interna del correcto llenado del control de pago.			
			Control	Capacitaciones	18. Las capacitaciones que se realizan en concordancia con el control interno se desarrolla de forma adecuada. 19. Existe evaluación de desempeño en concordancia con el control interno.
				Evaluación de desempeño	

TIPO: APLICADA		DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental, de corte transversal, correlacional
TÉCNICA E INSTRUMENTO: Encuesta / cuestionario		POBLACIÓN: 39 UNIDAD DE ANÁLISIS: Lo conformará cada gestor de la empresa Compartamos Financiera – La Esperanza 2023.
OBJETIVOS:	O.E.1 Analizar el nivel de las operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza 2023	O.E. 3
GENERAL: Determinar la relación que existe entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales de Compartamos Financiera La Esperanza 2023	O.E. 2 analizar el nivel de gestión del asesor de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza 2023	Analizar la relación que existe entre las dimensiones de las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza 2023.

sintácticay semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente-

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera Variable:** ...Operaciones Financieras
- **Objetivos de la Dimensión:** (describa lo que mide el instrumento).

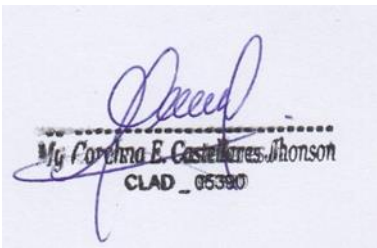
Dimensión y su objetivo	Indicador	Ítem	Claridad	Cohesividad	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeación	Objetivos estratégicos	Conozco los objetivos organizacionales	3	3	3	
	Programación de Operaciones	Contamos con un flujograma de acción para cada gestión y Operación	3	3	3	
Responsabilidad de Toma de decisiones	Proceso de Cobranza	Se le comunica a los clientes las políticas de pago de las cuotas de crédito grupales	3	3	3	
	Calidad de Proceso de cobranza	. Se aplican los pagos de manera oportuna a los clientes	3	3	3	
	Inventarios	. Se tiene información completa y actualizada de los clientes morosos en el	3	3	3	

		caso no apliquen los pagos.				
Control	Medición de desempeño	Existe el control de pago automatizado	3	3	3	
		Está de acuerdo con el tiempo asignado a cada labor en su gestión	3	3	3	
		8. Se hace propuestas de mejora de procesos (sistemas, minimizar riesgos de falsificación de identidad).	3	3	3	
		9 Se aplica los pagos a tiempo (menor a un día)	3	3	3	
		Existe supervisión interna del correcto llenado del control de pago	3	3	3	

Dimensiones del instrumento:

- **Segunda Variable:** ...Gestión
- **Objetivos de la Dimensión:** (describa lo que mide el instrumento).

Dimensión y su objetivo	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeación	Objetivos	Las políticas asumidas en la empresa de acuerdo con el control interno están establecidas de forma adecuada	3	3	3	
	Políticas Asumidas	Los Objetivos en concordancia con el control interno se cumplen de forma adecuada	3	3	3	
Organización	Organigrama	El organigrama de acuerdo con la organización del control interno está establecido de forma adecuada.	3	3	3	
	Manual de Funciones	El manual de funciones de acuerdo a la organización según el control interno se cumple de forma adecuada.	3	3	3	
Dirección	Trabajo en equipo	La unidad se esfuerza por ayudar a cerrar y controlar las bolsas de grupos cuando un asesor se va de vacaciones	3	3	3	
	Toma de decisiones	Se esfuerzan por detectar prestanombres y no permitirles el ingreso	3	3	3	
Control	Capacitaciones	Las capacitaciones que se realizan en concordancia al control interno se desarrolla de forma adecuada.	3	3	3	
	Evaluación de Desempeño	La evaluación de desempeño en concordancia con el control interno se realiza de forma adecuada	3	3	3	

<p>FIRMA DEL JUEZ</p>  <p>Mg. Fernando E. Castellanos Hanson CLAD_ 05390</p>	<p>DNI: 40364160</p>	<p>FECHA 25/05/2023</p>
--	-----------------------------	--------------------------------

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza - Trujillo 2023					
AUTORES: Aedo Villanueva, Christian (0000-0002-0590-1153) Sanchez Rimachi, Rodrigo Manuel (0000-0002-6039-9856)					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA : ¿Cuál es la relación que existe entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales de Financiera Compartamos La Esperanza Trujillo 2023?			HIPOTESIS Siendo la hipótesis que existe una relación directa entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales de Compartamos Financiera La Esperanza- Trujillo 2023		
VARIABLE 1 Operaciones Financieras NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE Y SIEMPRE			VARIABLE 2 Gestión de los asesores de créditos NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE Y SIEMPRE		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Planeación	Objetivos estratégicos Programación de operaciones	1-Conoce los objetivos organizacionales. 2-Cuenta con un flujograma de acción para cada gestión y Operación.	Planeación	Objetivos Políticas asumidas	11. Los objetivos mensuales se encuentran claramente definidos. 12 Existen políticas de gestión de acuerdo a las normas de control interno.
Responsabilidad de Toma de Decisiones	Proceso de Cobranza Calidad de Proceso de cobranzas Inventarios	3-Comunica a los clientes las políticas de pago de las cuotas de crédito grupales 4- Registra oportuna y manualmente los pagos de los clientes.	Organización	Organigrama Manual de funciones	13. El organigrama responde a los objetivos y metas trazadas por la entidad financiera. 14. El manual de organización y funciones se entrega a cada gestor en su proceso de inducción.
		5-Tiene información completa y actualizada de los clientes morosos en el caso no paguen.			
Control	Medición de desempeño Control de Calidad	6-Existe el control de pago automatizado. 7-Está de acuerdo con el tiempo asignado a cada labor en su gestión. 8. Cumple con las cuotas de cobranza asignadas. 9-Hace propuestas de mejora de procesos (sistemas, minimizar riesgos de falsificación de identidad). 10-Existe supervisión interna del correcto llenado del control de pago.	Dirección	Trabajo en equipo Toma de decisiones	15. El equipo de trabajo se esfuerza por cumplir con sus metas al día de cierre. 16.Cuando un gestor sale de vacaciones, el Jefe de Grupo asigna sus metas a otros gestores del grupo. 17. Utilizan mecanismos para detectar si el grupo de crédito tiene personas que no son del grupo.
			Control	Capacitaciones Evaluación de desempeño	18. Las capacitaciones que se realizan en concordancia con el control interno se desarrolla de forma adecuada. 19. Existe evaluación de desempeño en concordancia con el control interno.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento:

Cuestionario para medir las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos en Compartamos La Esperanza – Trujillo 2023

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombres y apellidos del juez:	CARLOS ALBERTO CEDRÓN MEDINA
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

7. **PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. DATOS DE LA ESCALA:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos en Compartamos La Esperanza – Trujillo 2023
Autor (es):	Espinoza (2019) Adaptado a los autores Aedo Villanueva, Christian y Sanchez Rimachi, Rodrigo Manuel
Procedencia:	
Administración:	A los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la empresa Compartamos Financiera
Significación:	El cuestionario tiene 19 preguntas, 10 de las cuales corresponden a la variable Operaciones Financieras y las restantes corresponden a la variable Gestión de los asesores de créditos, la primera tiene tres dimensiones y la segunda tiene cuatro dimensiones.

9. **Soporte teórico:** (descrito en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Sub-escala (dimensiones)	Definición

10. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento el cuestionario **Cuestionario para medir las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos en Compartamos La Esperanza – Trujillo 2023** elaborado por...Espinoza (2019) Adaptado a los autores Aedo Villanueva, Christian y Sanchez Rimachi, Rodrigo Manuel en el año 2023

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente-

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera Variable:** ...Operaciones Financieras
- **Objetivos de la Dimensión:** (describa lo que mide el instrumento).

Dimensión y su objetivo	Indicador	Ítem	Claridad	Cohesividad	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeación	Objetivos estratégicos	Conozco los objetivos organizacionales	4	4	4	
	Programación de Operaciones	Contamos con un flujograma de acción para cada gestión y Operación	4	4	4	
Responsabilidad de Toma de decisiones	Proceso de Cobranza	Se le comunica a los clientes las políticas de pago de las cuotas de crédito grupales	4	4	4	
	Calidad de Proceso de cobranza	. Se aplican los pagos de manera oportuna a los clientes	4	4	4	


	Inventarios	. Se tiene información completa y actualizada de los clientes morosos en el caso no apliquen los pagos.	4	4	4	
Control	Medición de desempeño	Existe el control de pago automatizado	4	4	4	
		Está de acuerdo con el tiempo asignado a cada labor en su gestión	4	4	4	
		8. Se hace propuestas de mejora de procesos (sistemas, minimizar riesgos de falsificación de identidad).	4	4	4	
		9 Se aplica los pagos a tiempo (menor a un día)	4	4	4	
		Existe supervisión interna del correcto llenado del control de pago	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- **Segunda Variable:** ...Gestión
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Dimensión y su objetivo	Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeación	Objetivos	Las políticas asumidas en la empresa de acuerdo con el control interno están establecidas de forma adecuada	4	4	4	
	Políticas Asumidas	Los Objetivos en concordancia con el control interno se cumplen de forma adecuada	4	4	4	
Organización	Organigrama	El organigrama de acuerdo con la organización del control interno está establecido de forma adecuada.	4	4	4	
	Manual de Funciones	El manual de funciones de acuerdo a la organización según el control interno se cumple de forma adecuada.	4	4	4	
Dirección	Trabajo en equipo	La unidad se esfuerza por ayudar a cerrar y controlar las bolsas de grupos cuando un asesor se va de vacaciones	4	4	4	
	Toma de decisiones	Se esfuerzan por detectar prestanombres y no	4	4	4	

		permitirles el ingreso				
Control	Capacitaciones	Las capacitaciones que se realizan en concordancia al control interno se desarrolla de forma adecuada.	4	4	4	
	Evaluación de Desempeño	La evaluación de desempeño en concordancia con el control interno se realiza de forma adecuada	4	4	4	

FIRMA DEL JUEZ 	DNI 18070929	FECHA 26/05/2023
--	------------------------	----------------------------

TITULO: Las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza - Trujillo 2023					
AUTORES: Aedo Villanueva, Christian (0000-0002-0590-1153) Sanchez Rimachi, Rodrigo Manuel (0000-0002-6039-9856)					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA : ¿Cuál es la relación que existe entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales de Financiera Compartamos La Esperanza Trujillo 2023?			HIPOTESIS Siendo la hipótesis que existe una relación directa entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales de Compartamos Financiera La Esperanza- Trujillo 2023		
VARIABLE 1 Operaciones Financieras NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE Y SIEMPRE			VARIABLE 2 Gestión de los asesores de créditos NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE Y SIEMPRE		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Planeación	Objetivos estratégicos Programación de operaciones	1-Conoce los objetivos organizacionales. 2-Cuenta con un flujograma de acción para cada gestión y Operación.	Planeación	Objetivos Políticas asumidas	11. Los objetivos mensuales se encuentran claramente definidos. 12 Existen políticas de gestión de acuerdo a las normas de control interno.
Responsabilidad de Toma de Decisiones	Proceso de Cobranza Calidad de Proceso de cobranzas	3-Comunica a los clientes las políticas de pago de las cuotas de crédito grupales 4- Registra oportuna y manualmente los pagos de los clientes.	Organización	Organigrama Manuel de funciones	13. El organigrama responde a los objetivos y metas trazadas por la entidad financiera. 14. El manual de organización y funciones se
		5-Tiene información completa y actualizada de los clientes morosos en el caso no paguen.			
Control	Medición de desempeño Control de Calidad	6-Existe el control de pago automatizado. 7-Está de acuerdo con el tiempo asignado a cada labor en su gestión. 8. Cumple con las cuotas de cobranza asignadas. 9-Hace propuestas de mejora de procesos (sistemas, minimizar riesgos de falsificación de identidad).	Dirección	Trabajo en equipo Toma de decisiones	15. El equipo de trabajo se esfuerza por cumplir con sus metas al día de cierre. 16. Cuando un gestor sale de vacaciones, el Jefe de Grupo asigna sus metas a otros gestores del grupo. 17. Utilizan mecanismos para detectar si el grupo de crédito tiene personas que no son del grupo.

		10-Existe supervisión interna del correcto llenado del control de pago.			
			Control	Capacitaciones Evaluación de desempeño	18. Las capacitaciones que se realizan en concordancia con el control interno se desarrolla de forma adecuada. 19. Existe evaluación de desempeño en concordancia con el control interno.

TIPO: APLICADA		DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental, de corte transversal, correlacional	
TÉCNICA E INSTRUMENTO: Encuesta / cuestionario		POBLACIÓN: 39 UNIDAD DE ANÁLISIS: Lo conformará cada gestor de la empresa Compartamos Financiera – La Esperanza 2023.	
OBJETIVOS:	O.E.1 Analizar el nivel de las operaciones financieras en Compartamos Financiera La Esperanza 2023	O.E. 3	
GENERAL: Determinar la relación que existe entre las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales de Compartamos Financiera La Esperanza 2023	O.E. 2 analizar el nivel de gestión del asesor de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza 2023	Analizar la relación que existe entre las dimensiones de las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza 2023.	

Anexo 4 . Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

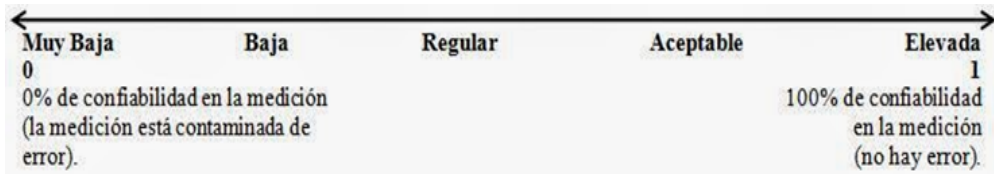
Para determinar la y validez confiabilidad de las operaciones financieras se realizó lo siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

N° Ítems: K= 10

Reemplazando:

$\alpha = 0.790$



Para determinar la y validez confiabilidad de la gestión de los asesores de créditos se realizó lo siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

N° Ítems: K= 9

Reemplazando:

$\alpha = 0.775$

Alfa de Cronbach: operaciones financieras

Nº Encuestas	Preguntas/ítems										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Sum fila (t)
1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	43
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	48
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	41
6	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	38
7	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
8	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	41
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	40
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
11	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	41
12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	39
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
14	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	43
15	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	46
16	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	45
17	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	40
18	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	46
19	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	45
20	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	48
21	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	48
22	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	45
23	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	48
24	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	45
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
26	3	3	3	3	4	4	4	2	1	2	18
27	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	42
28	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	48
29	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	41
30	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
32	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	46
33	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	49
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	41
35	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	40
36	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	45
37	4	5	5	3	5	4	4	4	5	3	41
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
39	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	39
PROMEDIO	4.26	4.18	4.23	2.59	4.13	1.10	1.77	2.79	4.05	4.05	Varianza Total
DESY EST	0.79	0.72	0.71	0.32	1.00	0.31	0.67	0.66	0.36	0.79	Columnar
VARIANZA por	0.62	0.52	0.50	0.67	1.01	0.09	0.45	0.43	0.73	0.63	Varianza r total de
DE VARIANZAS de	5.65										19.55

Alfa de Cronbach: de gestión de los asesores de créditos

Nº Encuesta	Preguntas/items									Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Sum fila (t)
1	4	1	4		4	4		4	3	27
2	5		4		4	3		4	3	35
3	4	4	4		4	4		4	4	31
4	5	2	5		4	4		4	5	37
5	4		2		2	4		4	3	26
6	3	3	3		2	4		4	3	27
7	4	5	5		4	4		4	5	36
8	4	5	5		4	3		4	5	36
9	5	5	4		4	4		4	5	37
10	4	3	4		3	4		4	4	31
11	4	4	4		4	4		4	4	34
12	4	4	3		4	5		4	4	30
13	4	5	5		3	4		4	4	35
14	5	4	4		4	3		4	4	32
15	4	4	4		3	4		4	4	31
16	5	4	4		4	5		3	5	38
17	4	3	4		2	4		5	4	30
18	5	3	5		5	5		4	5	36
19	4	4	5		4	3		5	5	39
20	5	5	5		5	3		5	4	42
21	4	4	5		4	4		4	4	37
22	5	4	5		4	4		5	4	38
23	5	5	3		5	5		5	5	38
24	5	4	2		5	5		5	3	30
25	5	4	4		4	4		4	4	35
26	3	3	4		3	4		4	4	24
27	5	5	5		5	5		5	5	42
28	4	4	4		5	5		5	4	37
29	5	5	5		5	5		4	5	40
30	4	1	4		2	4		4	3	27
31	5	5	4		4	3		4	5	35
32	5	5	5		5	5		4	5	40
33	5	5	5		4	4		4	5	37
34	4	3	3		4	4		4	3	28
35	3	3	3		2	4		4	3	27
36	4	5	5		4	4		4	4	35
37	4	5	5		4	3		4	5	36
38	5	5	4		4	3		4	5	35
39	1	4	2		4	4		4	3	30
PROVIEDU UESVEST	4.23 0.83	4.05 1.10	4.03 0.99	3.79 0.92	3.97 0.87	3.95 0.72	1.54 0.91	4.03 0.53	4.13 0.79	Varianza Total Columnar varianzas total de Cronbach
VARIAN ZAROT DE	0.63	1.21	0.97	0.85	0.76	0.52	0.83	0.34	0.62	21.45

Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Compartamos Financiera S.A	RUC: 20369155360
Nombre del Titular o Representante legal: Rafael Antonio Patiño Ramírez	
Nombres y Apellidos: Rafael Antonio Patiño Ramírez	DNI: 18068194

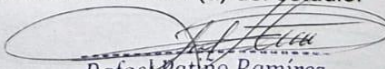
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza – Trujillo 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Aedo Villanueva, Christian Edward Sanchez Rimachi, Rodrigo Manuel	DNI: 48429408 72139196

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:


Rafael Patiño Ramírez
GERENTE DE AGENCIA
Compartamos Financiera

Firma y sello: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Las operaciones financieras y la gestión de los asesores de créditos grupales en Compartamos Financiera La Esperanza -Trujillo 2023", cuyos autores son AEDO VILLANUEVA CHRISTIAN EDWARD, SANCHEZ RIMACHI RODRIGO MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 03 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 06- 07-2023 19:39:13

Código documento Trilce: TRI - 0567743